



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

**INFORME**

TRD – 2023-240.6.1.19

Palmira, 21/Julio/ 2023

**INFORME ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS II TRIMESTRE 2023**

<b>1. OBJETIVOS .....</b>	<b>2</b>
<b>2. INFORME ANÁLISIS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS II TRIMESTRE DE 2023.....</b>	<b>2</b>
DESPACHO ALCALDE .....	2
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES .....	3
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES .....	3
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA - TIYC .....	3
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA.....	4
DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL.....	4
OFICINA DE CONTROL INTERNO .....	4
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.....	5
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.....	5
SECRETARIA GENERAL.....	6
SECRETARÍA DE GOBIERNO .....	6
SECRETARÍA JURÍDICA.....	7
SECRETARÍA DE HACIENDA .....	7
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA.....	7
SECRETARIA DE PLANEACIÓN.....	8
SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL .....	9
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA.....	9
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN .....	10
SECRETARIA DE SALUD.....	11
SECRETARÍA DE AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL .....	12
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE.....	12





Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA .....	12
SECRETARÍA DE CULTURA.....	13
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL.....	13
<b>3. CONCLUSIONES .....</b>	<b>13</b>
<b>4. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>14</b>

## 1. OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

- ❖ Determinar las causas de las (Quejas, Reclamos, Denuncias) presentadas por los ciudadanos y direccionadas a la Alcaldía de Palmira, los datos corresponden al primer trimestre comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio del 2023, de acuerdo con los datos generados por los canales de atención, el módulo de gestión documental SIIF WEB y lo reportado por las dependencias en sus informes de seguimiento.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Conocer las causas de las quejas, reclamos y denuncias realizadas por los ciudadanos hacia la administración, con el fin de identificar las problemáticas de la ciudad de Palmira.
- ❖ Brindar información consolidada a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el fin de formular estrategias encaminadas a solucionar las problemáticas denunciadas y al logro de la satisfacción de los ciudadanos.

## 2. INFORME ANÁLISIS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS II TRIMESTRE DE 2023

### 2.1 Desarrollo del Informe

#### DESPACHO ALCALDE

#### CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

**Queja:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Reclamo.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Denuncia.** Se presenta una denuncia sobre problemática en I.E Harold Eder

### **DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES**

#### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Se registraron 3.3% de quejas en el II trimestre, las cuales corresponden a:

- Solicitud a intervención a vivienda abandonada con amenaza de ruina denuncia la comunidad.
- Material abandonado en la vía en buen estado
- Construcciones sin el debido permiso
- Árbol de aguacate sembrado fuera de una vivienda perjudicando los vecinos con la basura que suelta el árbol

**Reclamo.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Denuncia.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

### **DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES**

#### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Reclamo.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Denuncia.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

### **DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA - TIYC**

#### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Reclamo.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533

[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)

Teléfono: 2856121



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

**Denuncia.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

### **DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA**

#### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Reclamo.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Denuncia.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

### **DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL**

#### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Reclamo.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Denuncia.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

### **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

#### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Se registro 1 queja en el II trimestre, la cual corresponden a:

- Queja sobre agente de tránsito la cual no es competencia de la OCI y se remite al Secretario de Tránsito y a la Dirección de Control Interno Disciplinario.

**Reclamo.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Denuncia.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## **DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**QUEJAS:** Se registraron 14 quejas, los casos que ingresaron a la dirección fueron inmediatamente tramitados analizando el procedimiento más adecuado a seguir, la mayoría conllevaron a una apertura de indagación preliminar, para corroborar las causales y veracidad de estas.

Debido a la reserva sumarial establecida por el artículo 115 de la ley 1952 de 2019 Código Único Disciplinario, el cual cita textualmente “Reserva de la actuación disciplinaria. En el procedimiento disciplinario las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se cite a audiencia y se formule pliego de cargos o se emita la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales. Él disciplinado estará obligado a guardar la reserva de las pruebas que por disposición de la Constitución o la ley tengan dicha condición “El procedimiento que este despacho debe presentar, no se puede dar explicación de la razón por la cual se inicia la investigación disciplinaria. Sin embargo, la tendencia de las razones más frecuentes para iniciar las investigaciones disciplinarias fueron la extralimitación de las funciones o el incumplimiento de estas, como también el incumplimiento del horario laboral sin dar una excusa valedera, entre otras razones.

**RECLAMOS:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Denuncia.** Se registraron 4 denuncias ante la dirección correspondieron a temas relacionados con la veeduría frente a casos con los agentes de tránsito.

## **DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Quejas:** peticiones que se han tipificado como quejas, las 6 peticiones que conforman a la indebida radicación de las PQRSFD, puesto que corresponden a peticiones ciudadanas, pero dentro del módulo aparecen tipificadas de esta manera, las quejas y reclamos corresponden a problemáticas ciudadanas variadas y referentes a presuntas contaminaciones ambientales, olores ofensivos de alcantarillado, aguas negras, residuos sólidos, horarios de recolección, podas de árboles.

**Reclamo.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

**Denuncias:** Se registraron 2 denuncias en el segundo semestre, las cuales corresponden a:  
La primera denuncia que se establece en el módulo de Siffweb es sobre el maltrato animal de un gato, en el cual se encuentra en mal estado donde solicitan la ayuda de la Dirección de Gestión del Medio Ambiente. Por otro lado, la segunda es una denuncia ilegal fauna silvestre que no corresponde a la dirección de gestión del medio ambiente. Por lo tanto, se trasladó a la CVC, para que le den respuesta a la peticionaria.

### **SECRETARIA GENERAL**

#### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Se registró 1 quejas en el II trimestre, las cuales corresponden a: Inconformidad frente a horario de atención presencial

**Reclamo.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Denuncia.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

### **SECRETARÍA DE GOBIERNO**

#### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Queja: Se registraron 66 quejas, las cuales corresponden al 2 % en el II trimestre, las cuales corresponden a:

- Perturbación a la posesión.
- Quejas por humedad.
- Quejas de espacio público.
- Quejas o problemáticas entre vecinos.

**Reclamo:** Se registraron 2 reclamos, los cuales corresponden al 0.1 % en II trimestre, los cuales corresponden a:

- Reclamo por inauguración de establecimiento comercial para consumo de venta de licor.
- Reclamo por espacio público.

**Denuncia:** Se registraron 34 denuncias, las cuales corresponden al 1% en el II trimestre, los cuales corresponden a:

- Denuncia contra vecinos.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- Denuncia por humedad.
- Denuncia por perturbaciones.

### **SECRETARÍA JURÍDICA**

#### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Reclamo.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Denuncia.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

### **SECRETARÍA DE HACIENDA**

#### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Se registraron 8 quejas en el II trimestre, las cuales corresponden a:

- Por dificultad para presentar declaración de industria y comercio a través de la página.
- Por incremento excesivo del avalúo catastral.
- Por inconvenientes en la página para descargar recibos de impuesto predial, y pagar.

**Reclamo:** Se registraron 8 reclamos en el II trimestre, los cuales corresponden a:

- Por tarifa de incremento del impuesto predial.
- Por pago doble de impuesto predial.
- Por sobre tasa a seguridad

**Denuncia.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

### **SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**

#### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Se registró 4 quejas en el II trimestre, las cuales corresponden a:

- Por inseguridad.

**Reclamo.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533

[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)

Teléfono: 2856121



**Denuncia:** Se registraron 5 denuncias en el II trimestre, las cuales corresponden a:

- Por inseguridad.

## **SECRETARIA DE PLANEACIÓN**

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Se registraron 10 quejas en el II trimestre, las cuales corresponden a:

- PQR20230012783 (14/04/2023), PQR20230015805 (11/05/2023), PQR20230016713 (18/05/2023) inconformidad por proceso visita para encuesta Sisbén.
- PQR20230013477 (20/04/2023), solicitud de información encuesta Sisbén.
- PQR20230011754 (03/04/2023) y PQR20230014591 (02/05/2023), corresponden a quejas por la atención de una funcionaria de la Oficina de Sisbén.
- PQR20230015278 (08/05/2023) y PQR20230020840 (28/06/2023) presentan error de tipificación, corresponde a solicitudes de asignación de Nomenclatura y encuesta Sisbén.
- PQR20230016750 (18/05/2023), corresponde a un traslado de inconformidad por el funcionamiento de un establecimiento de comercio.
- PQR20230017839 (31/05/2023), presenta error de tipificación, corresponde a una solicitud de asignación de Nomenclatura.

**Reclamo:** Se registraron 4 reclamo en el II trimestre, los cuales corresponden a:

- PQR20230012457 (12/04/2023), presenta error de tipificación, corresponde a un recurso de reposición a una solicitud de información de un predio.
- PQR20230013309 (19/04/2023), corresponde a una solicitud de Reclamación Estratificación Socioeconómica.
- PQR20230016923 (19/05/2023) inconformidad por demora en la realización de visita de SISBEN.
- PQR20230020325 (23/06/2023), reclamo por la demora en la respuesta de un recurso interpuesto.

**Denuncia:** Se registraron 2 denuncias en el II trimestre, los cuales corresponden a:

- PQR20230017687 (30/05/2023), presenta error de tipificación, corresponde a una solicitud reencuesta de Sisbén.
- PQR20230019295 (09/06/2023), corresponde a una denuncia de por posible riesgo y obra sin licencia.



## **SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Se registró 1 queja en el II trimestre, las cuales corresponden a:

- Queja gases de occidente Mercedes Abrego.

**Reclamo.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Denuncia.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

## **SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA**

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Se registraron 69 quejas en el II trimestre, la cual corresponde a:

- La lámpara del alumbrado público que está ubicada por la carrera 22 entre las calles 29 y 30, no está funcionando desde 6 días y ha generado problemas de inseguridad.
- Desmonte totalmente los restos de juegos que hay en el barrio ciudad del campo
- Arreglo mal hecho en carrera 20 #45-56. 45-62. 45-68 incomodidades para subir al carro debido al gran podo de agua y pago. De impuesto muy costoso
- Oficio de emergencia manifiesta sede rafael Uribe
- Queja no respuesta al PQR20220038046
- Abuso de cobro Aquaoccidente
- Colaboración para arreglar una lámpara perteneciente al alumbrado público que tenemos fuera de las instalaciones de la panadería casa del pandebono. de lo anterior hemos intentado comunicarnos con alumbrado público pero no tenemos respuesta alguna
- Queja al paso Autorizado con Maquinaria Pesada Calle 19 en Cronograma a Pavimentar 2/2023.
- Queja que afecta la tranquilidad y la convivencia ciudadana
- Problema grave de alcantarillado
- Envió factura donde cobran al alumbrado público súper caro.
- Queja y reclamo inconformidad por cobro excesivo en el recibo de la luz

**Reclamo:** Se registraron 14 reclamos en el II trimestre, los cuales corresponden a:

- Denuncia, la alcaldía de Palmira le recibió el barrio ciudad del campo a la constructora Normandía sin que este contará con una vía de acceso adecuado para los 30.000 habitantes con los que inició el barrio y sigue igual a la fecha.

- Denuncia, la alcaldía de Palmira recibió de parte de constructora Normandía área de juego y recreación para los niños del barrio ciudad del campo y desde su entrega nunca le ha realizado mantenimiento y toda esa infraestructura que recibieron y, debían mantener en buen estado, está totalmente destruidas, representa un peligro para los niños.
- Requerimiento, se valide y se corrija el cobro realizado en mi factura de energía celsia, ya que ítem impuesto alumbrado público tuvo un incremento considerable y sin razón el presente mes de abril. los cobros normales han sido de \$9.000 aproximadamente; sin embargo este mes paso a \$ 36.170 sin ninguna descripción particular que aclare el incremento. código de factura 2532150000

**Denuncia:** Se registraron 9 denuncias en el II trimestre, los cuales corresponden a:

- En la cuadra tenemos un hundimiento en la calle que no deja pasar a los carros, todos se deben de devolver o por consiguiente bordear el hundimiento generando trancones
- Mal procedimiento de un andén perjudicándome mi predio cada que llueve se inunda lo hicieron más alto.

## **SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Se registraron 17 quejas en el II Trimestre, las cuales corresponden a:

- Queja Procedimientos En El Colegio Comercial De Palmira.
- Queja Solicitud.
- Queja Informe Hurto.
- Queja Caso Del Docente Nelson Arturo Gómez Carvajal.
- Queja ¿Es Legal Que Una le Priv. Haga Estud En Semana Santa?
- Queja Oficio De Emergencia Manifiesta Sede Rafael Uribe.
- Queja V/ Incumplimiento PAE
- Queja Por No Responder Radicado Pqr20230014505queja Contra Docente
- Queja Reiteración De Solicitud Urgente.
- Queja Sobre Situación En Institución Educativa Oficial
- Queja Novedad Seguridad Potrerillo.
- Queja Informe De Ausencia Laboral Injustificada

**Reclamo:** Se registraron 3 reclamos en el II Trimestre, los cuales corresponden a:

- Reclamo solicitud de licencia remunerada.
- Reiteradas solicitudes Megacolegio del Sur.

- Reclamación.
- Reclamación por no enviar documento.

**Denuncia:** Se registraron 14 denuncias en el II Trimestre, los cuales corresponden a:

- Denuncia REFERENCIA. DENUNCIA Y SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN POR POSIBLE EXTRALIMITACIÓN, DE FUNCIONES.
- DENUNCIA IRREGULARIDADES PAE.
- Denuncia hostigamiento Col Cárdenas centro, grado 6-1.
- Denuncia Conducto regular estudiante Thiago Alejandro.
- Denuncia Reporte caso Muñoz Zambrano Gabriel.
- DENUNCIA CIUDADANA CONTRA IE JULIO CESAR ARCE.
- Denuncia Remisión Presunto Acoso Sexual: Estud\_Doc.

## **SECRETARIA DE SALUD**

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Se registraron 13 quejas en el II trimestre, las cuales corresponden a:

- Queja contra restaurantes de la ciudad de Palmira
- Queja contra espacio público y actividades de quema por afectación al medio ambiente
- Queja por la atención prestada por el personal medico
- Queja por inconformidad con el servicio medico
- Queja contra el Hospital Raúl Orejuela Bueno

**Reclamo.** Se registró 2 reclamos en el II trimestre, el cual corresponden a:

- Reclamo de comunidad Corregimiento guanabanal por desatención de puesto de salud
- Reclamo por visita para concepto sanitario sin notificar al establecimiento.

**Denuncia:** Se registraron 7 denuncias en el II Trimestre lo cual corresponden a:

- Denuncia por negligencia en la prestación del servicio médico y mala atención en la Clínica Palma Real.
- Denuncia contra establecimiento de comidas rápidas por manipulación inadecuada de alimentos y de residuos.
- Denuncia por contaminación auditiva
- Denuncia por entrega inoportuna de medicamentos

## **SECRETARÍA DE AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL**

**Queja.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Reclamo.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Denuncia.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

## **SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE**

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Se registraron 28 quejas en el II trimestre, las cuales corresponden a:

- Transporte Informal
- Respiración reductores de velocidad.
- Transporte Público.
- Agentes de tránsito.

**Reclamo:** Se registraron 3 reclamos en el II trimestre, los cuales corresponden a:

- Señalización.
- Multas.

**Denuncia:** Se registraron 6 denuncias en el II trimestre, los cuales corresponden a:

- Técnicos Operativos de Tránsito
- Mal parqueo
- Derecho de petición
- Daños Ciclo vía

## **SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Reclamo:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Denuncia:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533

[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)

Teléfono: 2856121

## **SECRETARÍA DE CULTURA**

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Se registró 4 Quejas en el II trimestre, la cual corresponde a:

- Manejo de mascotas en el Bosque Municipal
- Queja por los baños mujeres Escuela Municipal de Arte
- Desorden en el proceso de inscripción de la Escuela Municipal de Arte, Falta de comunicación con los interesados.
- Análisis de la situación calamitosa del edificio (Primer dueño: Modesto Cabal) el cual, desde su fachada fue demolido en su totalidad.

**Reclamo:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Denuncia:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

## **SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL**

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Se registraron 3 quejas en el II trimestre, las cuales corresponden a:

- Información sobre programa social.
- Requiere descuento de impuesto.

**Reclamo.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Denuncia.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

## **3. CONCLUSIONES**

- La Alcaldía recibe un total 34.422 comunicaciones durante el primer semestre del 2023.
- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Municipal de Palmira en este periodo fue PETICIÓN general, con un 60%.
- Se evidencia la radicación de 364 QUEJAS durante el primer semestre del 2023 en toda la administración.

- Se evidencia la radicación de 119 DENUNCIAS durante el primer semestre del 2023 en toda la administración.
- Se evidencia la radicación de 81 RECLAMOS durante el primer semestre del 2023 en toda la administración.
- El 69% del total de requerimientos recibidos (23.862), corresponden a solicitudes externas.
- El nivel de eficiencia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos en el segundo trimestre del 2023 fue del 86%.

#### 4. RECOMENDACIONES

- Se reitera la importancia de llevar a cabo la verificación de la tipificación de las comunicaciones para coordinar la efectiva respuesta. En caso de recibir comunicaciones que han sido mal tipificadas, se debe realizar la reclasificación para lograr la calidad en las estadísticas generadas por el Sistema de Gestión Documental.
- Implementar medidas que permitan disminuir o mitigar la cantidad de comunicaciones negativas identificadas generando planes de mejora encaminados a solucionar las problemáticas que aquejan a los usuarios, propiciando la satisfacción y la recordación positiva frente a los servicios entregados por la Administración.

Atentamente,



**CAROLINA VIDAL VÉLEZ**  
Secretaria de Participación Comunitaria

Proyecto: Juan Sebastián Becerra Bohórquez – Contratista 

Revisó: Angélica María Lenis Campos – Contratista 

Aprobó: Carolina Vidal Vélez – Secretaria de Participación Comunitaria