

Palmira, 24 / Junio / 2024

## 1. OBJETIVOS

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 SEGUNDO TRIMESTRE 2024

El presente informe de Análisis a las PQRSFD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias)<sup>1</sup> de la Alcaldía de Palmira, corresponde al periodo comprendido entre el **1 de enero al 30 de junio del 2024**, de acuerdo con los datos arrojados por los diferentes canales de atención y el módulo de gestión documental SIF WEB. Se analizarán en 4 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 segundo trimestre se recibieron un total de 17.691 comunicaciones en la Alcaldía de Palmira. La Secretaría de Hacienda, Secretaría de Gobierno y la Secretaría de Educación representaron el 48.7% de la totalidad de las comunicaciones recibidas para la Administración Municipal.

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

DEPENDENCIA	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE HACIENDA	3413	3556	6969	17,7%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3348	2823	6171	15,7%
SECRETARIA DE EDUCACION	3156	2919	6075	15,4%

<sup>1</sup> Dentro de este informe se tiene en cuenta todas las comunicaciones recibidas por parte de la Administración Municipal a través del SIFWEB, a excepción de las tutelas ya que su seguimiento y control están a cargo de la dependencia de Secretaría Jurídica.

DEPENDENCIA	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2142	2045	4187	10,6%
SECRETARIA DE PLANEACION	1740	1600	3340	8,5%
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1685	1028	2713	6,9%
SECRETARIA DE SALUD	1422	669	2091	5,3%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	678	558	1236	3,1%
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	659	453	1112	2,8%
SECRETARIA JURIDICA	536	123	659	1,7%
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	400	388	788	2,0%
DESPACHO DEL ALCALDE	397	190	587	1,5%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	384	259	643	1,6%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	295	212	507	1,3%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	251	37	288	0,7%
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	244	125	369	0,9%
SECRETARIA DE CULTURA	189	175	364	0,9%
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	166	116	282	0,7%
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	125	127	252	0,6%
SECRETARIA GENERAL	121	103	224	0,6%
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	96	57	153	0,4%

DEPENDENCIA	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL	PORCENTAJE
DIRECCION DE COMUNICACIONES	78	74	152	0,4%
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	66	29	95	0,2%
DIRECCIÓN DE TIyC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	49	25	74	0,2%
IMDER PALMIRA*	38	-	38	0,1%
CONCEJO MUNICIPAL*	9	-	9	0,0%
IMDESEPAL*	3	-	3	0,0%
<b>TOTAL ALCALDIA**</b>	<b>21690</b>	<b>17691</b>	<b>39381</b>	<b>100,0%</b>

\*Verificando el alcance del procedimiento de atención al ciudadano de participación comunitaria se determina que no es procedente realizar seguimiento a estas PQRSD en cuanto son una entidad descentralizada; por lo tanto, no se tendrán en cuenta en este informe a partir del segundo trimestre

\*\*Para el seguimiento del segundo trimestre en el tratamiento de los datos se excluye las siguiente; 1 Tutelas por no ser PQRSD, 2 las solicitudes PQRSD que entran a las entidades descentralizadas por no estar dentro de nuestro alcance y 3 Las PQRSD duplicados y copias.

## 2.2 Análisis a la cantidad de comunicaciones recibidas por tipificación

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

**Tabla N° 2. Número de comunicaciones recibidas por tipo**

TIPO DE COMUNICACIÓN	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL	PORCENTAJE
Petición	11508	10259	21767	55,3%
Correspondencia recibida	6595	6269	12864	32,7%
Tutela	1811	-	1811	4,6%
Petición fiscalía	440	322	762	1,9%

TIPO DE COMUNICACIÓN	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL	PORCENTAJE
Petición personería	285	162	447	1,1%
Queja	216	197	413	1,0%
Petición contraloría municipal	144	68	212	0,5%
Petición procuraduría	123	48	171	0,4%
Certificado de residencia	116	-	116	0,3%
Reclamo	97	81	178	0,5%
Denuncia	91	119	210	0,5%
Agendar cita presencial	38	63	101	0,3%
Concepto de uso del suelo	37	-	37	0,1%
Felicitación	31	13	44	0,1%
Sugerencias	22	8	30	0,1%
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	20	-	20	0,1%
Certificación de nomenclatura	17	-	17	0,0%
Ascenso en el escalafón nacional docente	13	11	24	0,1%
Asignación de nomenclatura	12	-	12	0,0%
Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	10	17	27	0,1%
Concepto sanitario	10	-	10	0,0%
Certificado de estratificación socioeconómica	9	-	9	0,0%
Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	8	-	8	0,0%
Exención del impuesto predial unificado	6	-	6	0,0%
Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	6	-	6	0,0%
Cesantías parciales para docentes oficiales	4	9	13	0,0%

TIPO DE COMUNICACIÓN	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL	PORCENTAJE
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	3	-	3	0,0%
Certificado de riesgo de predios	3	-	3	0,0%
Concepto de norma urbanística	3	-	3	0,0%
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	2	-	2	0,0%
Impuesto predial unificado	2	-	2	0,0%
Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	1	-	1	0,0%
Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	1	6	7	0,0%
Matrícula de arrendadores	1	-	1	0,0%
Registro de publicidad exterior visual	1	-	1	0,0%
Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	1	-	1	0,0%
Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación	1	-	1	0,0%
Licencia de intervención del espacio público	1	-	1	0,0%
Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - sisben	1	-	1	0,0%
Cesantía definitiva para docentes oficiales	-	19	19	0,0%
Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	-	5	5	0,0%
Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan	-	4	4	0,0%

TIPO DE COMUNICACIÓN	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL	PORCENTAJE
programas de educación formal de adultos				
Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos	-	3	3	0,0%
Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	-	2	2	0,0%
Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	-	2	2	0,0%
Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	-	1	1	0,0%
Cambio de propietario de un establecimiento educativo	-	1	1	0,0%
Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales		1	1	0,0%
Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	-	1	1	0,0%
<b>TOTAL ALCALDIA</b>	<b>21690</b>	<b>17691</b>	<b>39381</b>	<b>100,0%</b>

Es importante destacar que para el segundo trimestre del 2024, el 88% de las comunicaciones recibidas corresponden a peticiones correspondencia recibida.

### 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 y cuántas están vencidas para el segundo trimestre 2024.

**Tabla 3. Estado de las comunicaciones por tipo de solicitud**

TIPO DE SOLICITUD	GESTIONADOS		ACTIVOS	POR VENCER	VENCIDOS	TOTAL
	SI	NO				
Petición	7554	873	1534	246	52	10259
Correspondencia Recibida	5390	97	710	61	11	6269
Petición Fiscalía	291	19	12	-	-	322
Queja	152	9	32	4	-	197
Petición Personería	106	38	4	8	6	162
Denuncia	84	14	16	4	1	119
Reclamo	54	9	14	3	1	81
Petición Contraloría Municipal	49	10	7	2	-	68
Agendar Cita Presencial	52	2	9	-	-	63
Petición Procuraduría	27	13	6	2	-	48
Sec. Educación - Cesantía definitiva para docentes oficiales	11	0	8	-	-	19
Sec. Educación - Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	1	14	1	-	1	17
Felicitación	9	0	4	-	-	13
Sec. Educación - Ascenso en el escalafón nacional docente	3	2	6	-	-	11
Sec. Educación - Cesantías parciales para docentes oficiales	8	0	1	-	-	9
Sugerencias	7	0	1	-	-	8
Sec. Educación - Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	6	0	-	-	-	6

TIPO DE SOLICITUD	GESTIONADOS		ACTIVOS	POR VENCER	VENCIDOS	TOTAL
	SI	NO				
Sec. Educación - Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	1	0	4	-	-	5
Sec. Educación - Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	3	1	-	-	-	4
Sec. Educación - Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos	0	3	-	-	-	3
Sec. Educación - Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	1	0	1	-	-	2
Sec. Educación - Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	1	1	-	-	-	2
Sec. Educación - Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	-	-	1	-	-	1
Sec. Educación - Cambio de propietario de un establecimiento educativo	-	-	1	-	-	1
Sec. Educación - Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	-	-	1	-	-	1
Sec. Educación - Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	1	0	-	-	-	1
<b>TOTAL ALCALDIA SEGUNDO TRIMESTRE 2024</b>	13811	1105	2373	330	72	<b>17691</b>



TIPO DE SOLICITUD	GESTIONADOS		ACTIVOS	POR VENCER	VENCIDOS	TOTAL
	SI	NO				
<b>EFICIENCIA DEL TRIMESTRE = <math>V1/V2*100</math></b> V1= Total de gestiones dentro de términos en el Trimestre II (Gestionados (SI)) V2= Total de Comunicaciones que debieron ser contestadas en el periodo. que la normativa tiene definida para los diferentes tipos de comunicaciones (Total de comunicaciones recibidas en el Trimestre II se restan las activas y por vencer)	92,2%					

Se evidencia un indicador de atención oportuna de las comunicaciones del 92,2% con un aumento del 1.7 de efectividad. Es de recalcar que por términos de Ley se debe propender por un indicador igual al 100%, es decir, que todas las PQRSD que ingresan a la Administración Municipal sean resueltas dentro de los tiempos establecidos por la Ley.

Nota: corte de los datos es al 01 de julio de la presente vigencia.

**Tabla 4. Indicador de Eficiencia**

INDICADOR DE EFICIENCIA	
<b>PRIMER TRIMESTRE</b>	90,5%
<b>SEGUNDO TRIMESTRE</b>	92,2%

## 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.

Durante el segundo trimestre 1177 PQRSD no fueron contestadas dentro de los tiempos de ley equivalente al 7,8% del Total de Comunicaciones que debieron ser contestadas en el periodo.

**Tabla 5. PQRSD no gestionadas dentro de los tiempos de ley por Dependencia - segundo trimestre 2024**

DEPENDENCIA	SEGUNDO TRIMESTRE	%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	321	27,3%
SECRETARIA DE HACIENDA	181	15,4%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	102	8,7%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	91	7,7%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	86	7,3%
SECRETARIA DE GOBIERNO	80	6,8%
SECRETARIA DE SALUD	68	5,8%
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	63	5,4%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	47	4,0%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	33	2,8%
SECRETARIA JURIDICA	23	2,0%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	21	1,8%
DESPACHO ALCALDE	17	1,4%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	11	0,9%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	10	0,8%
SECRETARIA GENERAL	9	0,8%
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL	5	0,4%
SECRETARIA DE CULTURA	3	0,3%
DIRECCIÓN DE TIyC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	2	0,2%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,1%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	1	0,1%
SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	1	0,1%

DEPENDENCIA	SEGUNDO TRIMESTRE	%
DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	1	0,1%
<b>Total PQRSD que no fueron contestadas dentro de los tiempos de ley segundo trimestre 2024-CORTE AL 31 DE JUNIO 2024</b>	1177	100%

Se resaltan las Dependencias que tienen los porcentajes más altos de PQRSD que no fueron contestadas dentro de los tiempos de ley para el segundo trimestre 2024 son: la Secretaría de Educación representa el con un total de 27,3%, La secretaría de Hacienda con un 15,4% la Secretaría de Tránsito y Transporte 8,7%, Secretaría de Planeación 7,7% y la Dirección de Medio Ambiente con un 7,3%.

**Tabla 6. Consolidado reporte de vencimiento sin gestionar segundo trimestre 2024**

DEPENDENCIAS	TOTAL VENCIDOS	%
SECRETARIA DE EDUCACION	43	59,7%
SECRETARIA JURIDICA	6	8,3%
SECRETARIA DE PLANEACION	7	9,7%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	4	5,6%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	3	4,2%
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	3	4,2%
DESPACHO DEL ALCALDE	2	2,8%
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	1,4%
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	1,4%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1,4%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	1,4%
<b>TOTAL ALCALDIA AL 30 DE JUNIO 2024</b>	<b>72</b>	<b>100,0%</b>

En este análisis se resaltan las dependencias que tienen los porcentajes más altos de vencimientos sin gestionar a la fecha del corte del informe. La Secretaría de Educación representa el 59,7% 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](mailto:atencionalciudadano@palmira.gov.co) [ventanillaunica@palmira.gov.co](mailto: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 7. Comunicaciones recibidas por canales de comunicación de la Alcaldía**

CANAL DE COMUNICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
CORREO ELECTRÓNICO	4484	5063	4214	3781	3170	3248
PRESENCIAL *	1933	2254	1616	2052	1789	1815
PAGINA WEB**	803	675	637	847	499	486
BUZÓN DE SUGERENCIAS	1	4	6	2	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>7221</b>	<b>7996</b>	<b>6473</b>	<b>6682</b>	<b>5459</b>	<b>5550</b>

\* En la opción presencial se incluyen los canales de recepción: presencial, ventanilla única e interno.  
\*\* En la opción Página Web se incluye el método de recepción página web y lo que figura en blanco dado que al revisar el funcionario radicar indica que es radicador PQR Web.

## 3. CONCLUSIONES

Durante el primer trimestre de 2024 la Alcaldía del municipio de Palmira recibió un total de 17.691 comunicaciones en total.

## INFORME

- Durante el segundo trimestre, las dependencias con mayor número de solicitudes en orden descendente fueron: la Secretaría de Hacienda con 3.556 solicitudes, seguido por secretaría de educación con 2.919 y la Secretaría de Gobierno un total de 2.823.
- Los tipos de solicitudes más recibidas del 1 de enero al 30 de junio son Petición con un 55,3% y Correspondencia Recibida con 32,7% lo cual representa el 88% de las comunicaciones recibidas por la Administración Municipal.
- Para el segundo trimestre de 2024 la Secretaría de Educación tiene 43 solicitudes vencidas sin gestionar que representa el 59,7% del total.
- Para el segundo trimestre las Dependencias que tienen los porcentajes más altos de PQRSD que no fueron contestadas dentro de los tiempos de ley para el segundo trimestre 2024 son: la Secretaría de Educación representa el con un total de 27,3%, La secretaría de Hacienda con un 15,4% la Secretaría de Tránsito y Transporte 8,7% , Secretaría de Planeación 7,7% y la Dirección de Medio Ambiente con un 7,3%
- El canal de atención que mayor recepción las solicitudes de los ciudadanos son a través del correo electrónico con un 57,7%.

#### 4. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las Dependencias que tienen PQRSD vencidas Generar las acciones correctivas necesarias a fin de llegar a cero "0" solicitudes vencidas y dar una respuesta oportuna al Ciudadano y mejorar la Atención.

Atentamente,



MARIA ESTHER GUENDICA ARGOTE  
Secretaría de Participación Comunitaria

Proyectó: Lady J. Reyes – Técnico Administrativo  
Revisó: Sandra M. Chavarro – Profesional Universitario  
Aprobó: María Esther Guendica Argote – Secretaria de Participación Comunitaria