

# INFORME DE ANÁLISIS A LAS PQRSFD

## Trimestre III de 2024

### Alcaldía de Palmira



[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)

# Contenido

---

**01** Introducción

---

**02** Acceso a la información pública

---

**03** PQRSFD recibidas en el trimestre

---

**04** Análisis comparativo PQRSFD

---

**05** PQRSFD por canal de atención

---

**06** PQRSFD por dependencia

---

**07** Estado de las PQRSFD y eficiencia del ejercicio

---

**08** Radicados vencidos en el periodo

---

**09** Tiempo promedio de respuesta

---

**10** Traslados por competencia

---

**11** Negativas de acceso a la información

---

**12** Análisis a las quejas, reclamos y denuncias

---

**13** Causas de las quejas

---

**14** Causas de los reclamos

---

**15** Conclusiones

---

**16** Recomendaciones

---



# INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSFD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Alcaldía de Palmira, durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2024 de acuerdo a la información contenida en el sistema de información de PQRSFD (SIIFWEB) y al análisis manual de esta base de datos.

El propósito es determinar la eficiencia ante la oportunidad de las respuestas a las comunicaciones recibidas por la Alcaldía Municipal de Palmira y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a los directivos y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la entidad.





# ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024 de la Alcaldía de Palmira y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que en el portal web a través del enlace [www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co), se encuentra disponible la información a la que se refiere la ley, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el tercer trimestre del año 2024, se recibieron **17.727** PQRSFD. Y se negó el acceso a **10** solicitudes por requerir información que se encuentra protegida bajo reserva.



# PQRSFD RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE



5.955  
Julio  
(33,6%)

5.670  
Agosto  
(32,0%)

6.102  
Septiembre  
(34,4%)



## OBSERVACION:

De acuerdo al Sistema de Información de PQRSFD, en el trimestre III de 2024 fueron recibidas 406 Quejas, Reclamos y Denuncias (201 Quejas, 75 Reclamos y 130 Denuncias), sin embargo al análisis de causas se encontraron que el 74,4% correspondían a Peticiónes generales mal tipificadas al momento de la radicación.

### Fuente:

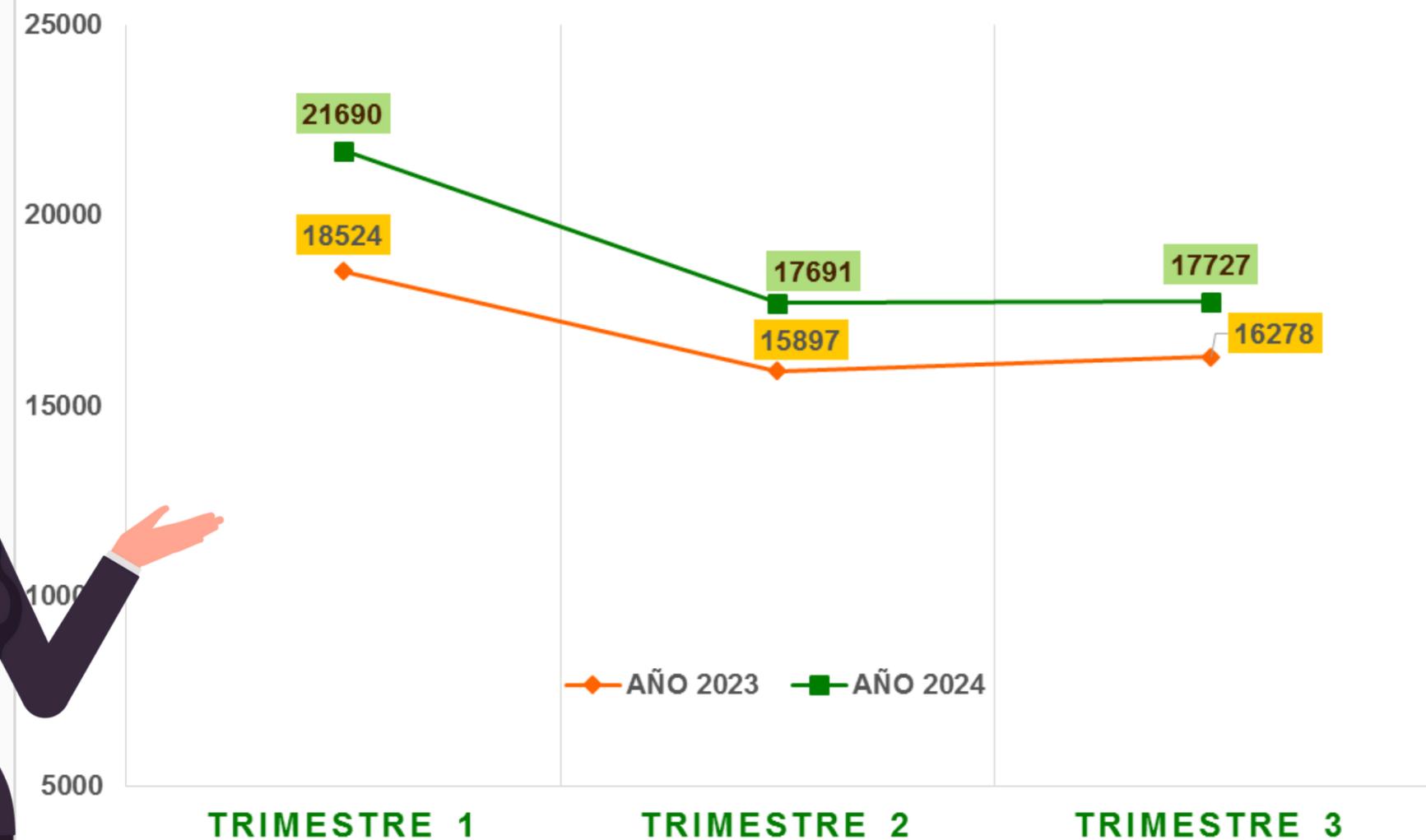
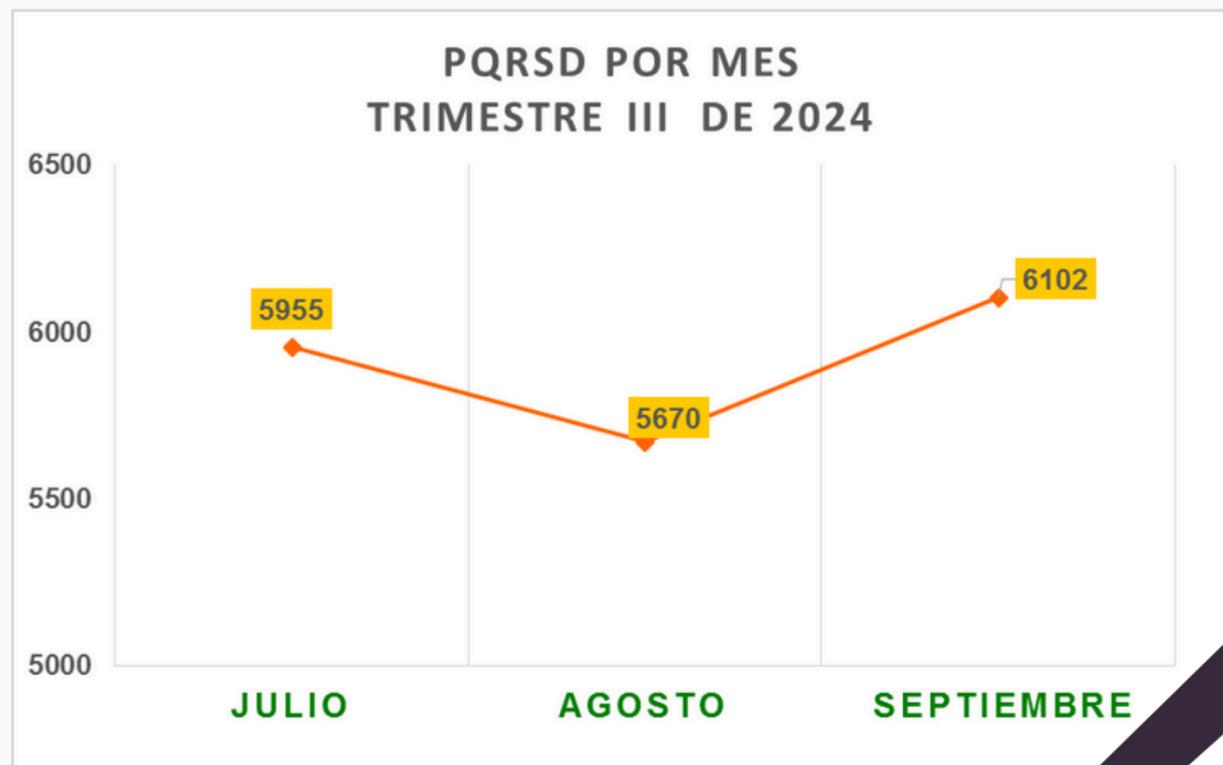
Información obtenida del análisis manual de la tipificación de quejas, reclamos y denuncias reportadas en el Sistema de Información de PQRSFD



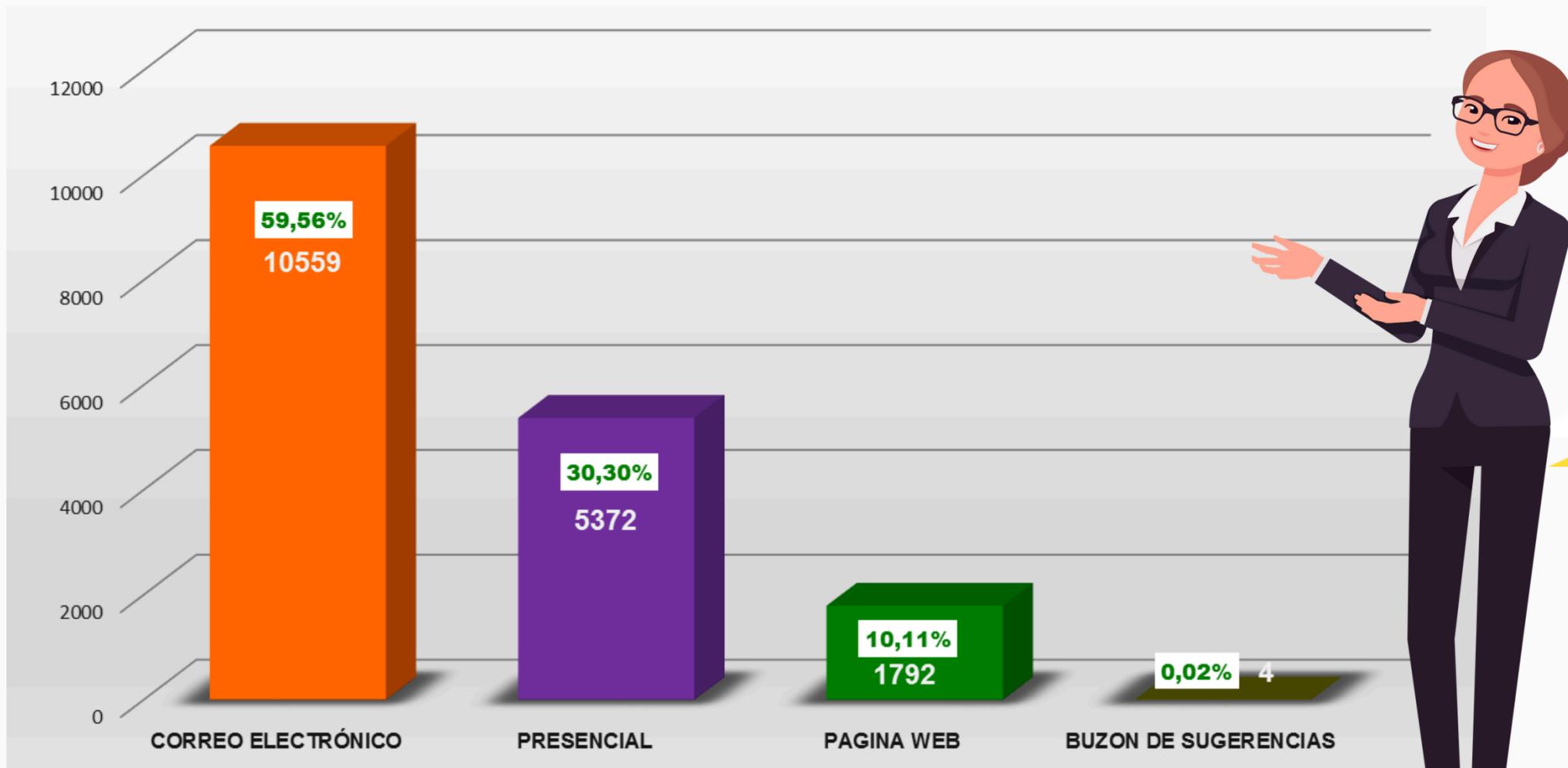
# ANÁLISIS COMPARATIVO PQRSFD PERIODOS ANTERIORES



En análisis comparativo, en el trimestre III de 2024 con el igual periodo de 2023, destacamos que se sostiene una variación positiva del 8,9% sobre el año anterior, lo cual destaca un crecimiento en el número de solicitudes recibidas para la actual vigencia desde el primer trimestre del año.



# PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN



Del total de comunicaciones registradas en el trimestre III de 2024 (17.727), el medio de recepción más utilizado fue el canal escrito por correo electrónico (10.559) con un 59,56%, seguido por el canal presencial (5.372) con un 30,3%

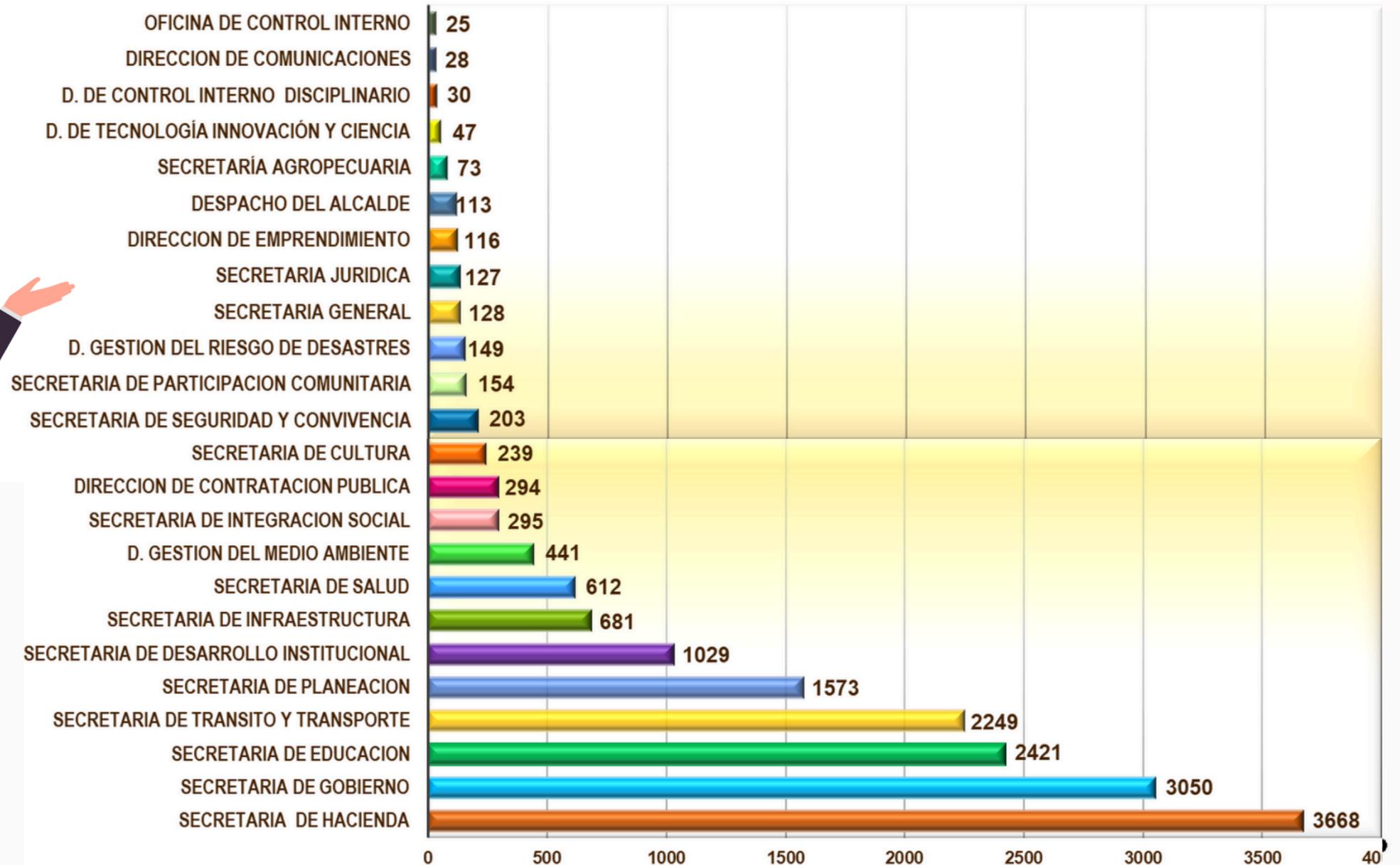
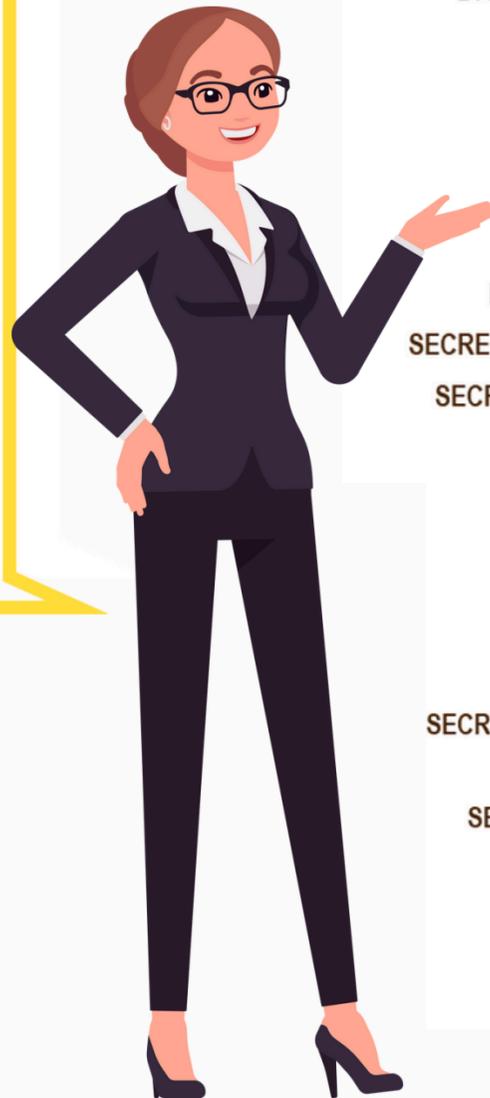


# ANÁLISIS DE PQRSFD POR DEPENDENCIAS



ALCALDÍA DE PALMIRA

EL 70% del total de comunicaciones recibidas en el tercer trimestre de 2024, fueron radicadas para atención a la Secretaría de Hacienda (18,6%), la Secretaría de Gobierno (16,1%), la Secretaría de Educación (14,9%) y la Secretaría de Tránsito y Transporte (11,3%).



# ESTADO DE LAS PQRD Y EFICIENCIA



ALCALDÍA DE PALMIRA

17.727  
PQRSFD  
RECIBIDAS  
(100%)

17.677  
Requieren  
respuesta  
(99,7%)

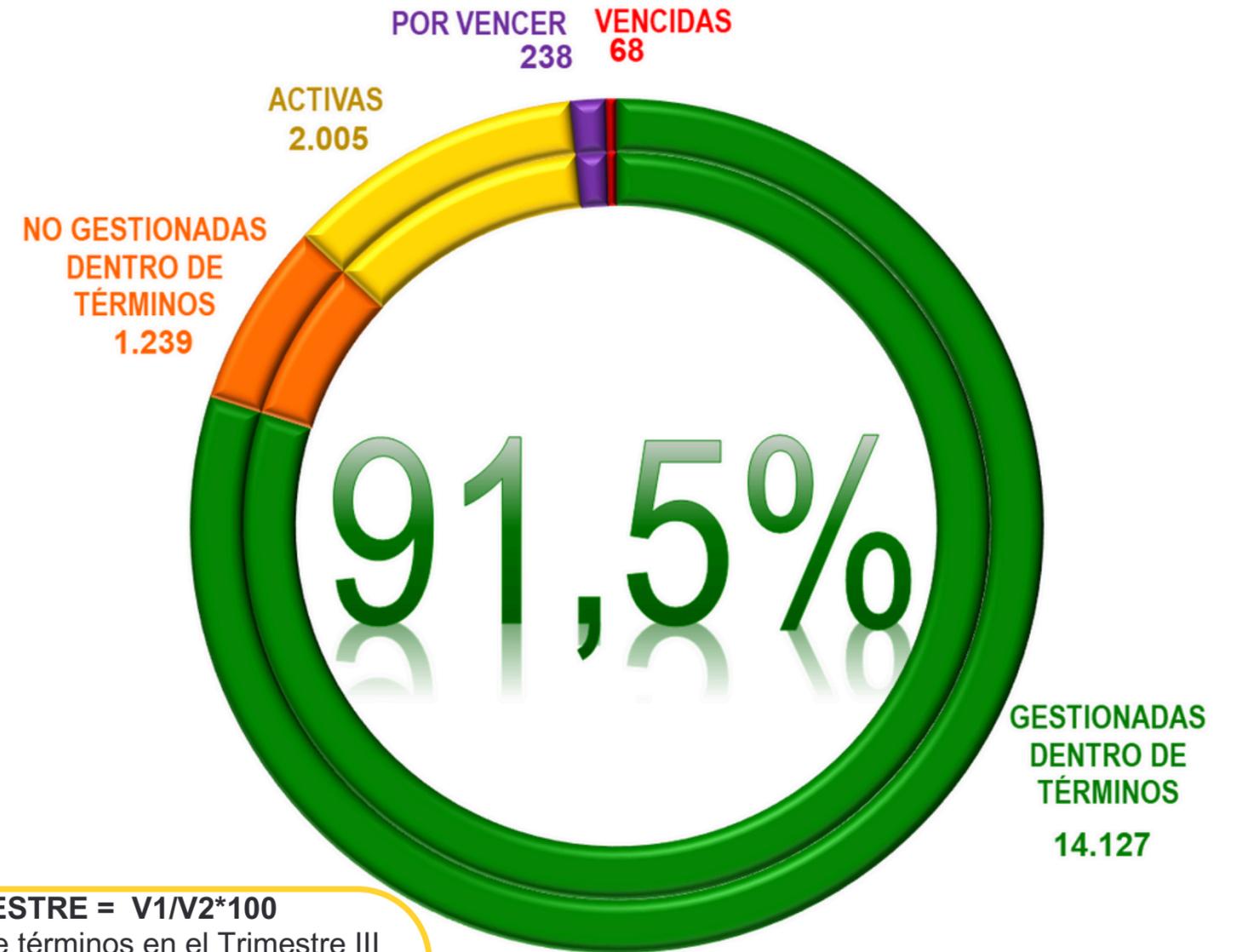
50  
No requieren  
respuesta  
(0,3%)

No requieren respuesta la correspondencia informativa, las felicitaciones y las sugerencias. Estas no tienen vencimiento, por lo cual no tienen incidencia en la medición de la eficiencia al seguimiento de PQRD



Para el trimestre III de 2024 se logró una eficiencia del 91,5% en el seguimiento oportuno a las PQRD recibidas en la Alcaldía de Palmira

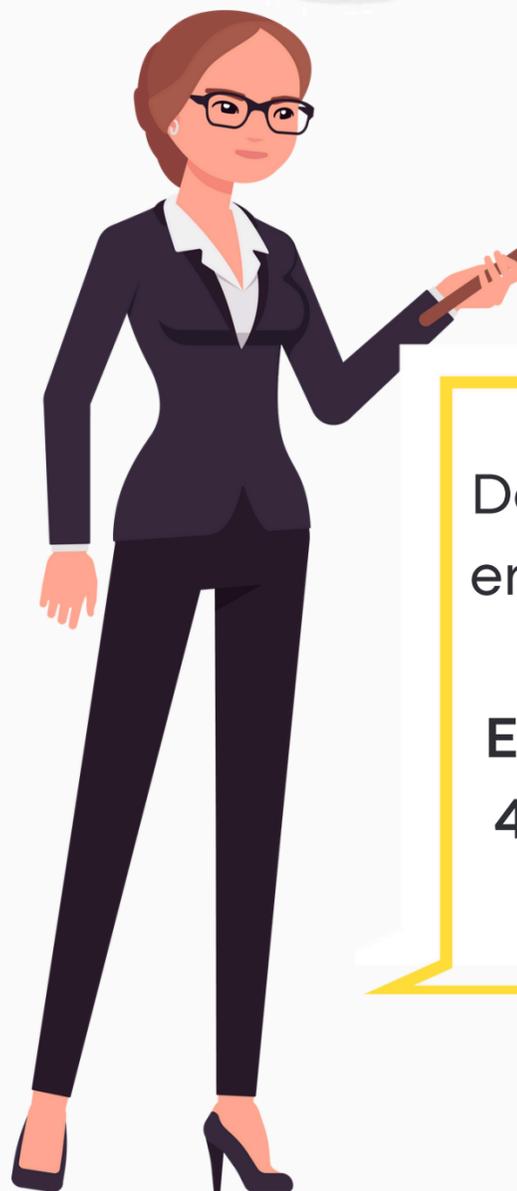
**EFICIENCIA DEL TRIMESTRE =  $V1/V2 \times 100$**   
V1= Total de gestiones dentro de términos en el Trimestre III  
V2= Total de comunicaciones que debieron ser contestadas en el periodo ((Total general) - (Activas) - (Por vencer))



# RADICADOS VENCIDOS EN EL PERIODO



**68**  
PQRD  
Vencidas  
(0,4%)



Del total de vencimientos en el trimestre III de 2024, la **Secretaría de Educación** representa el **48,5%** con **33** radicados vencidos

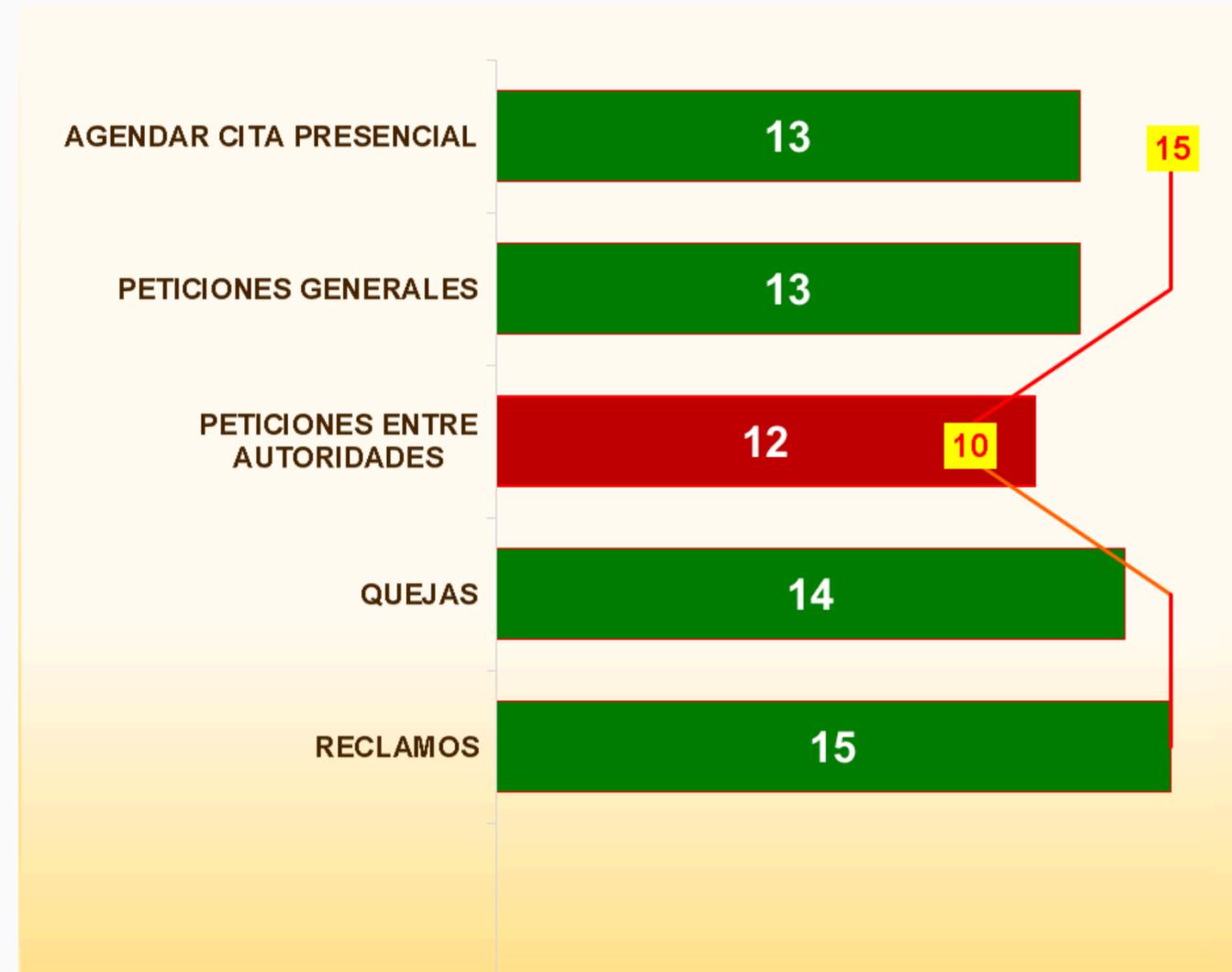
DEPENDENCIA	TOTAL VENCIDOS	%
SECRETARIA DE EDUCACION	33	48,5%
SECRETARIA DE GOBIERNO	9	13,2%
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	5	7,4%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	5,9%
SECRETARIA DE PLANEACION	4	5,9%
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	3	4,4%
SECRETARIA JURIDICA	3	4,4%
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	2	2,9%
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	1	1,5%
DIRECCION DE CONTROL INTERNO	1	1,5%
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	1	1,5%
SECRETARIA DE CULTURA	1	1,5%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	1,5%
<b>TOTAL ALCALDIA</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>



# TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA



Se destaca el cumplimiento frente a las Peticiones generales, Quejas, Reclamos y las solicitudes para agendar cita presencial que están parametrizados a 15 días hábiles; sin embargo, no se cumple frente a las peticiones recibidas de otras entidades (Fiscalía, Personería, Procuraduría, Contraloría) que se debieran responder en 10 días hábiles y en promedio se ha gestionado en 12 días.



# TRASLADOS POR COMPETENCIA



Durante el trimestre III de 2024, se realizaron **672** traslados de PQRSFD a otras entidades



# SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN



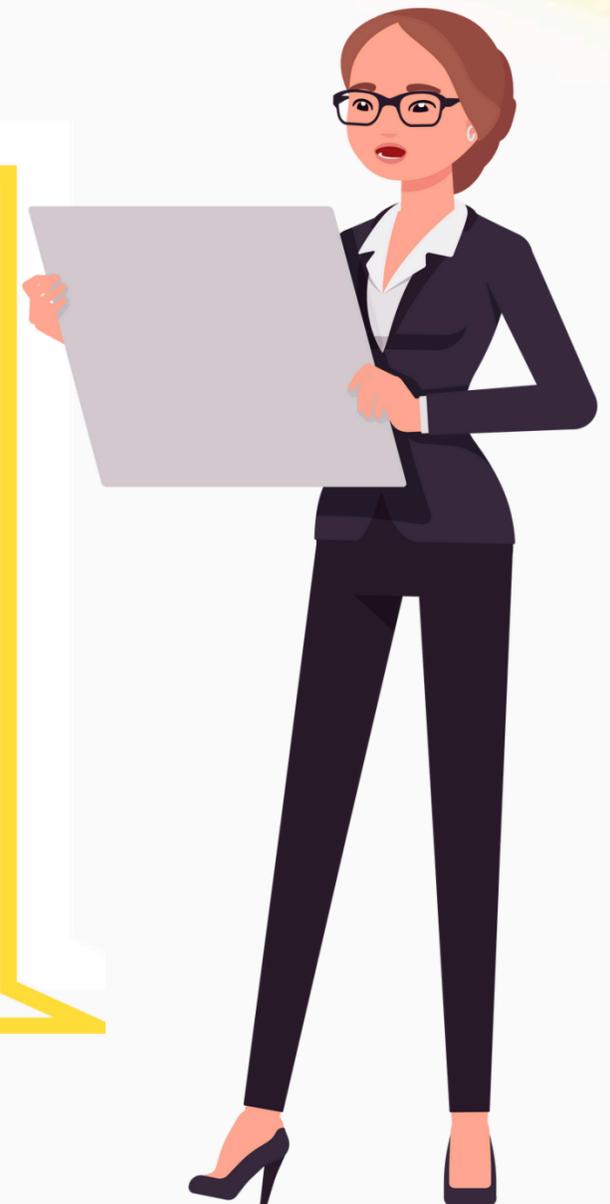
S. de Seguridad y Convivencia  
2

S. de Desarrollo Institucional  
1



S. de Educación  
7

En el trimestre III de 2024 se negó el acceso a la información a **10 peticiones** por parte de 3 Secretarías debido a que eran requerimientos de **información clasificada y reservada.**



# ANÁLISIS A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS



ALCALDÍA DE PALMIRA



De las 104 comunicaciones identificadas bajo la tipología de **Quejas, Reclamos y Denuncias**, el **63,5%** corresponden a **Reclamos** y el **36,5%** son **Quejas**.

En el periodo **NO** se han presentado **Denuncias por presuntos actos de corrupción**.

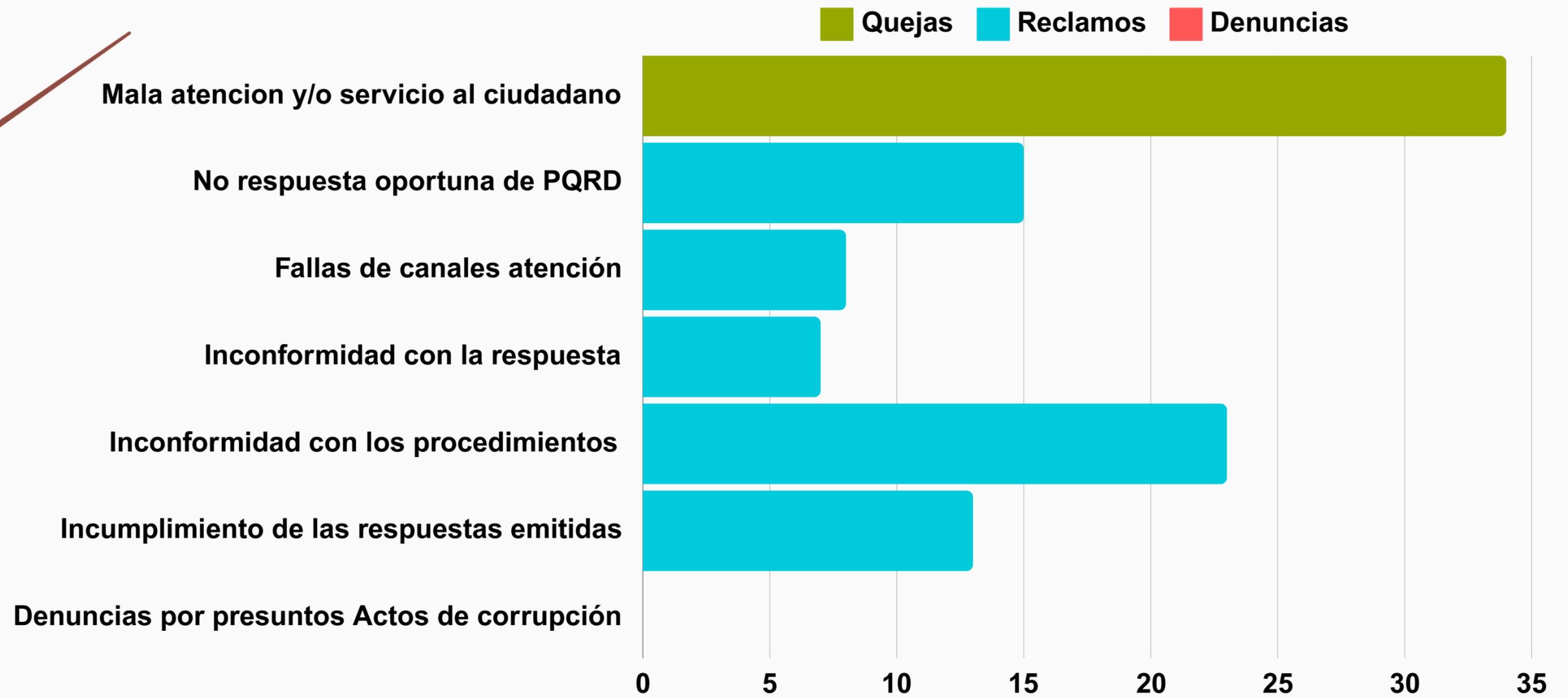
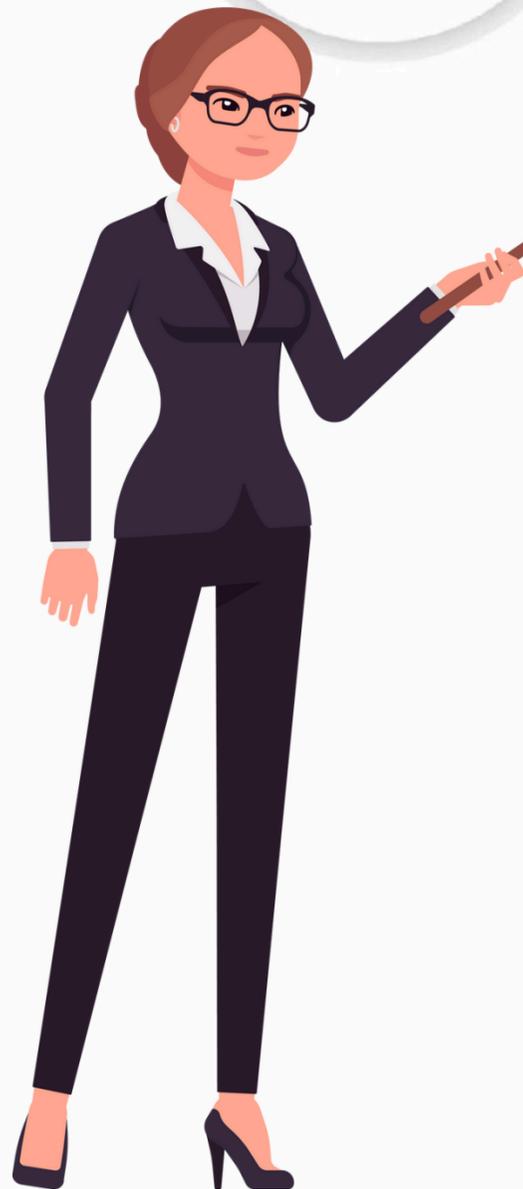


**Fuente:**

Información obtenida del análisis manual de la tipificación de quejas, reclamos y denuncias reportadas en el Sistema de Información de PQRSFD



# ANÁLISIS A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS



# CAUSAS DE LAS QUEJAS POR DEPENDENCIA



DEPENDENCIA	MALA ATENCION Y MAL SERVICIO AL CIUDADANO	%
D. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	13	34,2%
S. DE EDUCACION	11	28,9%
S. DE TRANSITO Y TRANSPORTE	5	13,2%
S. DE INTEGRACION	3	7,9%
S. DE PARTICIPACION	2	5,3%
S. DE SALUD	2	5,3%
S. DE CULTURA	1	2,6%
S. DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	2,6%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100,0%</b>

Durante el tercer trimestre de 2024 la Alcaldía de Palmira recibió un total de **38 Quejas** referentes al mal servicio y/o atención al ciudadano.

Las dependencias con más comunicaciones de este tipo son la **Dirección de Control Interno Disciplinario (34,2%)**, la **Secretaria de Educación (28,9%)** y la **Secretaria de Tránsito (13,2%)**

# CAUSAS DE LOS RECLAMOS POR DEPENDENCIA



Durante el tercer trimestre de 2024 la Alcaldía de Palmira recibió un total de **66 Reclamos**.

La mayor cantidad de reclamos se presentan por inconformidad con los procedimientos en los trámites y servicios, seguido por la falta de respuesta oportuna a las PQRSFD.

Con respecto a las dependencias, la Secretaría de Gobierno es la dependencia con el mayor número de reclamos (22,7%)

DEPENDENCIA	NO RESPUESTA PQRSFD	FALLAS EN APLICATIVOS Y CANALES DE ATENCION	INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA	INCONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS	INCUMPLIMIENTO DE LAS RESPUESTAS	TOTAL	%
S. DE GOBIERNO	1	2		2	10	15	22,7%
S. DE HACIENDA	3	4		4		11	16,7%
S. DE PLANEACION	2			8		10	15,2%
S. DE TRANSITO Y TRANSPORTE	4		5	1		10	15,2%
S. DE EDUCACION	2		1	4		7	10,6%
S. DESARROLLO INSTITUCIONAL				3		3	4,5%
S. DE INFRAESTRUCTURA	1				2	3	4,5%
S. DE SALUD	1				1	2	3,0%
DESPACHO ALCALDE			1			1	1,5%
D. DE TECNOLOGIA, INNOVACION Y CIENCIA		1				1	1,5%
D. DE CONTRATACION PUBLICA	1					1	1,5%
S. GENERAL				1		1	1,5%
S. DE PARTICIPACION		1				1	1,5%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>22,7%</b>	<b>12,1%</b>	<b>10,6%</b>	<b>34,8%</b>	<b>19,7%</b>		

# CONCLUSIONES



- Comparando las PQRSFD del actual trimestre, con el mismo trimestre del año 2023, se evidencia un **incremento en el número de comunicaciones recibidas en la Alcaldía Municipal en un 8,9%** pasando de 16.278 a 17.727 requerimientos.
- El canal de atención más utilizado fue el **correo electrónico con un total de 10.559 equivalente al 59,56%**.
- El **70%** de las PQRSFD registradas fueron atendidas por la **Secretaría de Hacienda (18,6%), la Secretaría de Gobierno (16,1%), la Secretaria de Educación (14,9%) y la Secretaría de Tránsito y Transporte (11,3%)**.
- En el periodo actual se alcanzó una **Eficiencia del 91,5%** en gestión oportuna de PQRSFD y **68 comunicaciones se vencieron** antes de ser gestionadas, de las cuales el **48,5% (33)** corresponden a la Secretaría de Educación.
- **672 comunicaciones fueron trasladadas a otras entidades por competencia y a 10 solicitudes se le negó la información** por ser clasificada y de reserva.
- En el análisis de **Quejas, Reclamos y Denuncias**, el **63,5%** son reclamos, el **36,5%** son quejas por mala atención y no se registraron Denuncias por presuntos actos de corrupción.

# RECOMENDACIONES



- Se recomienda a las dependencias que tienen PQRSD vencidas, generar las acciones necesarias para eliminar esta cifra de sus registros y garantizar una respuesta oportuna al ciudadano.
- 
- De igual forma, se requieren estrategias para cumplir los tiempos de respuestas a las peticiones que otras entidades y órganos de control radican a la entidad y garantizar también para ellos una respuesta oportuna.
- 
- Es importante revisar los métodos de tipificación y las parametrizaciones establecidas en el sistema de información para eliminar los errores que se tienen en tipificación desde la radicación.





# INFORME DE ANÁLISIS CONSOLIDADO DE PQRSFD TRD 2024-240.6.1.74

---

**MARIA ESTHER GÜENDIÇA ARGOTE**  
**SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

Proyectó: Laura Angulo Rodas - Contratista Profesional  
Revisó: Sandra Milena Chavarro - Profesional Universitario  
Aprobó: Maria Esther Guendica - Secretaria de Participación Comunitaria

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP  
Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533  
[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)



[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)