



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 – 2023-240.6.1.48

Palmira, 2/enero/2024

## 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 31 DE DICIEMBRE 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 31 de diciembre 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	TRIM.4	TOTAL GENERAL
SECRETARIA DE HACIENDA	3.866	2.524	2.804	2.773	11.967
SECRETARIA DE GOBIERNO	3.126	2.925	3.220	2.594	11.865
SECRETARIA DE EDUCACION	2.875	2.589	2.071	2.528	10.063
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1.585	2.014	2.322	1.627	7.548
SECRETARIA DE PLANEACION	1.719	1.552	1.312	1.209	5.792
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1.599	951	1.120	1.069	4.739
SECRETARIA DE SALUD	988	896	1.130	910	3.924
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	599	560	541	458	2.158
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	650	472	155	526	1.803
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	241	227	276	263	1.007
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	223	208	203	204	838
SECRETARIA JURIDICA	94	108	232	288	722
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	160	163	169	122	614
SECRETARIA DE CULTURA	139	119	140	81	479
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	139	133	115	54	441
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	83	92	83	86	344
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	117	75	76	55	323
DESPACHO DEL ALCALDE	62	102	79	78	321
SECRETARIA GENERAL	86	62	66	50	264
OFICINA DE CONTROL INTERNO	51	25	46	24	146
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	40	25	33	30	128
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	19	32	51	14	116
DIRECCION DE TIYC (TECNOLOGIA INNOVACION Y CIENCIA)	14	18	15	11	58
DIRECCION DE COMUNICACIONES	27	6	11	13	57
IMDER PALMIRA	15	10	5	4	34
AGUAS DE PALMIRA	4	6	2	0	12
IMDESEPAL	3	1	1	3	8
CONCEJO MUNICIPAL	0	2	0	0	2
<b>TOTAL ALCALDIA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023</b>	<b>18.524</b>	<b>15.897</b>	<b>16.278</b>	<b>15.074</b>	<b>65.773</b>

### 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 recibidas por tipología descendientemente**

SOLICITUDES RECIBIDAS						
TIPO	TRIM.1	TRIM.2	TRIM.3	TRIM. 4	TOTAL	%
PETICIÓN	11.404	9.165	8.706	7.928	37.203	57%
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	5.429	5.130	5.621	5.581	21.761	33%
TUTELA	673	685	950	854	3.162	5%
PETICIÓN FISCALÍA	359	364	358	266	1.347	2%
PETICIÓN PERSONERÍA	192	179	178	89	638	1%
QUEJA	195	169	134	118	616	1%
DENUNCIA	52	66	111	44	273	0%
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	79	44	73	53	249	0%
PETICIÓN PROCURADURÍA	44	40	62	35	181	0%
RECLAMO	51	30	46	22	149	0%
FELICITACIÓN	29	8	23	41	101	0%
CONCEPTO DE NORMA URBANÍSTICA	9	7	4	0	20	0%
SUGERENCIAS	5	5	7	3	20	0%
AGENDAR CITA PRESENCIAL	0	0	1	15	16	0%
SEC. EDUCACIÓN - ASCENSO EN EL ESCALAFÓN NACIONAL DOCENTE	0	0	0	10	10	0%
SEC. EDUCACIÓN - ASCENSO O REUBICACIÓN DE NIVEL SALARIAL EN EL ESCALAFÓN DOCENTE OFICIAL	0	0	0	6	6	0%
DETERMINANTES URBANÍSTICAS	1	2	2	0	5	0%
CONCEPTO USO DEL SUELO	1	2	0	0	3	0%
SEC. EDUCACIÓN - CAMBIO DE NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DE UN ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO ESTATAL O PRIVADO	0	0	0	2	2	0%
SEC. GOBIERNO - CERTIFICADO DE RESIDENCIA	0	0	2	0	2	0%
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y HABILIDAD	0	1	0	0	1	0%
PLANES DE IMPLANTACION POR DECRETO 2016 DEL 2014 CONSULTA PRELIMINAR	1	0	0	0	1	0%
SEC. EDUCACIÓN - AMPLIACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	0	0	0	1	1	0%
SEC. EDUCACIÓN - CAMBIO DE PROPIETARIO DE UN ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO	0	0	0	1	1	0%
SEC. EDUCACIÓN - CAMBIO DE SEDE DE UN ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO	0	0	0	1	1	0%
SEC. EDUCACIÓN - CESANTÍA DEFINITIVA PARA DOCENTES OFICIALES	0	0	0	1	1	0%
SEC. EDUCACIÓN - CESANTÍAS DEFINITIVAS A BENEFICIARIOS DE UN DOCENTE FALLECIDO	0	0	0	1	1	0%
SEC. EDUCACIÓN - CIERRE TEMPORAL O DEFINITIVO DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO	0	0	0	1	1	0%
SEC. EDUCACIÓN - RELIQUIDACIÓN PENSIONAL PARA DOCENTES OFICIALES	0	0	0	1	1	0%
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023</b>	<b>18.524</b>	<b>15.897</b>	<b>16.278</b>	<b>15.074</b>	<b>65.773</b>	<b>100%</b>

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2023 se recibieron 65.773 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 la vigencia 2023.

**Estado de comunicaciones consolidado del 2023**

**Tabla N°3. Estado de cada tipo de solicitud consolidado**

TIPO	GESTIÓN DENTRO DE TERMINOS		ACTIVAS	POR VENCER	VENCIDOS	TOTAL GENERAL
	SI	NO				
PETICIÓN	30.368	6.005	516	153	161	37.203
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	21.761	0	0	0	0	21.761
TUTELA	2.996	163	3	0	0	3.162
PETICIÓN FISCALÍA	1.132	158	32	8	17	1.347
PETICIÓN PERSONERÍA	531	103	2	2	0	638
QUEJA	488	113	10	2	3	616
DENUNCIA	222	49	2	0	0	273
PETICIÓN CONTRALORIA MUNICIPAL	190	57	0	0	2	249
PETICIÓN PROCURADURÍA	133	47	0	0	1	181
RECLAMO	108	39	1	0	1	149
FELICITACIÓN	79	16	2	4	0	101
CONCEPTO DE NORMA URBANISTICA	16	4	0	0	0	20
SUGERENCIAS	17	3	0	0	0	20
AGENDAR CITA PRESENCIAL	15	0	0	0	1	16
SEC. EDUCACIÓN - ASCENSO EN EL ESCALAFÓN NACIONAL DOCENTE	6	3	0	0	1	10
SEC. EDUCACIÓN - ASCENSO O REUBICACIÓN DE NIVEL SALARIAL EN EL ESCALAFÓN DOCENTE OFICIAL	2	1	3	0	0	6
DETERMINANTES URBANISTICAS	4	1	0	0	0	5
CONCEPTO USO DEL SUELO	3	0	0	0	0	3
SEC. EDUCACIÓN - CAMBIO DE NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DE UN ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO ESTATAL O PRIVADO	1	1	0	0	0	2
SEC. GOBIERNO - CERTIFICADO DE RESIDENCIA	1	1	0	0	0	2
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y HABILIDAD	1	0	0	0	0	1
PLANES DE IMPLANTACION POR DECRETO 2016 DEL 2014 CONSULTA PRELIMINAR	1	0	0	0	0	1
SEC. EDUCACIÓN - AMPLIACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	0	0	0	0	1	1
SEC. EDUCACIÓN - CAMBIO DE PROPIETARIO DE UN ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO	0	0	0	0	1	1
SEC. EDUCACIÓN - CAMBIO DE SEDE DE UN ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO	0	1	0	0	0	1
SEC. EDUCACIÓN - CESANTÍA DEFINITIVA PARA DOCENTES OFICIALES	1	0	0	0	0	1
SEC. EDUCACIÓN - CESANTÍAS DEFINITIVAS A BENEFICIARIOS DE UN DOCENTE FALLECIDO	1	0	0	0	0	1
SEC. EDUCACIÓN - CIERRE TEMPORAL O DEFINITIVO DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO	0	0	0	0	1	1
SEC. EDUCACIÓN - RELIQUIDACIÓN PENSIONAL PARA DOCENTES OFICIALES	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL ALCALDÍA 31 DICIEMBRE 2023</b>	<b>58.078</b>	<b>6.765</b>	<b>571</b>	<b>169</b>	<b>190</b>	<b>65.773</b>

**V1= Número de solicitudes gestionadas dentro de términos de ley 2023 = 58.078**

**V2=Total solicitudes recibidas 2023 = 65.773**

$$V1/V2*100 = 88\%$$

De acuerdo a lo anterior se puede determinar que la atención al ciudadano por parte de la administración obtuvo una eficiencia del 88% y una eficacia del 98% durante la vigencia 2023.

**Número de PQRSFD vencidas corte 31 de Diciembre del 2023**

**Tabla N°4. Número de Solicitudes vencidas por dependencia**

SOLICITUDES VENCIDAS POR DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	TOAL	%
SECRETARIA DE EDUCACION	105	55%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	40	21%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	19	10%
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	8	4%
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	4	2%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	2%
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2	1%
CONCEJO MUNICIPAL	1	1%
DESPACHO DEL ALCALDE	1	1%
DIRECCIÓN DE TlyC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	1	1%
IMDER PALMIRA	1	1%
SECRETARIA DE SALUD	1	1%
SECRETARIA DE CULTURA	1	1%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	1%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	1%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

En esta parte del informe se detallan las Dependencias en orden descendente con solicitudes vencidas al 31 de diciembre del 2023, de acuerdo a lo anterior se resaltan de color naranja las dependencias que suman el 86% de vencimiento, es decir que estas dependencias representan el foco principal del incumplimiento en los tiempos de respuesta de las solicitudes direccionadas a la Administración Municipal.

**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 94.480 requerimientos atendidos en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2023.

**Tabla N°5. Número de registros por cada canal de atención**

MEDIO DE RECEPCIÓN	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTAL
CIAC	13.007	13.832	15.272	11.715	53.826
Correo Electrónico	11.486	9.635	8.849	9.220	39.190
Página Web	250	402	424	366	1.442
Buzón de Sugerencias	10	2	6	4	22
<b>TOTAL CANALES DE ATENCIÓN 31 DE DICIEMBRE 2023</b>	<b>24.753</b>	<b>23.871</b>	<b>24.551</b>	<b>21.305</b>	<b>94.480</b>

### 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 **39.190 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 **1.442 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 **53.826 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 **22 solicitudes** de los ciudadanos por este canal de atención.

## 3. CONCLUSIONES

- La Alcaldía recibe un total 65.773 comunicaciones al 31 de diciembre de 2023.
- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue petición general, con un 57%.
- Se evidencia la atención con tiempos vencidos para los requerimientos direccionados a la entidad, presentando un total de 190 solicitudes vencidas.



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**

- El nivel de eficiencia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos en el periodo fue del 88%.

#### 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 16 de los 121 trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

Atentamente,

---

**EDILMA MADROÑERO BASTIDAS**  
Profesional Universitario G-1

Proyecto: Juan Sebastián Becerra Bohórquez – Contratista   
Revisó: Juliana Andrea Muñoz Triana – Contratista   
Aprobó: Edilma Madroño Bastidas – Profesional Universitario G-1

