

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.....	6
3.3 DIRECCION DE COMUNICACIONES.....	6
3.4 DIRECCION DE TECNOLOGIA, INNOVACION Y CIENCIA TIC	6
3.5 DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA.....	7
3.6 DIRECCIÓN DE EMPRENDIMEINTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	7
3.7 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	7
3.8 DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8
3.9 OFICINA DE CONTROL INTERNO	8
3.10 SECRETARIA GENERAL.....	9
3.11 SECRETARIA DE GOBIERNO	9
3.12 SECRETARIA JURÍDICA	10
3.13 SECRETARIA DE HACIENDA	10
3.14 SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	11
3.15 SECRETARIA DE PLANEACIÓN	11
3.16 SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	12
3.17 SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	12
3.18 SECRETARIA DE EDUCACIÓN.....	12
3.19 SECRETARIA AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL	13
3.20 SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE.....	14



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

3.21 SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA.....	14
3.22 SECRETARIA DE CULTURA	15
3.23 SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	15
3.24 IMDER	15
3.25 SECRETARIA DE SALUD	15
3.26 CONCEJO MUNICIPAL	16
4. CONCLUSIONES	16
5. RECOMENDACIONES	17

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
E 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.



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

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%

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%).

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.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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.

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

3.1 DESPACHO DEL ALCALDE

CAUSAS DE LAS QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS

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

- 3 por no autorización de procedimientos y/o 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 Secretaria 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

CAUSAS DE LAS QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS

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 (1)

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

CAUSAS DE LAS QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS

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

CAUSAS DE LAS QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS

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.*

*Se destaca el error de tipificación en un reclamo, que en realidad debía 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**



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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, 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.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

- ✓ 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.
- ✓ 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
Secretaria de Participacion Comunitaria

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

