

TRD – 2023-240.6.1.26

Palmira, 3/Octubre/2023

## 1. OBJETIVO

Presentar el seguimiento y análisis del estado de todas las comunicaciones remitidas a la Alcaldía de Palmira en un periodo de tiempo trimestral, donde se formulan las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la atención, logrando aumentar la confianza del ciudadano por los servicios ofertados en la Administración.

## 2. ANÁLISIS A LAS PQRSFD AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023

### 2.1 Desarrollo del Informe

El presente informe de Análisis a las PQRSFD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) de la Alcaldía de Palmira, corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de septiembre del 2023, de acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención y el módulo de gestión documental SIIF WEB.

**TABLA N°1. Número de Solicitudes recibidas por dependencia**

DEPENDENCIA	TRIM.1	TRIM.2	TRIM.3	TOTAL GENERAL
SECRETARIA DE GOBIERNO	3.099	2.892	3.155	9.146
SECRETARIA DE HACIENDA	3.822	2.483	2.716	9.021
SECRETARIA DE EDUCACION	2.844	2.557	2.020	7.421
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1.506	1.865	2.116	5.487
SECRETARIA DE PLANEACION	1.710	1.517	1.268	4.495
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1.553	924	1.092	3.569
SECRETARIA DE SALUD	609	575	664	1.848
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	584	544	506	1.634
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	646	470	155	1.271
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	244	226	263	733
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	214	202	191	607
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	156	160	166	482
SECRETARIA DE CULTURA	133	114	144	391
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	136	138	113	387
SECRETARIA JURIDICA	80	95	101	276
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	117	69	76	262
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	87	92	81	260
DESPACHO DEL ALCALDE	60	105	77	242
SECRETARIA GENERAL	83	57	68	208
OFICINA DE CONTROL INTERNO	49	27	37	113
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	40	26	30	96
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	18	28	47	93
DIRECCION DE TIyC (TECNOLOGIA INNOVACION Y CIENCIA)	13	18	13	44
DIRECCION DE COMUNICACIONES	25	5	10	40
IMDER PALMIRA	15	14	5	34
AGUAS DE PALMIRA	5	6	3	14
IMDESEPAL	3	1	1	5
CONCEJO MUNICIPAL	0	2	0	2
<b>TOTAL ALCALDIA AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023</b>	<b>17.851</b>	<b>15.212</b>	<b>15.118</b>	<b>48.181</b>

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

## Comunicaciones recibidas por dependencia

A continuación, se relaciona las comunicaciones recibidas en la Alcaldía de Palmira según la tipificación de cada solicitud, su respectivo acumulado y peso porcentual.

**TABLA N°2. Total solicitudes por dependencias descendientemente**

TIPO	SOLICITUDES RECIBIDAS				
	TRIM.1	TRIM.2	TRIM.3	TOTAL	%
PETICIÓN	11.404	9.165	8.574	29.143	60%
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	5.429	5.130	5.552	16.111	33%
PETICIÓN FISCALÍA	359	364	355	1.078	2%
PETICIÓN PERSONERÍA	192	179	178	549	1%
QUEJA	194	169	133	496	1%
DENUNCIA	53	66	109	228	0%
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	79	44	73	196	0%
PETICIÓN PROCURADURÍA	44	40	62	146	0%
RECLAMO	51	30	45	126	0%
FELICITACIÓN	29	8	23	60	0%
CONCEPTO DE NORMA URBANÍSTICA	9	7	4	20	0%
SUGERENCIAS	5	5	7	17	0%
DETERMINANTES URBANÍSTICAS	1	2	2	5	0%
CONCEPTO USO DEL SUELO	1	2	0	3	0%
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y HABILIDAD	0	1	0	1	0%
PLANES DE IMPLANTACION POR DECRETO 2016 DEL 2014 CONSULTA PRELIMINAR	1	0	0	1	0%
CERTIFICADO DE RESIDENCIA	0	0	1	1	0%
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023</b>	<b>17.851</b>	<b>15.212</b>	<b>15.118</b>	<b>48.181</b>	<b>100%</b>

Durante el periodo del 01 de enero al 30 de septiembre 2023 se recibieron 48.181 solicitudes, a través del Centro Integral de Atención al Ciudadano y los diferentes puntos de atención externos. A continuación, se evidencia el estado por cada tipo de comunicación radicada durante cada trimestre.

## Estado de comunicaciones por cada trimestre del 2023

**Tabla N°3. Estado de cada tipo de solicitud I Trimestre**

TIPO	ESTADO DE COMUNICACIONES				
	GESTIÓN DENTRO DE TERMINOS		ACTIVAS	POR VENCER	TOTAL GENERAL
	SI	NO			
PETICIÓN	8.906	1.070	1.310	119	11.405
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	4.273	0	1.115	43	5.431
TUTELA	591	12	70	-	673
PETICIÓN FISCALÍA	329	10	18	2	359
QUEJA	151	15	28	1	195
PETICIÓN PERSONERÍA	162	20	8	2	192
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	60	9	9	1	79
DENUNCIA	45	3	4	-	52
RECLAMO	32	13	6	-	51
PETICIÓN PROCURADURÍA	32	10	2	-	44
FELICITACIÓN	20	2	7	-	29
CONCEPTO DE NORMA URBANÍSTICA	7	0	-	2	9
SUGERENCIAS	4	0	-	-	4
CONCEPTO USO DEL SUELO	1	0	-	-	1
DETERMINANTES URBANÍSTICAS	1	0	-	-	1
PLANES DE IMPLANTACION POR DECRETO 2016 DEL 2014 CONSULTA PRELIMINAR	1	0	-	-	1
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE MARZO 2023</b>	<b>14.615</b>	<b>1.164</b>	<b>2.577</b>	<b>170</b>	<b>18.526</b>

**V1=** Número de solicitudes gestionadas dentro de términos de ley I Trimestre 2023 = 14.615

**V2=**Total solicitudes recibidas I Trimestre 2023 = 18.526

$$V1/V2*100 = 80\%$$

De acuerdo a lo anterior se puede determinar que la atención al ciudadano por parte de la administración obtuvo una eficiencia del 80% y una eficacia del 84% durante el 1 trimestre del 2023.

**Tabla N°4. Estado de cada tipo de solicitud II Trimestre**

TIPO	GESTIÓN DENTRO DE TERMINOS		ACTIVAS	POR VENCER	VENCIDOS	TOTAL GENERAL
	SI	NO				
PETICIÓN	7.107	632	1.038	224	164	9.165
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	4.434	-	647	49	-	5.130
TUTELA	622	9	51	-	3	685
PETICIÓN FISCALÍA	313	11	31	6	3	364
PETICIÓN PERSONERÍA	152	15	8	4	-	179
QUEJA	107	22	29	8	3	169
DENUNCIA	44	5	12	3	2	66
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	34	4	6	-	-	44
PETICIÓN PROCURADURÍA	29	2	3	4	2	40
RECLAMO	19	5	2	2	2	30
FELICITACIÓN	6	-	2	-	-	8
CONCEPTO DE NORMA URBANÍSTICA	7	-	-	-	-	7
SUGERENCIAS	5	-	-	-	-	5
CONCEPTO USO DEL SUELO	1	-	1	-	-	2
DETERMINANTES URBANÍSTICAS	2	-	-	-	-	2
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y HABILIDAD	1	-	-	-	-	1
<b>TOTAL ALCALDÍA 2 TRIMESTRE 2023</b>	<b>12.883</b>	<b>705</b>	<b>1.830</b>	<b>300</b>	<b>179</b>	<b>15.897</b>

**V1=** Número de solicitudes gestionadas dentro de términos de ley II Trimestre 2023 = 12.883

**V2=**Total solicitudes recibidas II Trimestre 2023 = 15.897

$$V1/V2*100 = 81\%$$

De acuerdo a lo anterior se puede determinar que la atención al ciudadano por parte de la administración obtuvo una eficiencia del 81% y una eficacia del 85% durante el 2 trimestre del 2023.

**Tabla N°5. Estado de cada tipo de solicitud III Trimestre**

TIPO	GESTIÓN DENTRO DE TERMINOS		ACTIVAS	POR VENCER	VENCIDOS	TOTAL GENERAL
	SI	NO				
PETICIÓN	6.049	1.151	1.120	134	120	8.574
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	5.552	0	0	0	0	5.552
PETICIÓN FISCALÍA	263	34	46	5	7	355
PETICIÓN PERSONERÍA	139	25	8	4	2	178
QUEJA	85	21	20	4	3	133
DENUNCIA	74	20	10	3	2	109
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	57	10	4	1	1	73
PETICIÓN PROCURADURÍA	45	14	3	0	0	62
RECLAMO	30	6	9	0	0	45
FELICITACIÓN	14	5	4	0	0	23
SUGERENCIAS	4	1	2	0	0	7
CONCEPTO DE NORMA URBANISTICA	4	0	0	0	0	4
DETERMINANTES URBANISTICAS	2	0	0	0	0	2
CERTIFICADO DE RESIDENCIA	0	1	0	0	0	1
<b>TOTAL ALCALDÍA 3 TRIMESTRE 2023</b>	<b>12.318</b>	<b>1.288</b>	<b>1.226</b>	<b>151</b>	<b>135</b>	<b>15.118</b>

**V1=** Número de solicitudes gestionadas dentro de términos de ley III Trimestre 2023 = 12.318

**V2=**Total solicitudes recibidas III Trimestre 2023 = 15.118

$$V1/V2*100 = 81\%$$

De acuerdo a lo anterior se puede determinar que la atención al ciudadano por parte de la administración obtuvo una eficiencia del 81% y una eficacia del 90% durante el 3 trimestre del 2023.

**Número de PQRSFD vencidas corte 30 de septiembre del 2023**

**Tabla N°6. Número de Solicitudes vencidas por dependencia**

SOLICITUDES VENCIDAS POR DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	TOAL	%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	60	38%
SECRETARIA DE EDUCACION	35	22%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	30	19%
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	12	8%
SECRETARIA JURIDICA	9	6%
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	4	3%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	1%
CONCEJO MUNICIPAL	1	1%
IMDESEPAL	1	1%
SECRETARIA DE SALUD	1	1%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	1%
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023</b>	156	100%

En esta parte del informe se detallan las Dependencias en orden descendente con solicitudes vencidas al 30 de septiembre del 2023, de acuerdo a lo anterior se resaltan de color naranja las dependencias que suman el 88% de vencimiento de la Administración.

**ANÁLISIS SISTEMA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO**

**Comportamiento atención al ciudadano por los diferentes canales**

A continuación, se evidencia el reporte seguimiento de los canales de atención presenciales (Centro Integral de Atención al Ciudadano) y canales de atención no presenciales (Correo Electrónico – Pagina web), por lo anterior se recibió y gestionó un total de 64.476 requerimientos atendidos en el periodo del 1 de enero al 30 de septiembre 2023.

**Tabla N°7. Número de registros por cada canal de atención**

MEDIO DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
CIAC	4.198	4.603	4.206	2.771	6.247	4.814	5.285	4.154	4.929	36.278
Correo Electrónico	3.624	3.689	4.173	2.762	3.628	3245	3328	2751	2.770	27.200
Página Web	86	0	164	121	132	149	199	131	94	982
Buzón de Sugerencias	3	2	5	1	0	1	2	2	2	16
<b>TOTAL CANALES DE ATENCIÓN 30 DE SEPTIEMBRE 2023</b>	7.911	8.294	8.548	5.655	10.007	8.209	8.814	7.038	7.795	64.476

### **Canales de Atención Virtual**

- **Correo Electrónico:** [atencionalciudadano@palmira.gov.co](mailto:atencionalciudadano@palmira.gov.co) – [ventanillaunica@palmira.gov.co](mailto:ventanillaunica@palmira.gov.co)  
Durante el 2023 se recibieron y gestionaron un total de **27.200 solicitudes** de los ciudadanos por este canal de atención.
- **Formulario de Radicación** **página web** **Alcaldía:**  
<https://palmira.gov.co/servicios/contactenos/>  
Durante el 2023 se recibieron y gestionaron un total de **982 solicitudes** de los ciudadanos por este canal de atención.

### **Canales de Atención Presencial**

- **Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC):** Durante el 2023 la Administración realizó un total de **36.278 atenciones** personalizadas en la Oficina de Atención al Ciudadano y el CIAC.
- **Buzón de sugerencias:** Durante el 2023 se recibieron y gestionaron un total de **16 solicitudes** de los ciudadanos por este canal de atención.

## **3. CONCLUSIONES**

- La Alcaldía recibe un total 48.181 comunicaciones al 30 de septiembre de 2023.
- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue petición general, con un 60%.
- Se evidencia la atención con tiempos vencidos para los requerimientos direccionados a la entidad, presentando un total de 156 solicitudes vencidas.
- El nivel de eficiencia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos en el periodo fue del 87%.



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**

#### 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, en tanto que sólo se evidencian resultados para 5 de los 121 trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

Atentamente,

**ANDRÉS FELIPE ANAYA**

Secretario de Participación Comunitaria (E)

Proyecto: Fernando Alfredo Borja Mafla – Auxiliar Administrativo G-1

Revisó: Andrés Felipe Anaya – Secretario de Participación Comunitaria (E)

Aprobó: Andrés Felipe Anaya - Secretario de Participación Comunitaria (E)

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

Página 7 de 7

