



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 – 2023-240.6.1.32

Palmira, 23/Octubre/2023

**INFORME ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS III 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 .....	4
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.....	8
SECRETARIA DE PLANEACIÓN.....	8
SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL .....	9
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA.....	9
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN .....	11
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 .....	13
SECRETARÍA DE CULTURA.....	13
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL.....	14
<b>3. CONCLUSIONES .....</b>	<b>14</b>
<b>4. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>15</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 tercer trimestre comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre 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 III TRIMESTRE DE 2023

### 2.1 Desarrollo del Informe

#### DESPACHO ALCALDE

#### CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

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

- la Mesa de víctimas del municipio.
- Queja por gasto de proyecto de nuevo Terminal de transporte de Palmira.
- Queja sobre perro agresivo en Bosque Municipal. Construcciones sin el debido permiso.

**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 3.36% de quejas en el III trimestre, las cuales corresponden a:

- Solicitud a intervención por escombros de árbol
- Irregularidad en el Zanjón Tumaco por desbordamiento de aguas, solicitan a los dueños de los predios realizar mantenimiento y reparación en el Dique.
- Queja de la comunidad del barrio las Américas por árbol muy grande y raíz extensa.

**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:** Se registró 1 queja en el III trimestre, las cual corresponden a:

- Obra del terminal de transporte.

**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 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.

**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:** 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

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

**INFORME**

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

## **DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

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

#### **QUEJAS**

Las quejas que ingresaron a la dirección fueron inmediatamente tramitadas analizando el procedimiento más adecuado a seguir, la mayoría conllevaron a una apertura de indagación preliminar, para corroborar las causales y veracidad de las mismas.

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 un 40.81% de 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 3 peticiones que conforman a la indebida radicación de las PQRSFD, puesto que corresponden a peticiones ciudadanas, pero dentro del módulo

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

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.

**Denuncias:** En el mes de agosto se radicaron tres (3) PQRSFD con la misma solicitud pero diferente radicado. Por lo tanto, se da respuesta a las tres radicados con la misma respuesta, en el cual, un perro Bull Terrier ataco a otra mascota estando dentro de un domicilio, es de destacar que este tipo de solicitud se encuentra tipificada de manera incorrecta desde Ventanilla Única, por lo que debería ser catalogado como una petición a nivel general.

### SECRETARIA GENERAL

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

**Queja:** Se registró 1 queja en el III trimestre, las cuales corresponden a: Prescripción sanción.

**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 38 quejas, las cuales corresponden al 1% en el III trimestre, las cuales corresponden a:

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

**Reclamo:** Se registraron 4 reclamos, los cuales corresponden al 0.1 % en III trimestre, los cuales corresponden a:

- Reclamo ciudadano por cañería destapada en un inmueble vecino.
- Reclamo por cobro abusivo de Tigo.

- Reclamo por ocupación de espacio público habitante de calle.
- Reclamo por certificado de residencia.

**Denuncia:** Se registraron 57 denuncias, las cuales corresponden al 1.6% en el III trimestre, los cuales corresponden a:

- Denuncia contra vecinos.
- 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 21 quejas en el III trimestre, las cuales corresponden a:

- Por mal servicio.
- Por mal funcionamiento de la página web para presentación de información exógena.

**Reclamo:** Se registraron 16 reclamos en el III trimestre, los cuales corresponden a:

- Por reporte de avalúos elevados a la DIAN.
- Por no aplicación de pagos de impuesto predial.
- Por reporte de contribuyentes a la DIAN sin ser propietarios de inmuebles.

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

## **SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**

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

**Queja:** Se registró 2 quejas en el III trimestre, las cuales corresponden a:

- Solicitud mantenimiento Cámara.

**Reclamo:** Se registró 2 reclamos en el trimestre III, las cuales corresponden a:

- Problema cierre vía
- Problema seguridad

**Denuncia:** Se registraron 4 denuncias en el III trimestre, las cuales corresponden a:

- Por inseguridad.

## **SECRETARIA DE PLANEACIÓN**

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

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

- PQR20230021849 (10/07/2023), presenta error de tipificación, corresponde a una solicitud concepto uso de suelo.
- PQR20230026947 (29/08/2023), presenta error de tipificación, corresponde a una solicitud por inconformidad, verificación de legalidad de los documentos legales del plan de implantación o plan de regularización de ser el caso.
- PQR20230028279 (12/09/2023), presenta error de tipificación, corresponde a una solicitud de verificación por encerramiento de un predio.

**Reclamo:** Se registraron 2 reclamos en el segundo trimestre, las cuales corresponden a:

- PQR20230023243 (24/07/2023), está relacionada con inconformidad por desactivación en Sisbén.
- PQR20230025406 (14/08/2023), corresponde a una reclamación por el grupo asignado de Sisbén.

**Denuncia:** Se registraron 2 denuncias en el segundo trimestre, las cuales corresponden a:

- PQR20230021749 (10/07/2023), presenta error de tipificación, corresponde a una solicitud de información de Sisbén.



- PQR20230023352 (25/07/2023), presenta error de tipificación, no se denuncia una actuación anómala de un funcionario sino que se remite un posible riesgo y obra sin licencia.

## **SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

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

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

- Incumplimiento de pago de incapacidad

**Reclamo:** Se registraron 3 reclamos en el III trimestre, las cuales corresponden a:

- Reclamación formal de la sustitución pensional
- Reclamo convocatoria interna encargo no. 1 de 2023
- Reclamación administrativa art 6 del c de procedimiento laboral

**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 27 quejas en el III trimestre, la cual corresponde a:

- Abandono de las estaciones de juegos para los niños instaladas en el barrio ciudad del campo de la ciudad de Palmira
- “Me permito informar que enseguida de mi casa hay una iglesia de los testigos de jehova , donde han destapado la cañería y la dejaron expuesta con una tapa superficial y hay salida de cucarachas y olor putrefacto yo me encuentro enferma de los pies y ese olor es insoportable”.
- “Denunciar un hueco que está haciendo en el barrio las flores con dirección carrera 3-20- del hueco ya que la vibración de los carros puede afectar mi predio”
- Lámparas dañadas al frente de Jaramillo mora
- Poste con no.70271680 se le daño la bombilla
- Solicitud de pavimentación de carrera 21b con call 17 el sembrador

**Reclamo:** Se registraron 10 reclamos en el III 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

- Reclamación por cobro excesivo en facturación por concepto de impuesto de alumbrado público
- Desaprobación del lugar de instalación sobre el parque biosaludable
- Daño en el alumbrado público. más de 12 postes de luz esta sin funcionamiento a lo largo de la calle 5, ocasionando que sea muy peligrosa transitar por esta vía que es principal. pero al recibo de la luz si nos está llegando el valor del alumbrado público a pesar de que no estamos gozando de este. requerimos una pronta solución o en su defecto nos dejen de cobrar la tarifa de alumbrado en los recibos, ya que están recaudando dinero sin prestar el servicio, y si nos están exponiendo.
- Desmonte toda la infraestructura que hay en los parque de ciudad del campo para la recreación de los niños debido a que:
  - Está totalmente destruida y esto genera peligro para los niños que tratan de utilizarla para su recreación y quienes terminan con heridas y golpes debido al mal estado en que se encuentran esta infraestructura.
  - Los bebés de menos de 3 años pasan con sus padres y se muestran con deseo de utilizar esta infraestructura, pero por su mal estado los padres no lo pueden hacer generando en los niños llanto, tristeza y decepción al no poder usarlos.
  - Teniendo en cuenta que la alcaldía de Palmira no le interesa o no cuenta con los recursos para mantener estos espacios como debe ser, esto se afirma teniendo en cuenta la condición actual de estos, es recomendable su desmonte total para evitar que estas situaciones se sigan presentando

**Denuncia:** Se registraron 14 denuncias en el III trimestre, los cuales corresponden a:

- Denuncia por minería ilegal río Agua Clara
- Denuncia hueco peligroso barrio el prado
- Falla de las luminarias en la institución educativa nuestra señora del palmar sede jesús obrero ubicada en la carrera 26 no. 36-62 de la ciudad de Palmira
- Memorial de subsanación acción de cumplimiento rad 2023-00115-00
- Solicito colaboración para servir como intermediario y facilitar un acuerdo de pago con la empresa celsia que no incurra en el cobro de intereses, teniendo en cuenta que desde el mes de abril no expedían el recibo de pago del local comercial que tengo alquilado en la calle 29 # 28-52 y aunque me acerqué a pedir información la respuesta siempre fue no se ha generado y ahora me generan un recibo por valor de \$1.546.800,00 con plazo de pago hasta el 3 de octubre.

## **SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**

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

**Queja:** Se registraron 10 quejas en el III Trimestre, las cuales corresponden a:

- Queja Solución queja.
- Queja solicitud de vacantes.
- Queja V/TRASLADO DE QUEJA POR COMPETENCIA.
- Queja contra funcionaria de prestaciones sociales.
- Queja cupo escolar en institución educativa.
- Queja contra Liceo Estrellas del Saber.
- Queja contra DOCENTE JUAN CARLOS RODRIGUEZ.
- Queja Reporte de irregularidad asistencia de un docente.

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

**Denuncia:** Se registraron 4 denuncias en el III Trimestre, los cuales corresponden a:

- Denuncia dalla de iluminación colegio.
- Denuncia V/TRASLADO POR COMPETENCIA RADICADO NO. 2023RE153076 DE LA CNSC
- V/DENUNCIA Y SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN POR POSIBLE EXTRALIMITACIÓN, DEFUNCIÓNES, FALSA MOTIVACIÓN, DEL RECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA (I.E) JORGE ELIECER GAITÁN DE PALMIRA.
- Denuncia Caso Lic. Jairo Lozano.

## **SECRETARIA DE SALUD**

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

**Queja:** Se registraron 19 quejas en el III trimestre, las cuales corresponden a:

- Queja contra establecimiento
- Queja contra el Hospital Raúl Orejuela Bueno
- Queja por ruido
- Queja por demora en el acceso a servicios de salud
- Queja por la calidad del agua de consumo humano



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

**Reclamo.** Se registró 3 reclamos en el III trimestre, el cual corresponden a:

- Reclamo por demora en la entrega de medicamentos por parte de Audifarma
- Reclamo por demora en el acceso a servicios de salud

**Denuncia:** Se registraron 15 denuncias en el III Trimestre lo cual corresponden a:

- Denuncia por demora en la entrega de medicamentos por parte de Audifarma
- Denuncia por demora en el acceso a servicios de salud.
- Denuncia por proliferación de roedores
- Denuncia por abandono de adulto mayor
- Denuncia por maltrato animal
- Denuncia contra establecimiento

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

**Queja:** Se registraron 3.70% quejas en el III trimestre, las cuales corresponden a:

- Inoperatividad Acequia del departamento, riego-rozo
- Víctima conflicto armado, persona beneficiaria programa del gobierno restitución de tierra

**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 18 quejas en el III trimestre, las cuales corresponden a:

- Transporte Informal
- Respiración reductores de velocidad.
- Transporte Público.
- Técnicos Operativos de Tránsito.

**Reclamo:** Se registraron 9 reclamos en el III trimestre, los cuales corresponden a:

- Señalización.
- Multas.

**Denuncia:** Se registraron 13 denuncias en el III 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.

## **SECRETARÍA DE CULTURA**

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

**Queja:** Se registraron 2 Quejas en el III trimestre, la cual corresponde a:

- Manejo de mascotas en el Bosque Municipal (perro presuntamente agresivo)
- Horarios de mantenimiento en el Bosque Municipal, ya que incomoda a los visitantes

**Reclamo:** Se registró 1 Reclamo en el III trimestre, la cual corresponde a:

- RECLAMO CONVOCATORIA INTERNA ENCARGO No. 1 DE 2023

**Nota:** Se debe aclarar que esta solicitud fue radicada y clasificada en ventanilla única como RECLAMO a la secretaria de Cultura, pero en realidad va dirigida a una funcionaria que hace parte de la comisión de personal pero se registra en el consolidado que genera el sistema SIIFWEB.

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

## **SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL**

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

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

- Información sobre programa social.
- Cumplimiento normatividad
- Abuso de confianza.

**Reclamo:** Se registraron 3 reclamos en el III trimestre, las cuales corresponden a:

- Solicitud de información

**Denuncia:** Se registraron 13 denuncias en el III trimestre, las cuales corresponden a:

- Abandono adulto mayor
- Protección de los derechos

### **3. CONCLUSIONES**

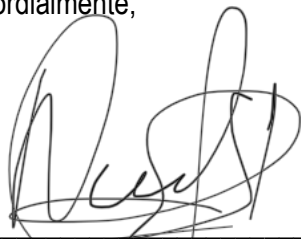
- La Alcaldía recibe un total 48.181 comunicaciones en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de septiembre del 2023.
- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Municipal de Palmira en este periodo fue PETICIÓN general, con un 60%.
- Se evidencia la radicación de 496 QUEJAS en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de septiembre del 2023, la dependencia con mayor numero de solicitudes de este tipo fue la Secretaria de Gobierno con 158 quejas.
- Se evidencia la radicación de 228 DENUNCIAS en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de septiembre del 2023, la dependencia con mayor número de solicitudes de este tipo fue la Secretaria de Gobierno con 110 denuncias.
- Se evidencia la radicación de 126 RECLAMOS en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de septiembre del 2023, la dependencia con mayor número de solicitudes de este tipo fue la Secretaria de Hacienda con 38 reclamos.
- 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.

Cordialmente,



---

**ANDRÉS FELIPE ANAYA ERAZO**  
Secretario de Participación Comunitaria (E)

Proyecto: Edilma Madroñero Bastidas – Profesional Universitario G-1   
Revisó: Andrés Felipe Anaya – Secretario de Participación Comunitaria (E)  
Aprobó: Andrés Felipe Anaya - Secretario de Participación Comunitaria (E)