

Palmira, 29/ Abril /2024

CONTENIDO

| | |
|--|----------|
| 1. OBJETIVOS | 2 |
| 1.1 OBJETIVO GENERAL | 2 |
| 1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS | 2 |
| 2. ANÁLISIS A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS TRIMESTRE I DEL 2024 DE LA ALCALDIA DE PALMIRA | 3 |
| 3. CAUSAS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS TRIMESTRE I DEL 2024 | 5 |
| 3.1 DESPACHO DEL ALCALDE | 5 |
| 3.2 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES | 5 |
| 3.3 DIRECCION DE COMUNICACIONES | 6 |
| 3.4 DIRECCION DE TECNOLOGIA, INNOVACION Y CIENCIA TIC | 6 |
| 3.5 DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA..... | 6 |
| 3.6 DIRECCIÓN DE EMPRENDIMEINTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL | 6 |
| 3.7 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE | 7 |
| 3.8 DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 7 |
| 3.9 OFICINA DE CONTROL INTERNO | 8 |
| 3.10 SECRETARIA GENERAL..... | 8 |
| 3.11 SECRETARIA DE GOBIERNO | 8 |
| 3.12 SECRETARIA JURÍDICA | 9 |
| 3.13 SECRETARIA DE HACIENDA | 9 |
| 3.14 SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | 10 |
| 3.15 SECRETARIA DE PLANEACIÓN | 10 |
| 3.16 SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL..... | 11 |
| 3.17 SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA..... | 11 |
| 3.18 SECRETARIA DE EDUCACIÓN | 12 |
| 3.19 SECRETARIA AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL | 13 |
| 3.20 SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE..... | 13 |
| 3.21 SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA | 14 |
| 3.22 SECRETARIA DE CULTURA..... | 14 |
| 3.23 SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | 14 |



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

| | |
|--------------------------------|-----------|
| 3.24 IMDER..... | 15 |
| 3.25 SECRETARIA DE SALUD..... | 15 |
| 3.26 CONCEJO MUNICIPAL..... | 16 |
| 4. CONCLUSIONES..... | 16 |
| 5. RECOMENDACIONES..... | 16 |

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar las causas de las Quejas, Reclamos y Denuncias presentadas por los ciudadanos y direccionadas a la Alcaldía Municipal, los datos corresponden al primer trimestre de 2024, comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2024 de acuerdo a los datos generados por los canales de atención, el módulo de gestión documental SIIF WEB y los informes de seguimiento que reporta cada dependencia de la Administración Municipal.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar el número de Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas por dependencia e identificar el estado de cada solicitud.
- Determinar las causas y motivaciones de las quejas, reclamos y denuncias realizadas por los ciudadanos hacia la administración en el primer trimestre del 2024 para identificar problemáticas en el municipio de Palmira.
- Brindar información consolidada a la Alta Dirección Municipal y a los responsables de los procesos, que conlleve a establecer el plan estratégico que permitirá solucionar las problemáticas encontradas, mejorar la percepción ciudadana de la administración y alcanzar la satisfacción de los ciudadanos.



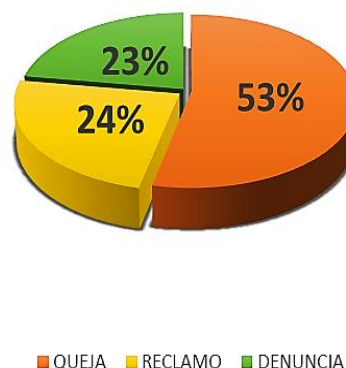
Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

2. ANÁLISIS A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS TRIMESTRE I DEL 2024 DE LA ALCALDIA DE PALMIRA

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de marzo de 2024, la Alcaldía de Palmira recibió un total de 21.690 comunicaciones, de las cuales 404 son comunicaciones tipificadas en Quejas, Reclamos y Denuncias, esto representa el 1,82% del total de comunicaciones recibidas en el trimestre I de 2024.

Tabla N° 1. Número de comunicaciones recibidas por tipo

| TIPO DE COMUNICACIÓN | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL GENERAL |
|-------------------------|-----------|------------|------------|---------------|
| QUEJA | 47 | 92 | 77 | 216 |
| RECLAMO | 9 | 59 | 29 | 97 |
| DENUNCIA | 26 | 21 | 44 | 91 |
| EN MARZO DE 2024 | 82 | 172 | 150 | 404 |



De acuerdo a la Tabla N°1, del número de Quejas, Reclamos y Denuncias, la Queja representa el **53,5%** del total de las comunicaciones recibidas por estas tipificaciones, el **24%** son reclamos y el **23%** denuncias.

Cuando se analizan la cantidad de comunicaciones recibidas por tipo y dependencia (ver tabla N° 2), los hallazgos permiten evidenciar que el 57.5% del total de Quejas, Reclamos y Denuncias recibidos corresponden a la Secretaria de Educación (34.2%) y la Secretaria de Gobierno (23.3%).

Tabla N° 2. Número de quejas, reclamos y denuncias recibidas por dependencia

| DEPENDENCIA | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | TOTAL GENERAL | % |
|---|------------|-----------|-----------|---------------|-------------|
| SECRETARIA DE EDUCACION | 44 | 70 | 24 | 138 | 34,2% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 57 | 2 | 35 | 94 | 23,3% |
| SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE | 23 | 3 | 3 | 29 | 7,2% |
| SECRETARIA DE SALUD | 18 | 2 | 7 | 27 | 6,7% |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 18 | 7 | 0 | 25 | 6,2% |
| DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE | 13 | 1 | 7 | 21 | 5,2% |
| DESPACHO DEL ALCALDE | 11 | 5 | 2 | 18 | 4,5% |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA | 8 | 1 | 2 | 11 | 2,7% |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 7 | 2 | 0 | 9 | 2,2% |
| DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 3 | 2 | 1 | 6 | 1,5% |
| SECRETARIA DE CULTURA | 3 | 0 | 2 | 5 | 1,2% |
| SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL | 3 | 1 | 0 | 4 | 1,0% |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 1 | 1 | 2 | 4 | 1,0% |
| SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | 1 | 0 | 3 | 4 | 1,0% |
| DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES | 2 | 0 | 1 | 3 | 0,7% |
| DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,2% |
| SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,2% |
| DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,2% |
| SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,2% |
| DIRECCION DE COMUNICACIONES | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,2% |
| IMDER PALMIRA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,2% |
| TOTAL ALCALDIA AL 31 DE MARZO DE 2024 | 216 | 97 | 91 | 404 | 100% |

Por último analizamos el estado de cada tipo de comunicación, revisando si han sido gestionadas o no dentro de términos y la eficiencia de la gestión frente a este tipo de comunicaciones.

Tabla N° 3. Estado de las Quejas, Reclamos y Denuncias al 31 de marzo de 2024

| TIPO DE COMUNICACIÓN | GESTION DENTRO DE TERMINOS | | ACTIVAS | POR VENCER | VENCIDOS | TOTAL GENERAL |
|--|----------------------------|-----------|-----------|------------|-----------|---------------|
| | SI | NO | | | | |
| QUEJA | 188 | 28 | 24 | 11 | 4 | 216 |
| RECLAMO | 60 | 37 | 14 | 2 | 29 | 97 |
| DENUNCIA | 80 | 11 | 20 | 4 | 1 | 91 |
| L 31 DE MARZO DE 2024 | 328 | 76 | 58 | 17 | 34 | 404 |
| EFICIENCIA DEL TRIMESTRE = $V1/V2*100$ | | | | | | 81,2% |
| V1= Total de gestiones dentro de términos en el Trimestre I | | | | | | |
| V2= Total de comunicaciones recibidas en el Trimestre I | | | | | | |

De acuerdo a los hallazgos relacionados en la tabla N°3, se puede determinar que la atención de las Quejas, Reclamos y Denuncias por parte de la administración tuvo una eficiencia del 81,2% en el Trimestre I de 2024.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

3. CAUSAS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS TRIMESTRE I DEL 2024

3.1 DESPACHO DEL ALCALDE

Queja: Se registraron 11 quejas en el trimestre I de 2024, las cuales corresponden a:

- 3 por no autorización de procedimientos y entrega de medicamentos por las EPS*
- 2 derechos de petición por prescripción de sanción de tránsito*
- 2 por presunto silencio administrativo
- 1 por no actualización datos en Secretaría de Hacienda*
- 1 por ruidos de establecimientos comerciales*
- 1 por no cumplimiento en la programación de fumigación
- 1 por contactos telefónicos de la Alcaldía publicados en la Página Web fuera de servicio.

Reclamos: Se registraron 5 reclamos, los cuales corresponden a:

- 3 por no autorización de procedimientos y/o entrega de medicamentos por las EPS*
- 1 por falta de señalización de prohibición de parqueo*
- 1 por cumplimiento de sentencia 2014-353-00 del Tribunal Administrativo de Cali.

Denuncias: Se registraron 2 denuncias en el trimestre que corresponden a:

- 1 por no autorización de medicamentos y /o procedimientos médicos*
- 1 por presunta contratación irregular de personal médico en el Hospital Raúl Orejuela Bueno*

* Se destacan las Quejas, Reclamos y Denuncias señalados, que corresponden a la competencia de otras dependencias; sin embargo, por haber recibido copia, se corrió traslado a quien corresponde en todos los casos.

3.2 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

Queja: Se registraron 2 quejas en el trimestre, las cuales corresponden a:

- 1 por inundación
- 1 por presencia de enjambre de abejas

Reclamos: No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.

Denuncias: Se registraron 2 denuncias en el trimestre que corresponden a:

- 2 por Inundación

3.3 DIRECCION DE COMUNICACIONES

Queja: Se registró 1 queja en el trimestre, la cual corresponde a:

- *Contactos telefónicos de la Alcaldía publicados en la Página Web fuera de servicio*

Reclamos: *No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.*

Denuncias: *No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.*

3.4 DIRECCION DE TECNOLOGIA, INNOVACION Y CIENCIA TIC

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

Reclamos: *No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.*

Denuncias: *No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.*

3.5 DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

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

Reclamos: *No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.*

Denuncias: Se registró 1 denuncia en el trimestre, la cual corresponde a:

- *Presunta contratación irregular de personal médico en el Hospital Raúl Orejuela Bueno*

3.6 DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL

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

Reclamos: *No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.*

Denuncias: Se registró 1 denuncia en el trimestre, la cual corresponde a:

- *Requerimiento de sustitución de vehículos de tracción animal por robo*.*

* Se destaca el error de tipificación en una denuncia, que en realidad debería estar clasificado como una petición.

3.7 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

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

- 7 por presencia de basuras, escombros y/o lodos en áreas comunes
- 2 por ruidos de vehículos, locales e industrias
- 1 por posible extralimitación en las medidas de limpieza que incluyen tala de árboles y mal manejo de los excrementos de las mascotas por las JAC.
- 1 por parque en estado de abandono, enmalezado
- 2 quejas por la frecuencia de aseo de ciertas ubicaciones

Reclamos: Se registró 1 reclamo en el trimestre que corresponde a:

- Mal servicio de aseo en las calles

Denuncias: Se registraron 7 denuncias en el trimestre que corresponden a:

- 2 por situaciones de maltrato animal
- 1 por explotación indiscriminada de recursos alrededor del río Nima
- 1 por corte de árboles sin autorización
- 1 por olores ofensivos por presencia de industrias.
- 1 por control de malezas en zonas comunes
- 1 requerimiento de sustitución de vehículos de tracción animal por robo*.

* Se destaca el error de tipificación en una denuncia, que en realidad debería estar clasificado como una petición.

3.8 DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

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

- 2 por extralimitación o incumplimiento en la ejecución de las funciones por parte de los funcionarios.
- 1 por incumplimiento del horario laboral sin excusas.

Reclamos: Se registraron 2 reclamos en el trimestre que corresponden a:

- 1 Reclamación salarial (1)
- 1 Solicitud de los resultados sobre convocatoria previa*

Denuncias: Se registró 1 denuncia en el trimestre que corresponden a:

- Veeduría frente a situaciones con agentes de tránsito.

*Error de tipificación en un reclamo, que debería estar clasificado como una petición.

3.9 OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Reclamos: *No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.*

Denuncias: *No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.*

3.10 SECRETARIA GENERAL

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

Reclamos: *No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.*

Denuncias: *No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.*

3.11 SECRETARIA DE GOBIERNO

Queja: Se registraron 57 quejas en el trimestre I de 2024, las cuales corresponden:

- 14 por ruido excesivo de hogares y negocios
- 9 por acoso y/o abuso a mujeres, menores de edad o adultos mayores
- 6 por presunta construcción ilegal
- 4 por perturbación a la posesión
- 4 por mala atención al ciudadano en comisarias
- 4 por incumplimiento en garantías, servicios al consumidor y/o publicidad engañosa
- 4 por presencia de escombros, basuras en vías pública
- 3 por situaciones de Olores Ofensivos
- 3 por humedad
- 3 por situaciones de seguridad y orden público
- 2 por invasión del espacio público
- 1 por incumplimiento cuota alimentaria
- 1 por publicidad engañosa

Reclamos: Se registraron 2 reclamos, los cuales corresponden a:

- Ocupación del espacio público del centro de Palmira.
- Reclamo de consumidor por pago de pasaporte que no aparece.

Denuncias: Se registraron 35 denuncias en el trimestre que corresponden a:

- 11 Situaciones de violencia hacia menores de edad, adultos mayores Y discapacitados
- 9 por perturbación del orden público
- 4 por presuntas construcciones ilegales en vía pública.
- 2 por exceso de ruido de locales comerciales.
- 2 por incumplimiento al consumidor
- 2 por perturbación a la posesión de bienes inmuebles
- 1 por incumplimiento de contratos de arrendamiento
- 1 por presunta contratación irregular de personal médico en el Hospital Raúl Orejuela Bueno
- 1 por abuso sexual a paciente
- 1 por acoso estudiantil
- 1 por desecho de basuras y escombros al río Cauca en la vereda de Piles

3.12 SECRETARIA JURÍDICA

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

Reclamos: No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.

Denuncias: No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.

3.13 SECRETARIA DE HACIENDA

Queja: Se registraron 18 quejas en el trimestre I de 2024, las cuales corresponden:

- 5 por mal funcionamiento del portal web para trámites de Hacienda
- 3 por falta de respuesta a la solicitud de facturas por correo electrónico
- 3 por inactividad en correos y contactos telefónicos fuera de servicio
- 2 por extralimitación en las funciones por funcionarios(as) de la dependencia
- 2 por cobro y liquidación de impuestos a organizaciones de otro municipio
- 1 por no aplicación del descuento al impuesto predial en pago electrónico
- 1 por no actualización de información tributaria
- 1 Requerimiento de estado de cuenta*

Reclamos: Se registraron 7 reclamos, los cuales corresponden a:

- 2 por errores al gestionar firma digital
- 1 por falla del sistema que no permite restablecer claves para firma digital
- 1 cobro de impuesto predial a predios englobados.
- 2 solicitudes de información de cuentas bancarias embargadas**
- 1 solicitud de prescripción del impuesto predial**

Denuncias: No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.

* Se encuentra el error de tipificación en una queja, que en realidad debería estar clasificado como una petición.

** Se detecta error de tipificación en dos (2) reclamos que deberían ser tipificados como petición.

3.14 SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Queja: Se registró 1 queja en el trimestre, la cual corresponde a:

- Problemas de inseguridad

Reclamos: No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.

Denuncias: Se registraron 3 denuncias en el trimestre que corresponden a:

- 2 por problemas de inseguridad
- 1 por problemas de seguridad y alteración del orden público

3.15 SECRETARIA DE PLANEACIÓN

Queja: Se registraron 7 quejas en el trimestre I de 2024, las cuales corresponden:

- 2 por resultados de la encuesta del Sisbén
- 1 por errores en los datos personales en el Sisbén
- 1 por irregularidades con la jornada de atención en Alameda
- 1 por presunta construcción irregular en un parque
- 1 por ruido excesivo
- 1 por no acceso a la nomenclatura de la dirección de la Alcaldía

Reclamos: Se registraron 2 reclamos en el trimestre, los cuales corresponden a:

- *No respuesta a petición de certificado*
- *Inconformidad resultados de la encuesta del Sisbén*

Denuncias: *No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.*

3.16 SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

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

- *Presunta construcción irregular en un parque*
- *Daño sobre vehículo en parqueadero de Cámara y Comercio*
- *Presunta violación de derechos para asumir un encargo*

Reclamos: Se registró 1 reclamo en el trimestre que corresponde a:

- *No registro del parque ante las empresas encargadas para la prestación de los servicios de poda a zonas públicas*

Denuncias: *No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.*

3.17 SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA

Queja: Se registraron 8 quejas en el trimestre I de 2024, las cuales corresponden:

- *4 por falta de servicio de energía*
- *2 por el Convenio MP19725-2022 entre Municipio de Palmira y Findeter*
- *1 por daños de iluminarias*
- *1 por no recogida de basuras con material vegetal*

Reclamos: Se registró 1 reclamo en el trimestre, el cual corresponde a:

- *No respuesta a solicitud extensión de la red de agua potable en Rozo a nuevo sector*

Denuncias: Se registraron 2 denuncias en el trimestre que corresponden a:

- *Construcción sobre un poste de luz*
- *Accidente de tránsito provocado por un cable aéreo de algún servicio*

3.18 SECRETARIA DE EDUCACIÓN

Queja: Se registraron 44 quejas en el trimestre I de 2024, las cuales corresponden:

- 14 Quejas contra instituciones educativas
- 6 Quejas contra funcionarios, coordinadores y docentes de instituciones educativas
- 5 por mala atención al ciudadano
- 3 Quejas por asuntos de celaduría
- 2 por presunto silencio administrativo ante solicitudes previas
- 2 por emergencia por falta de agua en sede educativa
- 2 por presunto incumplimiento en el deber por parte de docentes
- 2 por presuntos cobros irregulares en las instituciones educativas
- 2 por demora en los reemplazos de cargo
- 1 por inconformidad de los funcionarios
- 1 por incumplimiento ante sentencias
- 1 por no respuesta a recursos interpuestos
- 1 por expulsiones injustificadas
- 1 por incumplimiento en acto de nombramiento
- 1 por prácticas inadecuadas en relación con el pre-icfes

Reclamos: Se registraron 70 reclamos, los cuales corresponden a:

- 40 Reclamaciones por nivelación salarial
- 9 Reclamaciones sobre la convocatoria 1 de 2024
- 6 Reclamaciones por pago de pensión
- 4 Reclamaciones sobre nombramientos, actas de posesión
- 3 Reclamaciones sobre omisión en las notificaciones de nombramientos y declaraciones de insubsistencia
- 2 Reclamaciones sobre errores en certificaciones y/o diplomas
- 2 Reclamaciones sobre pagos prestacionales
- 2 Reclamaciones por resolución de aceptación de renuncia
- 1 Petición de información de la planta docente de Palmira rural*

Denuncias: Se registraron 24 denuncias en el trimestre que corresponden a:

- 7 Denuncias contra funcionarios, rectores o docentes
- 5 Denuncias por ideación suicida
- 5 Denuncias por el transporte escolar
- 4 Denuncias por presunto maltrato infantil

- 2 Denuncias por presunto acoso escolar
- 1 Denuncia por presunto acoso laboral en institución educativa

* Se destaca el error de tipificación en una reclamación, que en realidad debería estar clasificado como una petición.

3.19 SECRETARIA AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL

Queja: Se registró 1 queja en el trimestre, la cual corresponde a:

- No inclusión en la convocatoria de emprendedores rurales para el mercado campesino

Reclamos: No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.

Denuncias: No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.

3.20 SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE

Queja: Se registraron 23 quejas en el trimestre I de 2024, las cuales corresponden:

- 5 por ocupación indebida del espacio público
- 3 por mala atención al ciudadano y presuntos abusos de autoridad
- 1 por mal servicio del transporte público municipal
- 1 por no aplicación de prescripción de multas
- 1 por revisión de medida coactiva
- 12 Derechos de petición*

Reclamos: Se registraron 3 reclamos, los cuales corresponden a:

- 2 Reclamaciones por prescripción de comparendo
- 1 por error en cobros de multas*

Denuncias: Se registraron 3 denuncias en el trimestre que corresponden a:

- Denuncia error en comparendo a una persona diferente del infractor
- Denuncia por presuntas infracciones de agente de tránsito
- Denuncia contra motociclista

* Se destaca el error de tipificación en 12 quejas y 1 reclamación de la Secretaria de Transito, que en realidad deberían estar clasificados como una petición.

3.21 SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA

Queja: Se registró 1 queja en el trimestre, la cual corresponde a:

- *Contactos telefónicos de la Alcaldía publicados en la Página Web fuera de servicio*

Reclamos: *No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.*

Denuncias: *No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.*

3.22 SECRETARIA DE CULTURA

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

- *3 Quejas contra funcionario del EMA*

Reclamos: *No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia*

Denuncias: Se registraron 2 denuncias en el trimestre I, que corresponden a:

- *2 Denuncias por mala atención de funcionarios en el EMA*

3.23 SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Queja: Se registró 1 queja en el trimestre I, la cual corresponde a:

- *Presunto habitante de calle que deja basuras en el parque*

Reclamos: Se registró 1 reclamo en el trimestre I, el cual corresponde a:

- *Incumplimiento en la normatividad*

Denuncias: Se registraron 2 denuncias en el trimestre I, que corresponden a:

- *Presunto abandono de adulto mayor*
- *Restablecimiento de derechos*

3.24 IMDER

Queja: Se registró 1 queja en el trimestre, la cual corresponde a:

- *No respuesta a solicitudes de información por correo electrónico*

Reclamos: *No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.*

Denuncias: *No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.*

3.25 SECRETARIA DE SALUD

Queja: Se registraron 18 quejas en el trimestre I, las cuales corresponden a:

- *4 por dificultad en el acceso a servicios de salud*
- *3 por presencia de zancudos*
- *3 por presencia de olores ofensivos de explotaciones agrícolas e industriales*
- *2 por mal servicio de ambulancias y/o emergencias médicas*
- *2 por presunto silencio administrativo*
- *1 por inconformidad en los servicios de salud prestados*
- *1 por no disponibilidad de servicios sanitarios en Centro médico*
- *1 por ruido excesivo de alarmas de EPS*
- *1 por mal manejo de desechos de animales domésticos*

Reclamos: Se registraron 2 reclamos en el trimestre I, los cuales corresponden a:

- *Demoras en el acceso a servicios de salud*
- *Inconformidad en los servicios de salud prestados*

Denuncias: Se registraron 6 denuncias en el trimestre I, que corresponden a:

- *3 por presencia de olores ofensivos de explotaciones agrícolas e industriales*
- *2 por demoras en el acceso a servicios de salud*
- *1 por presunto abandono social y/o familiar*
- *1 por mal manejo de desechos de animales domésticos*

3.26 CONCEJO MUNICIPAL

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

Reclamos: No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.

Denuncias: No se registraron comunicaciones de este tipo en la dependencia.

4. CONCLUSIONES

- ✓ Durante el primer trimestre de 2024 la Alcaldía municipal recibió un total de 21.690 comunicaciones en total.
- ✓ Las Quejas, Reclamos y Denuncias, representaron en este primer trimestre del año, el 1,82% del total de comunicaciones recibidas con 404 comunicaciones. De las 404 comunicaciones, la Queja representa el **53,5%** del total de las comunicaciones recibidas por estas tipificaciones, el **24%** son reclamos y el **23%** denuncias.
- ✓ Las dependencias con mayor número de Quejas, Reclamos y Denuncias son la Secretaria de Educación (34,2%) y la Secretaria de Gobierno (23,3%), las dos representan el 57,5% del total de Quejas, Reclamos y Denuncias del periodo en estudio.
- ✓ La eficiencia en la gestión de Quejas, Reclamos y Denuncias por parte de la administración tuvo una eficiencia del 81,2% en el Trimestre I de 2024.

5. RECOMENDACIONES

- ✓ Fortalecer la socialización a toda la comunidad de los mecanismos que posee la administración para la atención de Quejas, Reclamos y Denuncias con el fin de estimular el uso adecuado de las herramientas.
- ✓ Importante dar continuidad y mejorar en la verificación de la tipificación de las comunicaciones al radicar para coordinar la respuesta efectiva.
- ✓ Continuar fortaleciendo las estrategias de seguimiento a la respuesta de las comunicaciones con las alertas tempranas a las dependencias sobre las comunicaciones próximas a vencer para garantizar la gestión y respuesta oportuna.



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

- ✓ Se requiere evaluar y mejorar el programa de Gestión Documental – SIIF-WEB, frente a hallazgos que pueden afectar la respuesta oportuna de las comunicaciones, situaciones como errores en la tipificación, tiempos de vencimiento por traslados, comunicaciones cerradas sin la evidencia documental requerida, entre otras.
- ✓ Establecer una ruta de entrenamiento y formación que fortalezca las capacidades de los funcionarios sobre el Sistema de Gestión Documental para minimizar el riesgo de radicaciones vencidas y el daño antijurídico.

Atentamente,



MARIA ESTHER GUENDICA ARGOTE
Secretaría de Participación Comunitaria

Proyectó: Laura Angulo Rodas – Contratista
Revisó: Sandra Chavarro Chacua – Profesional Grado I
Aprobó: María Esther Guendica – Secretaria de Participación Comunitaria

