

Palmira, 30 de Julio de 2024

TRD – 2024-240.6.1.53

## CONTENIDO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. OBJETIVOS .....</b>   | <b>2</b>  |
| <b>1.1 OBJETIVO GENERAL .....</b>   | <b>2</b>  |
| <b>1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. ANÁLISIS A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS TRIMESTRE II DEL 2024 DE LA ALCALDÍA DE PALMIRA .....</b> | <b>3</b>  |
| <b>3. CAUSAS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE II DEL 2024.....</b>             | <b>8</b>  |
| <b>3.1 SECRETARÍA DE GOBIERNO .....</b>   | <b>8</b>  |
| <b>3.3 SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>3.4 SECRETARÍA DE HACIENDA.....</b>  | <b>11</b> |
| <b>3.5 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE .....</b>  | <b>12</b> |
| <b>3.6 SECRETARÍA DE SALUD .....</b>  | <b>13</b> |
| <b>3.7 DESPACHO DEL ALCALDE .....</b>   | <b>14</b> |
| <b>3.8 DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO .....</b>   | <b>14</b> |
| <b>3.9 SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA .....</b>                                | <b>15</b> |
| <b>3.10 SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA.....</b>  | <b>15</b> |
| <b>3.11 SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL .....</b>  | <b>16</b> |
| <b>3.12 SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL .....</b>  | <b>16</b> |
| <b>3.13 SECRETARÍA DE PLANEACIÓN.....</b>   | <b>17</b> |
| <b>3.14 SECRETARIA DE CULTURA .....</b>   | <b>17</b> |
| <b>3.15 SECRETARIA GENERAL .....</b>  | <b>17</b> |
| <b>3.16 SECRETARIA JURÍDICA.....</b>  | <b>18</b> |
| <b>3.17 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES.....</b>   | <b>18</b> |
| <b>3.18 DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL .....</b>                                      | <b>18</b> |
| <b>3.19 SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA .....</b>   | <b>19</b> |
| <b>3.20 DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES .....</b>   | <b>19</b> |
| <b>3.21 DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA.....</b>  | <b>19</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>3.22 DIRECCION DE TECNOLOGIA, INNOVACION Y CIENCIA TIC .....</b>                        | <b>19</b> |
| <b>3.23 OFICINA DE CONTROL INTERNO .....</b>   | <b>19</b> |
| <b>3.24 SECRETARIA AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL .....</b>                               | <b>19</b> |
| <b>4. ANÁLISIS A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR MALA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b> | <b>20</b> |
| <b>5. CONCLUSIONES .....</b>   | <b>20</b> |
| <b>6. RECOMENDACIONES .....</b>  | <b>21</b> |

## **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 segundo trimestre de 2024 comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio 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 ESPECÍFICOS**

- Identificar el número de Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas por dependencia e identificar el estado de cada solicitud del periodo del 1 de abril al 30 de junio de 2024, comparando algunas cifras con el trimestre anterior.
- Determinar las causas y motivaciones de las quejas, reclamos y denuncias realizadas por los ciudadanos hacia la administración en el segundo 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 de acción que permitirá solucionar las problemáticas encontradas, mejorar la percepción ciudadana de la administración y alcanzar la satisfacción de los ciudadanos.

## 2. ANÁLISIS A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS TRIMESTRE II DEL 2024 DE LA ALCALDÍA DE PALMIRA

Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2024 y el 30 de junio de 2024, la Alcaldía de Palmira recibió un total de 17.691 comunicaciones, de las cuales 397 son comunicaciones tipificadas en Quejas, Reclamos y Denuncias, esto representa el 2,24% del total de comunicaciones recibidas en el trimestre II de 2024. Comparado con el trimestre I del 2024, encontramos una disminución del 1,7%.

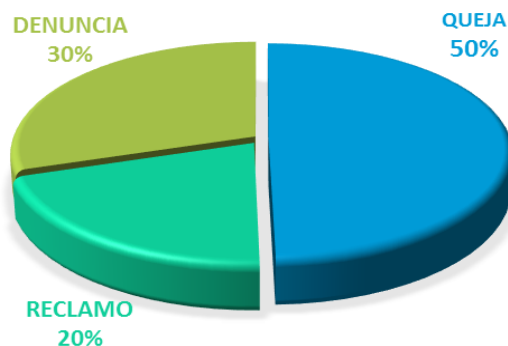
**Tabla N° 1. Número de comunicaciones recibidas por tipo**

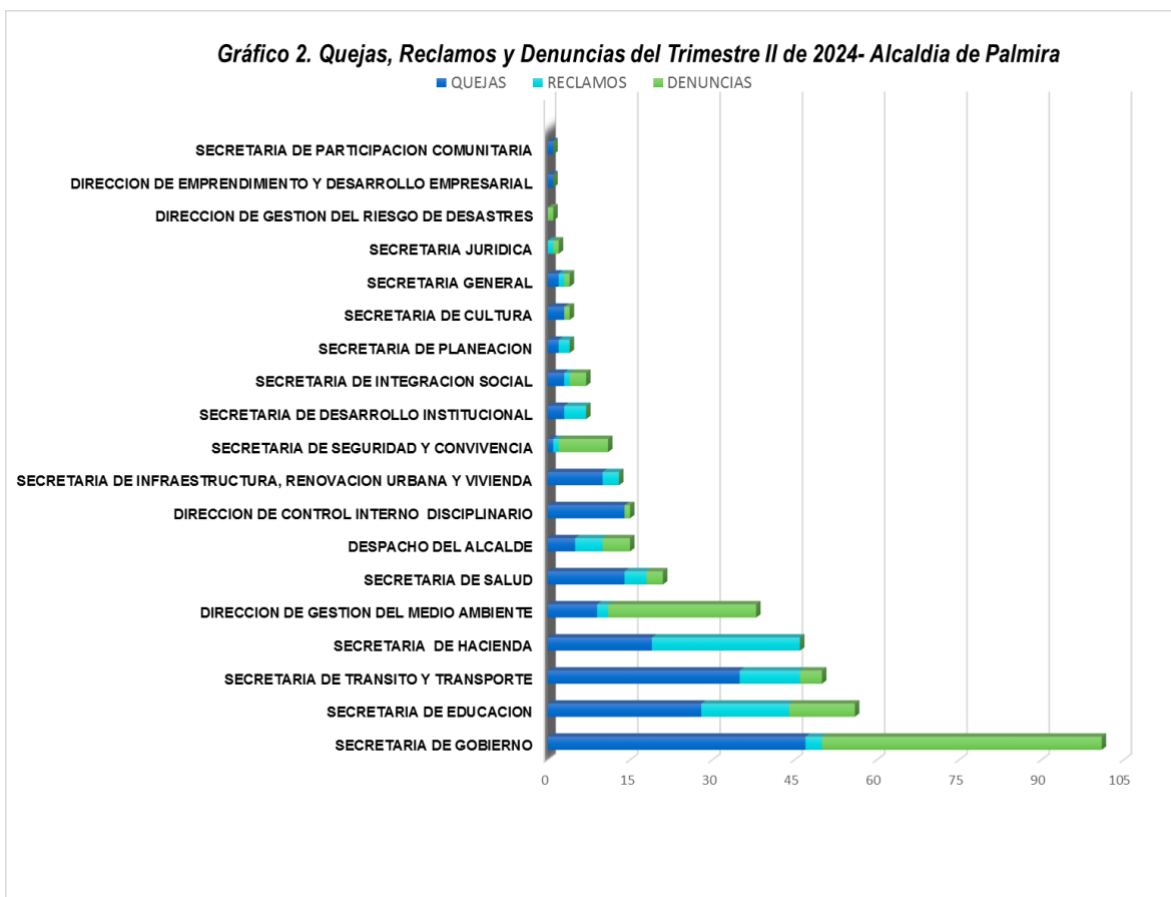
| TIPO DE COMUNICACIÓN    | ABRIL      | MAYO       | JUNIO      | TOTAL TRIMESTRE I | TOTAL TRIMESTRE II | %           | Variación %    |
|-------------------------|------------|------------|------------|-------------------|--------------------|-------------|----------------|
| QUEJA                   | 79         | 55         | 64         | 216               | 197                | 50%         | ↓ -8,8%        |
| RECLAMO                 | 27         | 23         | 31         | 97                | 81                 | 20%         | ↓ -16,5%       |
| DENUNCIA                | 36         | 30         | 54         | 91                | 119                | 30%         | ↑ 30,8%        |
| <b>TOTALES ALCALDIA</b> | <b>142</b> | <b>108</b> | <b>149</b> | <b>404</b>        | <b>397</b>         | <b>100%</b> | <b>↓ -1,7%</b> |

De acuerdo con los datos obtenidos, del total de Quejas, Reclamos y Denuncias del Trimestre II de 2024, la Queja representa el **50%** del total de las comunicaciones recibidas por estas tipificaciones, el **20%** son reclamos y el **30%** denuncias.

Adicionalmente, se destaca una variación positiva de las quejas (8,8%) y los reclamos (16,5%) disminuyendo frente al trimestre I de 2024; las denuncias por el contrario, destacan con un incremento del 30,8% en esta comparación.

**Grafico 1. Porcentaje de Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas en el Trimestre II de 2024**





Quando se analiza la cantidad de comunicaciones recibidas por tipo y dependencia (ver tabla y gráfico N° 2), los hallazgos permiten resaltar las 5 dependencias de la Alcaldía que más comunicaciones por estas tipificaciones han recibido, sumando entre ellas el 73,3% de la totalidad de comunicaciones del periodo analizado. La Secretaria de Gobierno (25,4%), la Secretaría de Educación (14,1%), la Secretaría de Tránsito y Transporte (12,6%), la Secretaría de Hacienda (11,6%) y la Dirección de Gestión del Medio Ambiente (9,6%) son las cinco dependencias que más contribuyeron al total de Quejas, Reclamos y Denuncias recibidos en el segundo trimestre de 2024 .



**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 Trimestre II de 2024**

| DEPENDENCIA   | QUEJAS TRIMESTRE II-2024 | RECLAMOS TRIMESTRE II-2024 | DENUNCIAS TRIMESTRE II-2024 | TOTAL QRD TRIMESTRE II-2024 | %           |
|---|--------------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------|
| SECRETARIA DE GOBIERNO                                      | 47                       | 3                          | 51                          | 101                         | 25,4%       |
| SECRETARIA DE EDUCACION                                     | 28                       | 16                         | 12                          | 56                          | 14,1%       |
| SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE                         | 35                       | 11                         | 4                           | 50                          | 12,6%       |
| SECRETARIA DE HACIENDA                                      | 19                       | 27                         | 0                           | 46                          | 11,6%       |
| DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE                     | 9                        | 2                          | 27                          | 38                          | 9,6%        |
| SECRETARIA DE SALUD   | 14                       | 4                          | 3                           | 21                          | 5,3%        |
| DESPECHO DEL ALCALDE  | 5                        | 5                          | 5                           | 15                          | 3,8%        |
| DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO                  | 14                       | 0                          | 1                           | 15                          | 3,8%        |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA | 10                       | 3                          | 0                           | 13                          | 3,3%        |
| SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA                       | 1                        | 1                          | 9                           | 11                          | 2,8%        |
| SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL                      | 3                        | 4                          | 0                           | 7                           | 1,8%        |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL                            | 3                        | 1                          | 3                           | 7                           | 1,8%        |
| SECRETARIA DE PLANEACION                                    | 2                        | 2                          | 0                           | 4                           | 1,0%        |
| SECRETARIA DE CULTURA                                       | 3                        | 0                          | 1                           | 4                           | 1,0%        |
| SECRETARIA GENERAL  | 2                        | 1                          | 1                           | 4                           | 1,0%        |
| SECRETARIA JURIDICA   | 0                        | 1                          | 1                           | 2                           | 0,5%        |
| DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES                | 0                        | 0                          | 1                           | 1                           | 0,3%        |
| DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL        | 1                        | 0                          | 0                           | 1                           | 0,3%        |
| SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA                     | 1                        | 0                          | 0                           | 1                           | 0,3%        |
| <b>TOTALES ALCALDIA</b>                                     | <b>197</b>               | <b>81</b>                  | <b>119</b>                  | <b>397</b>                  | <b>100%</b> |

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

**Tabla N° 3. Estado de las Quejas, Reclamos y Denuncias al 30 de junio de 2024**

| TIPO DE COMUNICACIÓN  | GESTION DENTRO DE TERMINOS |           | ACTIVAS   | POR VENCER | VENCIDOS | TOTAL GENERAL |
|---|----------------------------|-----------|-----------|------------|----------|---------------|
|   | SI                         | NO        |           |            |          |               |
| QUEJA   | 152                        | 9         | 32        | 4          | 0        | 197           |
| RECLAMO   | 54                         | 9         | 14        | 3          | 1        | 81            |
| DENUNCIA  | 84                         | 14        | 16        | 4          | 1        | 119           |
| <b>TOTAL ALCALDIA</b>   | <b>290</b>                 | <b>32</b> | <b>62</b> | <b>11</b>  | <b>2</b> | <b>397</b>    |
| <b>EFICIENCIA DEL TRIMESTRE = <math>V1/V2*100</math></b><br><b>V1= Total de gestiones dentro de términos en el Trimestre II</b><br><b>V2= Total de comunicaciones que debieron ser contestadas en el Trimestre II según la normativa</b><br><b>(Total general del periodo - activas - por vencer)</b> |                            |           |           |            |          | <b>89,5%</b>  |

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 89,5%** en el Trimestre II de 2024, teniendo en cuenta el número de comunicaciones que debieron ser contestadas en el periodo analizado según la normatividad para cada tipo de comunicación; es decir, excluyendo aquellas comunicaciones que aún están activas o por vencer en el sistema. El resultado es positivo comparado con el Trimestre I de 2024 donde solo se alcanzó el 81,2%, lo que evidencia una mejora del 7,3% en la gestión de las comunicaciones de este tipo.

El resultado alcanzado también es positivo cuando analizamos el número de comunicaciones vencidas por dependencia (ver tabla N°4), con un decremento de los vencimientos en Quejas, Reclamos y Denuncias del 94,1% con respecto al Trimestre I de 2024, pasando de 34 comunicaciones vencidas a solo 2 comunicaciones vencidas.

**Tabla N° 4. Número de comunicaciones vencidas sin gestión por Dependencia**

| DEPENDENCIA   | VENCIDOS SIN GESTION TRIM I 2024 | VENCIDOS SIN GESTION TRIM II 2024 | Variación %     |
|---|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------|
| SECRETARIA DE EDUCACION                                     | 32                               | 2                                 | ↓ -93,8%        |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL                            | 1                                | 0                                 | ↓ -100%         |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA | 1                                | 0                                 | ↓ -100%         |
| <b>TOTALES ALCALDIA</b>                                     | <b>34</b>                        | <b>2</b>                          | <b>↓ -94,1%</b> |

### 3. CAUSAS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE II DEL 2024

#### 3.1 SECRETARIA DE GOBIERNO

**Queja:** Se registraron 47 quejas en el trimestre II de 2024, las cuales corresponden:

- 12 por ruido excesivo de hogares y negocios
- 7 por presuntas irregularidades en el funcionamiento de locales comerciales
- 5 por contravención entre vecinos
- 4 por perturbación a la posesión
- 3 por mala atención al ciudadano en comisarías
- 3 por presunta violencia de género
- 2 por incumplimiento en garantías y servicios al consumidor
- 2 por invasión del espacio público

- 3 por presunta construcción ilegal
- 2 por ausencia de respuesta oportuna de PQRD
- 1 por presencia de escombros, basuras en vías pública
- 1 por presencia de mascota agresiva
- 1 por vivienda abandonada
- 1 por experiencia negativa de comerciantes a los controles y procedimientos de recuperación del espacio público

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

- Continuidad en causas de queja previa por ruido excesivo.
- Presunta construcción irregular
- Reclamo por incumplimiento al consumidor.

**Denuncias:** Se registraron 51 denuncias en el trimestre que corresponden a:

- 13 por presunta violencia de género.
- 8 por situaciones de acoso o abuso hacia menores de edad y/o adultos mayores
- 5 por violencia intrafamiliar
- 4 por exceso de ruido de locales comerciales.
- 4 por activación de la ruta de atención de salud mental
- 4 por contravención entre vecinos
- 3 por incumplimiento al consumidor
- 3 por invasión del espacio público por locales comerciales.
- 3 por irregularidades en el funcionamiento de negocios comerciales
- 1 por ciberacoso
- 1 por presunta posesión ilegal
- 1 por perturbación a la posesión de bienes inmuebles
- 1 por vertimientos y olores ofensivos de vivienda.

### 3.2 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

**Queja:** Se registraron 28 quejas en el trimestre II de 2024, las cuales corresponden:

- 6 Quejas por la legalización de documentos para el exterior
- 3 Quejas contra funcionarios, coordinadores y docentes de I.E.
- 2 Quejas contra instituciones educativas
- 2 Quejas por demoras procesos de sustitución pensional
- 2 Quejas por incumplimiento en procedimientos para posesión y/o actos de



*nombramiento*

- 1 Queja por presunto acoso laboral
- 1 Queja por presunto silencio administrativo a solicitudes previas
- 1 Queja por presunto incumplimiento en el deber por parte de docentes
- 1 Queja por presuntos cobros irregulares en las instituciones educativas
- 1 Queja por demora en los reemplazos de cargo
- 1 Queja por falta de mantenimiento y adecuación de instalaciones educativas
- 1 Queja por presunta violación al debido proceso en las instituciones educativas
- 1 Queja por mal funcionamiento de canales virtuales o aplicativos para trámites
- 1 Queja por solicitud denegada la emancipación de acudientes educativos.
- 1 Queja por mal estado de los ingredientes recibidos por el restaurante escolar
- 1 Queja por ciudadano grosero en los alrededores de la Secretaría de Educación
- 1 Solicitud de agua potable en I.E. en zona rural\*
- 1 Solicitud de tiempo compensatorio laboral\*

**Reclamos:** Se registraron 16 reclamos, los cuales corresponden a:

- 6 Reclamaciones sobre nombramientos, actas de posesión y procedimientos con convocatorias
- 4 Reclamaciones sobre pagos prestacionales
- 2 Reclamaciones por omisiones en la atención al ciudadano
- 1 Reclamaciones por nivelación salarial
- 1 Reclamación sobre demoras en los reemplazos de cargo
- 1 Reclamación por trámites, historia laboral y/o pagos de pensión
- 1 Reclamación sobre errores en certificaciones, diplomas y/o actas de posesión

**Denuncias:** Se registraron 12 denuncias en el trimestre que corresponden a:

- 4 Denuncias contra funcionarios, rectores o docentes
- 1 Denuncia por proceso de admisión en colegio privado
- 1 Denuncias por presunto maltrato infantil y/o situaciones de abandono
- 2 Denuncias por presunto abuso sexual en institución educativa
- 1 Denuncia por presunto acoso laboral en institución educativa
- 1 Denuncia por omisión en la atención de faltas graves en institución educativa
- 1 Denuncia por amenazas a funcionarios, rectores o docentes
- 1 Denuncia por situaciones de inseguridad

\* Se destaca error de tipificación en dos (2) quejas, que corresponden a petición general.



### 3.3 SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE

**Queja:** Se registraron 35 quejas en el trimestre II de 2024, las cuales corresponden:

- 4 Queja por ocupación indebida del espacio público con vehículos
- 3 Queja por mala atención al ciudadano y presuntos abusos de autoridad
- 2 Queja por mal servicio del transporte público e infracciones de conductores
- 2 Queja por no presunta omisión de respuesta a PQRSFD ya cerrada
- 2 Queja por no aplicación de prescripción de multas y/o medidas coactivas
- 1 Queja por gestión fuera de términos a las PQRSFD
- 1 Queja por no funcionamiento de semáforo para ciclistas
- 1 Queja por reductores de velocidad no señalizados
- 1 Queja por tránsito de vehículos pesados en zona residencial
- 1 Queja por infracciones de los servicios de transporte no
- 17 Derechos de petición u otras peticiones generales\*

**Reclamos:** Se registraron 11 reclamos, los cuales corresponden a:

- 2 Reclamaciones por medidas coactivas
- 2 Reclamación por prescripción de comparendo
- 1 Reclamación por presunta inmovilización irregular de vehículo
- 1 Reclamación por presunto comparendo irregular sobre vehículo
- 1 Reclamación por prohibición de tránsito de motos en jornada nocturna
- 1 Reclamación por presunto silencio administrativo
- 1 Reclamación por falta señalización en vías públicas
- 2 Derechos de petición u otras peticiones generales\*

**Denuncias:** Se registraron 4 denuncias en el trimestre que corresponden a:

- 1 Denuncia por error en comparendo a una persona diferente del infractor
- 1 Denuncia por presuntas infracciones de agente de tránsito
- 1 Denuncia contra conductor de bus
- 1 Denuncia por daño de estación de bus (paradero)

\* Se destaca el error de tipificación en 17 quejas y 2 reclamaciones, que deberían estar clasificados como una petición.

### 3.4 SECRETARIA DE HACIENDA

**Queja:** Se registraron 19 quejas en el trimestre II de 2024, las cuales corresponden:

- 6 por mal funcionamiento del portales web y aplicativos para trámites de Hacienda
- 2 por falta de respuesta a la solicitud de facturas
- 3 por inactividad en correos y contactos telefónicos fuera de servicio
- 4 inconformidad con las tarifas del alumbrado público y/o impuestos
- 2 solicitudes de información del calendario tributario y procedimiento para pago\*
- 1 solicitud de aprobación de liquidación de impuestos con exención\*
- 1 por cobro y liquidación de impuestos con datos erróneos

**Reclamos:** Se registraron 27 reclamos, los cuales corresponden a:

- 6 por liquidación del impuesto predial y avalúo catastral
- 5 por incrementos o doble cobro de la tarifa de alumbrado público
- 4 por mal funcionamiento de las plataformas para trámites de Hacienda
- 3 por no actualización de los pagos en las bases de datos.
- 3 por embargo de cuentas bancarias sin notificación previa
- 1 por incremento sobre las tarifas de impuestos
- 1 por registro de pagos sobre el predio por terceros no identificados
- 1 por error en la inscripción para liquidar impuestos
- 1 por cobro de impuesto de Industria y Comercio no aplicable
- 1 solicitud de actualización de datos para impuestos\*
- 1 solicitud de estados de cuenta de impuestos\*

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

\* Se encuentra el error de tipificación en dos (2) quejas y dos (2) reclamos que debían estar tipificados en la categoría de petición.

### 3.5 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

**Queja:** Se registraron 9 quejas en el trimestre, las cuales corresponden a:

- 2 por podas y cortes de pasto de zonas verdes incompletas
- 1 comportamiento indebido del personal contratista.
- 2 por presencia de animales en estado de abandono.
- 2 por no recolección oportuna de basuras y barrido de las vías.

- 1 por parque en estado de abandono, enmalezado
- 1 por mala atención al ciudadano y no respuesta a las comunicaciones.

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

- Mal servicio de aseo en las calles

**Denuncias:** Se registraron 27 denuncias en el trimestre que corresponden a:

- 22 por situaciones de maltrato animal
- 2 por presencia de perros agresivos en zona residencial
- 1 por no mantenimiento de parques y zonas verdes
- 1 por árbol que requiere poda y representa posible riesgo en vía pública
- 1 por ruido excesivo en zona residencial

### 3.6 SECRETARIA DE SALUD

**Queja:** Se registraron 14 quejas en el trimestre II, las cuales corresponden a:

- 4 por dificultad en el acceso a servicios de salud
- 4 por no cumplimiento en la entrega de medicamentos
- 2 por presencia de olores ofensivos, roedores y otros insectos plaga de explotaciones agrícolas y/o industriales
- 1 por posible negligencia médica en la prestación del servicio
- 1 por mala atención al ciudadano
- 1 por uso del número de celular de un tercero como número de atención de EPS
- 1 Por higiene de las criptas y espacios de atención al ciudadano en la parroquia.

**Reclamos:** Se registraron 4 reclamos en el trimestre que corresponden a:

- 3 por demoras en el acceso a servicios de salud
- 1 por demoras e incumplimientos con la entrega de medicamentos

**Denuncias:** Se registraron 3 denuncias que corresponden a las siguientes causas:

- Por dificultades en el acceso a servicios de salud
- Por predio abandonado con situaciones que afectan la salud pública
- Por incumplimientos de consorcio contratista en el pago de honorarios a personal

### 3.7 DESPACHO DEL ALCALDE

**Queja:** Se registraron 5 quejas en el trimestre II de 2024, las cuales corresponden a:

- 4 por no autorización de procedimientos y/o entrega de medicamentos por las EPS\*
- 1 por mal funcionamiento del portal para consulta y pagos de impuestos.\*

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

- 4 por no autorización de procedimientos y/o entrega de medicamentos por las EPS\*
- 1 por multas de tránsito con error por homonimia en cédula con ciudadano venezolano.\*

**Denuncias:** Se registraron 5 denuncias en el trimestre que corresponden a:

- 2 por no autorización de medicamentos y /o procedimientos médicos\*
- 1 por solicitud de custodia de menor de edad\*
- 1 solicitud de desalojo de predio utilizado como albergue de animales\*
- 1 por recepción de correo sospechoso o errado que fue recibido desde dirección electrónica de posible funcionario público.\*

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

### **3.8 DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

**Queja:** Se registraron 14 quejas en el trimestre, las cuales corresponden a:

- 6 por presunta extralimitación o incumplimiento en la ejecución de las funciones por parte de funcionarios.
- 3 por presuntas situaciones de cohecho.
- 4 por situaciones de mala atención al ciudadano.
- 1 por presunta conducta delictiva de funcionario.

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

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

- Veeduría frente a situaciones con agentes de tránsito.

### 3.9 SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA

**Queja:** Se registraron 10 quejas en el trimestre II de 2024, las cuales corresponden:

- 3 por vías de tránsito en mal en estado
- 1 por servicio de vactor
- 1 por no iluminación en zona rural
- 1 por no reparación de tapa de alcantarilla previamente solicitada.
- 2 por daños de luminarias y/o postes de energía
- 2 por señalización de obras en curso

**Reclamos:** Se registraron 3 reclamos en el trimestre, los cuales corresponden a:

- Por cambio de contador
- Inconformidad por pavimentación de callejón
- Por incrementos de tarifas de servicios públicos

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

### 3.10 SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

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

- Vivienda en estado de abandono

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

- Reclamo por prohibición de parrillero hombre para “moto-ratón”

**Denuncias:** Se registraron 9 denuncias en el trimestre que corresponden a:

- 4 por situaciones de acoso y amenazas
- 2 por problemas de seguridad y alteración del orden público
- 1 por consumo de estupefacientes en parques de zona residencial
- 1 por presunta conducta inapropiada de funcionarios de la policía
- 1 por presunto tráfico de estupefacientes en vivienda

### 3.11 SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

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

- Rechazo en el proceso de legalización de documentos para el exterior

- *Por no respuesta de fondo a derecho de petición previo*
- *Presunta violación de derechos para ejercer funciones*

**Reclamos:** Se registraron 4 reclamos en el trimestre que corresponden a:

- *2 por presunta sustitución pensional*
- *1 por no respuesta oportuna a PQRSFD previamente radicada*
- *1 por atención demorada de urgencias con póliza en Institución Educativa*

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

### 3.12 SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

**Queja:** Se registraron 3 quejas en el trimestre II que refieren las siguientes causas:

- *Demoras en la asignación del subsidio Colombia Mayor*
- *Adulto de mayor sin grupo familiar que se niega a abandonar habitación en renta*
- *Por negligencia familiar en el cuidado de adulto mayor*

**Reclamos:** Se registró 1 reclamo el cual corresponde a:

- *Solicitud de traslado del subsidio Colombia Mayor de municipio\**

**Denuncias:** Se registraron 3 denuncias que refieren las siguientes causas:

- *Presunta negligencia familiar en el cuidado de Adulto mayor*
- *Presunta situación de maltrato de Adulto mayor*
- *Presunta conducta indebida de funcionarios(as) contra menor de edad*

\* Se destaca el error de tipificación en un (1) reclamo, que debe estar clasificado como petición general.

### 3.13 SECRETARIA DE PLANEACIÓN

**Queja:** Se registraron 2 quejas en el trimestre II de 2024, las cuales corresponden:

- *No respuesta oportuna a PQRSFD previamente radicadas.*

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

- *Inconformidad resultados de la encuesta del Sisbén*

- *No cumplimiento en la aplicación de la encuesta del Sisbén en la fecha programada*

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

### **3.14 SECRETARIA DE CULTURA**

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

- *1 Queja por omisiones en el proceso de admisión*
- *1 Queja por el manejo de perros agresivos en el Bosque Municipal*
- *1 Derecho petición u otras solicitudes generales\**

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

**Denuncias:** Se registró 1 denuncia que corresponden a:

- *Presunta contratación irregular de docente.*

### **3.15 SECRETARIA GENERAL**

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

- *1 por el arrojado de basuras en vías públicas por vendedores de la Galería.*
- *1 queja no identificada por error en radicación\**

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

- *1 por error en descuento sobre salario.*

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

- *1 por presunta violación al debido proceso administrativo.*

**\* La queja no identificada fue devuelta al peticionario para darle continuidad a su solicitud.**

### **3.16 SECRETARIA JURÍDICA**

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

**Reclamos:** Se registró 1 reclamo que corresponde a:



- *Incumplimiento a conciliación previa*

**Denuncias:** Se registró 1 denuncia en el trimestre que corresponde a:

- *Reparación de perjuicios a un grupo de ciudadanos*

### **3.17 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES**

**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 II que corresponden a:

- *1 Tránsito de ambulancia sin SOAT para atención de emergencias.\**

\* Se destaca que la Denuncia recibida a esta dependencia y que se encuentra señalada, corresponde a la competencia de otras dependencias; sin embargo, por haber recibido copia, se corrió traslado a quien corresponde.

### **3.18 DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL**

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

- *Novedad en la entrega de recursos económicos a emprendedores.*

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

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

### **3.19 SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA**

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

- *Mala atención al ciudadano*

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

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

### **3.20 DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES**

**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.*

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

### **3.22 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.*

### **3.23 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.*

### **3.24 SECRETARIA AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL**

**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 segundo trimestre de 2024 la Alcaldía municipal recibió un total de **17.691** comunicaciones en total.

- ✓ Las Quejas, Reclamos y Denuncias, representaron en este segundo trimestre del año, el 2,24% del total de comunicaciones recibidas con 397 comunicaciones. De las 397 comunicaciones, la queja representa el **50%** del total de las comunicaciones recibidas por estas tipificaciones, el **30%** son denuncias y el **20%** reclamos.
- ✓ Las cinco (5) dependencias con mayor número de Quejas, Reclamos y Denuncias en su sumatoria total son: la Secretaría de Gobierno (25,4%), la Secretaría de Educación (14,1%), la Secretaría de Tránsito y Transporte (12,6%), la Secretaría de Hacienda (11,6%) y la Dirección de Gestión del Medio Ambiente (9,6%); juntas representan el 73,3% 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 durante el Trimestre II de 2024, tuvo una eficiencia del 91,4%.
- ✓ El número de Quejas, Reclamos y Denuncias vencidas tuvo positivamente una disminución del 94,1%. De 34 comunicaciones vencidas en el Trimestre I de 2024 bajó a 2 comunicaciones vencidas.
- ✓ Se identifican PQRD tipificadas como denuncias que corresponden a peticiones, reclamos o quejas.

## 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 para la participación y la comunicación con la administración.
- ✓ Es importante dar continuidad y consolidar las estrategias para la tipificación idónea de las comunicaciones al radicar, y así mismo, coordinar la respuesta de forma oportuna.
- ✓ 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

## INFORME

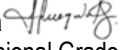

hallazgos que pueden afectar la respuesta oportuna de las comunicaciones, situaciones como errores en la tipificación, tiempos de vencimiento por traslados, comunicaciones cerradas sin la evidencia documental requerida, entre otras.

- ✓ Establecer y consolidar 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.
- ✓ Fortalecer la capacitación y entrenamiento para los funcionarios de ventanilla única en los tipos de petición, las definiciones de queja, reclamo y denuncia para disminuir errores en la tipificación.
- ✓ La Dirección de Control Interno Disciplinario, la Secretaria de Gobierno, la Secretaria de Tránsito y Transporte, la Dirección de Gestión del Medio Ambiente, la Secretaria de Participación Comunitaria y la Secretaría de Salud, que recibieron durante este periodo de análisis quejas por mal servicio, deben generar las acciones necesarias para mejorar la atención al ciudadano y garantizar la satisfacción en la prestación de los servicios ofrecidos. Al caso, la Secretaria de Participación Comunitaria ha identificado los hechos que han sido materia de la queja recibida y en consecuencia, se vienen realizando orientaciones y capacitaciones a los funcionarios y contratistas de atención al ciudadano en el Centro Integral de Atención al Ciudadano- CIAC, con el fin de fortalecer el buen uso del turnero, el respeto al turno de los usuarios y eliminar conductas indebidas y contrarias al trato digno de los ciudadanos.

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