

TRD – 2024-240.6.1.12

Palmira, 17/ Abril /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 actual Administración.

2. ANÁLISIS A LAS PQRSFD PRIMER TRIMESTRE DEL 2024

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 1 de enero al 31 de marzo del 2024, de acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención y el módulo de gestión documental SIIF WEB. Se analizarán en 5 fases los datos recibidos.

2.1 Análisis a la cantidad de comunicaciones recibidas por dependencia

En esta primera fase, el análisis indica que al cierre del primer trimestre se recibió un total de **21.690** comunicaciones en la Alcaldía de Palmira. Las Secretarías de Gobierno, Hacienda y Educación representaron el 45.7% de la totalidad.



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° 1. Número de comunicaciones recibidas por dependencia

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL
SECRETARIA DE GOBIERNO	1157	1265	991	3413
SECRETARIA DE HACIENDA	979	1163	1206	3348
SECRETARIA DE EDUCACION	1150	1116	890	3156
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	734	802	606	2142
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	583	696	461	1740
SECRETARIA DE PLANEACION	620	604	461	1685
SECRETARIA DE SALUD	441	550	431	1422
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	216	275	187	678
SECRETARIA JURIDICA	164	236	259	659
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	311	148	77	536
OFICINA DE CONTROL INTERNO	138	156	106	400
DESPACHO DEL ALCALDE	95	165	137	397
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	104	180	100	384
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	78	104	113	295
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	72	128	51	251
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	85	93	66	244
SECRETARIA DE CULTURA	59	69	61	189
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	41	41	84	166
SECRETARIA GENERAL	43	49	33	125
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	52	41	28	121
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	34	40	22	96
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	17	54	78
DIRECCION DE COMUNICACIONES	19	17	30	66
IMDER PALMIRA	23	16	10	49
DIRECCIÓN DE TIYC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	12	18	8	38
CONCEJO MUNICIPAL	2	7	0	9
IMDESEPAL	2	0	1	3
TOTAL ALCALDIA AL 31 DE MARZO DE 2024	7221	7996	6473	21690

2.2 Análisis a la cantidad de comunicaciones recibidas por tipificación

En esta segunda parte del análisis, se relacionan las comunicaciones recibidas mes a mes del primer trimestre 2024 según criterios como el tipo de comunicación, su respectivo acumulado, peso porcentual. En color verde se resaltan los porcentajes más significativos.



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 comunicaciones recibidas por tipo

TIPO DE COMUNICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL	%
PETICION	4155	4307	3046	11508	53,06%
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	2096	2424	2075	6595	30,41%
TUTELA	509	682	620	1811	8,35%
PETICION FISCALIA	116	200	124	440	2,03%
PETICION PERSONERIA	83	121	81	285	1,31%
QUEJA	47	92	77	216	1,00%
PETICION CONTRALORIA MUNICIPAL	91	18	35	144	0,66%
PETICION PROCURADURIA	53	39	31	123	0,57%
CERTIFICADO DE RESIDENCIA	0	0	116	116	0,53%
RECLAMO	9	59	29	97	0,45%
DENUNCIA	26	21	44	91	0,42%
AGENDAR CITA PRESENCIAL	8	9	21	38	0,18%
CONCEPTO DE USO DEL SUELO	0	0	37	37	0,17%
FELICITACION	9	14	8	31	0,14%
SUGERENCIAS	4	8	10	22	0,10%
REGISTRO DE CONTRIBUYENTES DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	0	0	20	20	0,09%
CERTIFICACIÓN DE NOMENCLATURA	0	0	17	17	0,08%
ASCENSO EN EL ESCALAFÓN NACIONAL DOCENTE	7	1	5	13	0,06%
ASIGNACIÓN DE NOMENCLATURA	0	0	12	12	0,06%
ASCENSO O REUBICACIÓN DE NIVEL SALARIAL EN EL ESCALAFÓN DOCENTE OFICIAL	8	0	2	10	0,05%
CONCEPTO SANITARIO	0	0	10	10	0,05%
CERTIFICADO DE ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA	0	0	9	9	0,04%
CANCELACIÓN DEL REGISTRO DE CONTRIBUYENTES DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	0	0	8	8	0,04%
EXENCIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	0	0	6	6	0,03%
MODIFICACIÓN EN EL REGISTRO DE CONTRIBUYENTES DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	0	0	6	6	0,03%
CESANTÍAS PARCIALES PARA DOCENTES OFICIALES	0	0	4	4	0,02%
IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y SU COMPLEMENTARIO DE AVISOS Y TABLEROS	0	0	3	3	0,01%
CERTIFICADO DE RIESGO DE PREDIOS	0	0	3	3	0,01%
CONCEPTO DE NORMA URBANÍSTICA	0	0	3	3	0,01%
CORRECCIÓN DE ERRORES E INCONSISTENCIAS EN DECLARACIONES Y RECIBOS DE PAGO	0	0	2	2	0,01%
IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	0	0	2	2	0,01%
CONCESIÓN DE RECONOCIMIENTO DE UN ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO OFICIAL	0	0	1	1	0,00%
REGISTRO O RENOVACION DE PROGRAMAS DE LAS INSTITUCIONES PROMOVIDAS POR PARTICULARES QUE OFREZCAN SERVIICO EDUCATIVO PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO	0	1	0	1	0,00%
MATRÍCULA DE ARRENDADORES	0	0	1	1	0,00%
REGISTRO DE PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL	0	0	1	1	0,00%
SOBRETASA MUNICIPAL O DISTRITAL A LA GASOLINA MOTOR	0	0	1	1	0,00%
CONSULTA PRELIMINAR PARA LA FORMULACIÓN DE PLANES DE IMPLANTACIÓN	0	0	1	1	0,00%
LICENCIA DE INTERVENCIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO	0	0	1	1	0,00%
RETIRO DE PERSONAS DE LA BASE DE DATOS DEL SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE POTENCIALES BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES - SISBEN	0	0	1	1	0,00%
TOTAL ALCALDIA AL 31 DE MARZO DE 2024	7221	7996	6473	21690	100%

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP
Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533
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

Es importante destacar que para el mes de marzo de 2024, se amplió el listado de los tipos de comunicaciones. Lo anterior refleja que se está realizando una verificación en la tipificación de algunas de estas comunicaciones.

2.3 Estado de las solicitudes por tipificación

Para esta tercera fase del análisis, se revisa según el tipo de comunicación el estado de las solicitudes: si han sido gestionadas o no dentro de los términos, cuántas aún se encuentran activas, cuántas de ellas por vencer. Al final de la tabla No.3 se muestra la cifra que indica la Eficiencia de la gestión realizada durante el periodo 1 de enero al 31 de marzo de 2024 por todas las dependencias de la Alcaldía municipal.





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° 3. Estado de las comunicaciones por tipo

TIPO DE COMUNICACIÓN	GESTION DENTRO DE TERMINOS				TOTAL GENERAL
	SI	NO	ACTIVAS	POR VENCER	
PETICION	10079	1429	990	441	11508
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	6275	320	684	94	6595
TUTELA	1743	68	17	0	1811
PETICION FISCALIA	406	34	7	3	440
PETICION PERSONERIA	252	33	0	12	285
QUEJA	188	28	24	11	216
PETICION CONTRALORIA MUNICIPAL	124	20	2	0	144
PETICION PROCURADURIA	104	19	0	6	123
CERTIFICADO DE RESIDENCIA	101	15	43	0	116
RECLAMO	60	37	14	2	97
DENUNCIA	80	11	20	4	91
AGENDAR CITA PRESENCIAL	34	4	5	8	38
CONCEPTO DE USO DEL SUELO	37	0	31	4	37
FELICITACION	24	7	1	1	31
SUGERENCIAS	18	4	9	1	22
REGISTRO DE CONTRIBUYENTES DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	20	0	10	0	20
CERTIFICACIÓN DE NOMENCLATURA	2	15	0	0	17
ASCENSO EN EL ESCALAFÓN NACIONAL DOCENTE	13	0	3	0	13
ASIGNACIÓN DE NOMENCLATURA	5	7	1	1	12
ASCENSO O REUBICACIÓN DE NIVEL SALARIAL EN EL ESCALAFÓN DOCENTE OFICIAL	10	0	0	1	10
CONCEPTO SANITARIO	10	0	10	0	10
CERTIFICADO DE ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA	4	5	1	2	9
CANCELACIÓN DEL REGISTRO DE CONTRIBUYENTES DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	8	0	5	0	8
EXENCIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	6	0	4	0	6
MODIFICACIÓN EN EL REGISTRO DE CONTRIBUYENTES DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	6	0	2	1	6
CESANTÍAS PARCIALES PARA DOCENTES OFICIALES	4	0	4	0	4
IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y SU COMPLEMENTARIO DE AVISOS Y TABLEROS	0	3	0	0	3
CERTIFICADO DE RIESGO DE PREDIOS	2	1	1	0	3
CONCEPTO DE NORMA URBANÍSTICA	3	0	3	0	3
CORRECCIÓN DE ERRORES E INCONSISTENCIAS EN DECLARACIONES Y RECIBOS DE PAGO	2	0	1	0	2
IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	0	2	0	0	2
CONCESIÓN DE RECONOCIMIENTO DE UN ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO OFICIAL	1	0	1	0	1
REGISTRO O RENOVACION DE PROGRAMAS DE LAS INSTITUCIONES PROMOVIDAS POR PARTICULARES QUE OFREZCAN SERVICIO EDUCATIVO PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO	1	0	0	0	1
MATRÍCULA DE ARRENDADORES	1	0	1	0	1
REGISTRO DE PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL	1	0	1	0	1
SOBRETASA MUNICIPAL O DISTRITAL A LA GASOLINA MOTOR	0	1	0	0	1
CONSULTA PRELIMINAR PARA LA FORMULACIÓN DE PLANES DE IMPLANTACIÓN	1	0	0	0	1
LICENCIA DE INTERVENCIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO	1	0	1	0	1
RETIRO DE PERSONAS DE LA BASE DE DATOS DEL SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE POTENCIALES BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES - SISBEN	0	1	0	0	1
TOTAL ALCALDIA AL 31 DE MARZO DE 2024	19626	2064	1895	592	21690
EFICIENCIA DEL TRIMESTRE = $V1/V2*100$					
V1= Total de gestiones dentro de términos en el Trimestre I	90,5%				
V2= Total de comunicaciones recibidas en el Trimestre I					

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP
Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Teléfono: 2856121



De acuerdo a este análisis se puede determinar que la atención al ciudadano por parte de la administración en el Trimestre I de 2024 tuvo una eficiencia del **90.5%**.

2.4 Análisis de los vencimientos por dependencia

En la fase 4 del análisis se analizan los vencimientos al cierre del primer trimestre de 2024 por cada dependencia en orden descendente.

Tabla N° 4. Número de comunicaciones vencidas por Dependencia

DEPENDENCIA	TOTAL VENCIDOS	%
SECRETARIA DE EDUCACION	101	41,9%
DESPACHO DEL ALCALDE	22	9,1%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	21	8,7%
SECRETARIA DE GOBIERNO	16	6,6%
SECRETARIA DE HACIENDA	16	6,6%
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	13	5,4%
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	11	4,6%
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	10	4,1%
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	8	3,3%
SECRETARIA GENERAL	5	2,1%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	1,7%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	3	1,2%
IMDER PALMIRA	3	1,2%
SECRETARIA JURIDICA	2	0,8%
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	2	0,8%
DIRECCION DE COMUNICACIONES	2	0,8%
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	1	0,4%
DIRECCIÓN DE TiyC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	1	0,4%
TOTAL ALCALDIA AL 31 DE MARZO DE 2024	241	100%

En este análisis se resaltan las dependencias que tienen los porcentajes más altos de vencimientos. La Secretaria de Educación representa el 41,9% del total de las comunicaciones vencidas en el periodo analizado.

2.5 Análisis a los diferentes canales de atención

En esta última fase, se revisa el comportamiento de la atención al ciudadano por los diferentes canales de atención ofrecidos.

Canales de Atención Virtual

- Correo electrónico: atencionalciudadano@palmira.gov.co ventanillaunica@palmira.gov.co
- Formulario de Radicación página web: <https://palmira.gov.co/servicios/contactenos/>

Canales de Atención Presencial:

- Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)

Tabla N° 5. Número de solicitudes según el canal de comunicación

CANAL DE COMUNICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL	%
CORREO ELECTRÓNICO	4484	5063	4214	13761	63,4%
PRESENCIAL	1933	2254	1616	5803	26,8%
PAGINA WEB	803	675	637	2115	9,8%
BUZON DE SUGERENCIAS	1	4	6	11	0,1%
TOTALES	7221	7996	6473	21690	100%

Las cifras indican que el correo electrónico representa el 63,4% del total de las solicitudes con 13.761 comunicaciones recibidas, seguido por la atención presencial con el 26.8% y 5.803 atenciones.

3. CONCLUSIONES

- ✓ Durante el primer trimestre de 2024 la Alcaldía del municipio de Palmira recibió un total de 21.690 comunicaciones en total.
- ✓ Las dependencias con mayor número de solicitudes son en orden descendente: la Secretaria de Gobierno con 3.413, la Secretaria de Hacienda con 3.348 y la Secretaria de Educación con 3.156; juntas representan el 45.7% de la totalidad de comunicaciones recibidas durante el Trimestre I de 2024.
- ✓ Los tipos de solicitudes más recibidas son Petición con un 53.06% y Correspondencia

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

Teléfono: 2856121



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

Recibida con 30.41% del total de las comunicaciones recibidas. Se destaca que aunque aún en menor número, el último mes (marzo) del primer trimestre se amplió el listado de la tipificación. Ello indica que se está realizando una verificación en la tipificación de algunas de estas comunicaciones.

- ✓ Al cierre del primer trimestre 2024 se tienen 241 solicitudes vencidas, la Secretaria de Educación representa el 41,9% de este total.
- ✓ La atención al ciudadano por parte de la Administración en el Trimestre I de 2024 tuvo una eficiencia del 90.5%.


4. RECOMENDACIONES


- ✓ Revierte importancia seguir dando continuidad a la verificación en la tipificación de las comunicaciones. Esta acción está representando para la Administración respuestas efectivas.
- ✓ Se deben seguir haciendo análisis cada vez más confiable de las estadísticas generadas por el Sistema de Gestión Documental, de manera que se obtengan resultados de todos los trámites ofrecidos por la entidad.

Atentamente,



MARIA ESTHER GUENDICA ARGOTE
Secretaria de Participación Comunitaria

Proyectó: Laura Angulo Rodas – Contratista 

Revisó: Lesvy Yaneth Zapata Bahamón – Profesional Grado I 

Aprobó: María Esther Guendica – Secretaria de Participación Comunitaria