

INFORME UNIFICADO DE ANÁLISIS A LAS PQRSFD Y PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS

Trimestre IV y Consolidado 2024

Alcaldía de Palmira



www.palmira.gov.co

Contenido

- 01** Introducción
- 02** Acceso a la información pública
- 03** Total de comunicaciones recibidas en el Trimestre IV de 2024
- 04** PQRSFD recibidas en el Trimestre IV de 2024
- 05** Análisis comparativo PQRSFD con periodos anteriores
- 06** PQRSFD por canal de atención
- 07** Análisis a las PQRSFD por dependencia
- 08** Estado de las PQRD y eficiencia del periodo
- 09** Radicados vencidos en el periodo
- 10** Tiempo promedio de respuesta
- 11** Traslados por competencia
- 12** Solicitudes a las que se les negó el acceso a la información
- 13** Análisis a las Peticiones
- 14** Consolidado de Peticiones por Dependencia

Contenido

- 15** Causas más recurrentes de las Peticiones
- 16** Análisis a las Sugerencias
- 17** Análisis a las Quejas, Reclamos y Denuncias
- 18** Quejas por Dependencia
- 19** Causas de los Reclamos por Dependencia
- 20** Percepción Ciudadana y Evaluación de la Satisfacción
- 21** Consolidado de encuestas de Percepción por Dependencia
- 22** Resultados de las encuestas de Percepción ciudadana
- 23** Resultados de la Evaluación de Satisfacción ciudadana
- 24** Informe de Análisis PQRSFD Consolidado Anual 2024
- 25** Número de PQRSFD recibidas en el 2024
- 26** Estado de las PQRD y Eficiencia 2024
- 27** Conclusiones
- 28** Recomendaciones

INTRODUCCIÓN



La Secretaria de Participación Comunitaria tiene como responsabilidad conforme al Decreto 213 de 2016 la gestión operativa y estratégica de la Atención al Ciudadano, el seguimiento a las PQRS de la comunidad dirigidas a la Administración Municipal, coordinar y hacer seguimiento a la percepción y evaluación de la satisfacción de la comunidad frente a los servicios ofrecidos por la entidad para la toma de acciones pertinentes.

El presente informe corresponde al análisis consolidado de la gestión de las PQRSD recibidas y atendidas por las dependencias de la Alcaldía de Palmira, durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 30 de diciembre de 2024 de acuerdo a la información contenida en el sistema de información del SIIF WEB y al análisis de causas.

El propósito es determinar la eficiencia ante la oportunidad de las respuestas a las comunicaciones recibidas por la Alcaldía Municipal de Palmira, la satisfacción de la ciudadanía frente a la oferta institucional 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 la ciudadanía en general.



ALCALDÍA DE PALMIRA

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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, 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 cuarto trimestre del año 2024, se recibieron **16.251** comunicaciones de las cuales, **10.903** son PQRSFD. Y se negó el acceso a **2** solicitudes por requerir información que se encuentra protegida bajo reserva.



www.palmira.gov.co

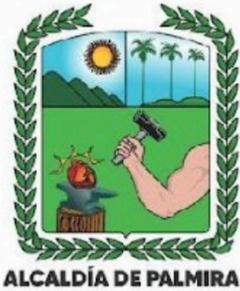


TIEMPOS DE RESPUESTA A LOS CIUDADANOS

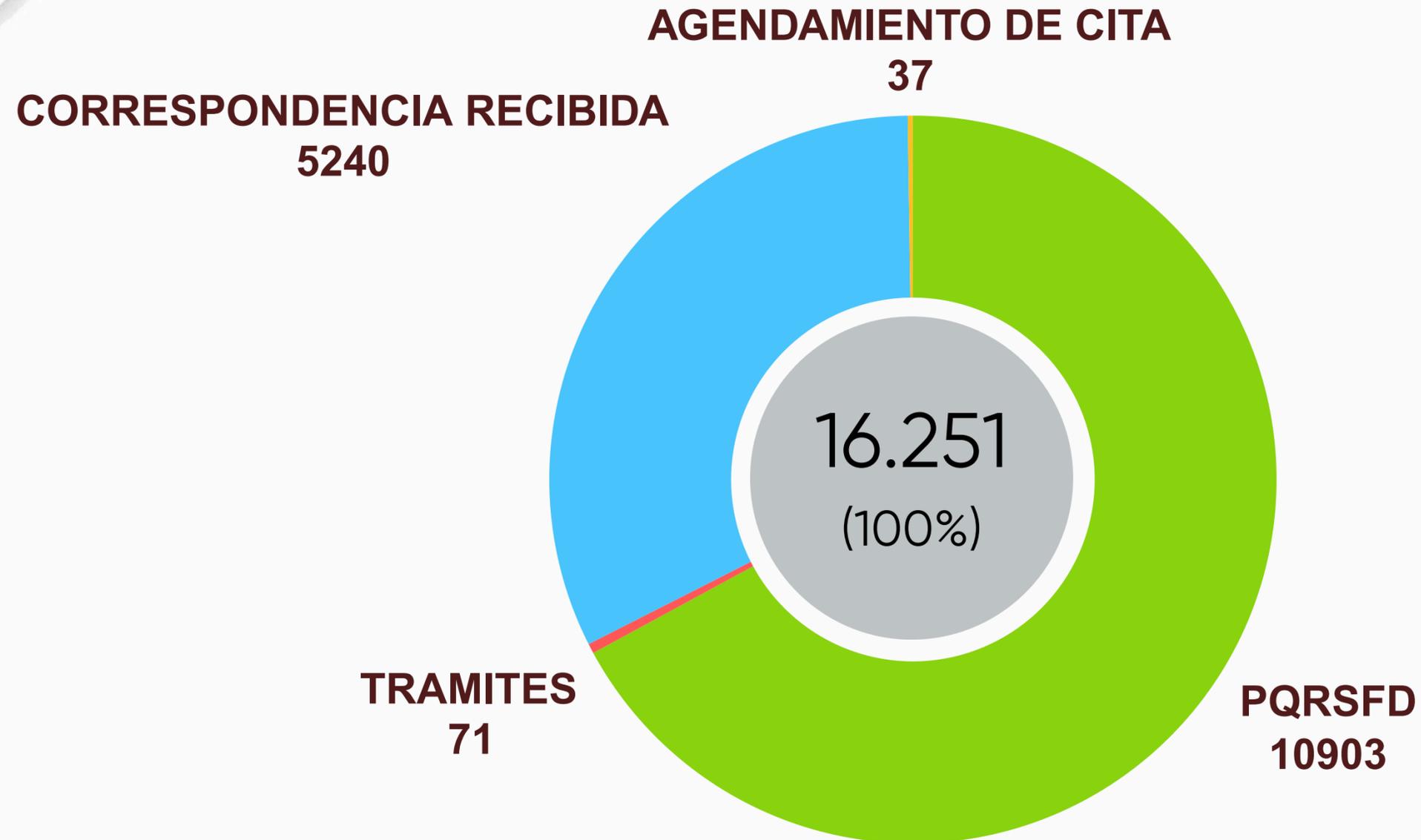
El Municipio de Palmira adopta la Ley 1755 del 2015, normatividad que regula y define los tiempos de respuesta para las PQRSFD de la siguiente manera:

- Derechos de Petición de Interés General y particular, dentro de los **15** días hábiles siguientes a su recepción.
- Derechos de Petición de Interés Particular, dentro de los **15** días hábiles siguientes a su recepción.
- Derechos de Petición de Solicitud de Documentos, dentro de los **10** días hábiles siguientes a su recepción.
- Derechos de Petición de Solicitud de Información, dentro de los **10** días hábiles siguientes a su recepción.
- Derechos de Petición de Consulta, dentro de los **30** días hábiles siguientes a su recepción.
- Derechos de Petición entre Autoridades, dentro de los **10** días hábiles siguientes a su recepción, o de acuerdo al tiempo estipulado por el Ente de Control.
- Denuncia por presuntos hechos de corrupción, dentro de los **15** días hábiles siguientes a su recepción.
- Queja, dentro de los **15** días hábiles siguientes a su recepción.
- Reclamo, dentro de los **15** días hábiles siguientes a su recepción





TOTAL COMUNICACIONES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE IV DE 2024



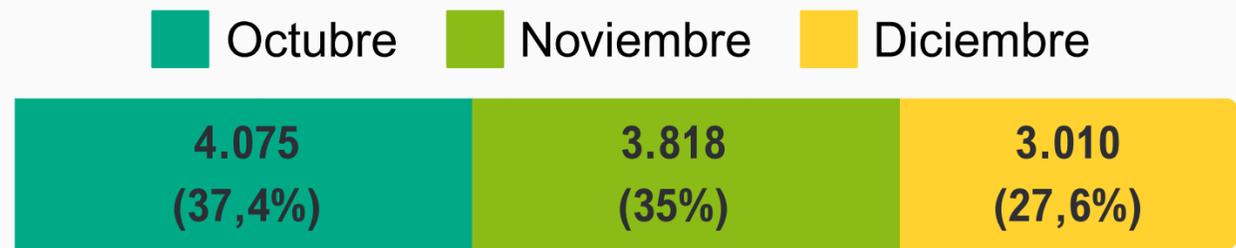
Fuente: Información obtenida de las comunicaciones reportadas en el Sistema de Información SIIF WEB con corte al 30 de Diciembre de 2024





PQRSFD RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE IV DE 2024

10.903
PQRSFD
Recibidas en el Trimestre IV de 2024



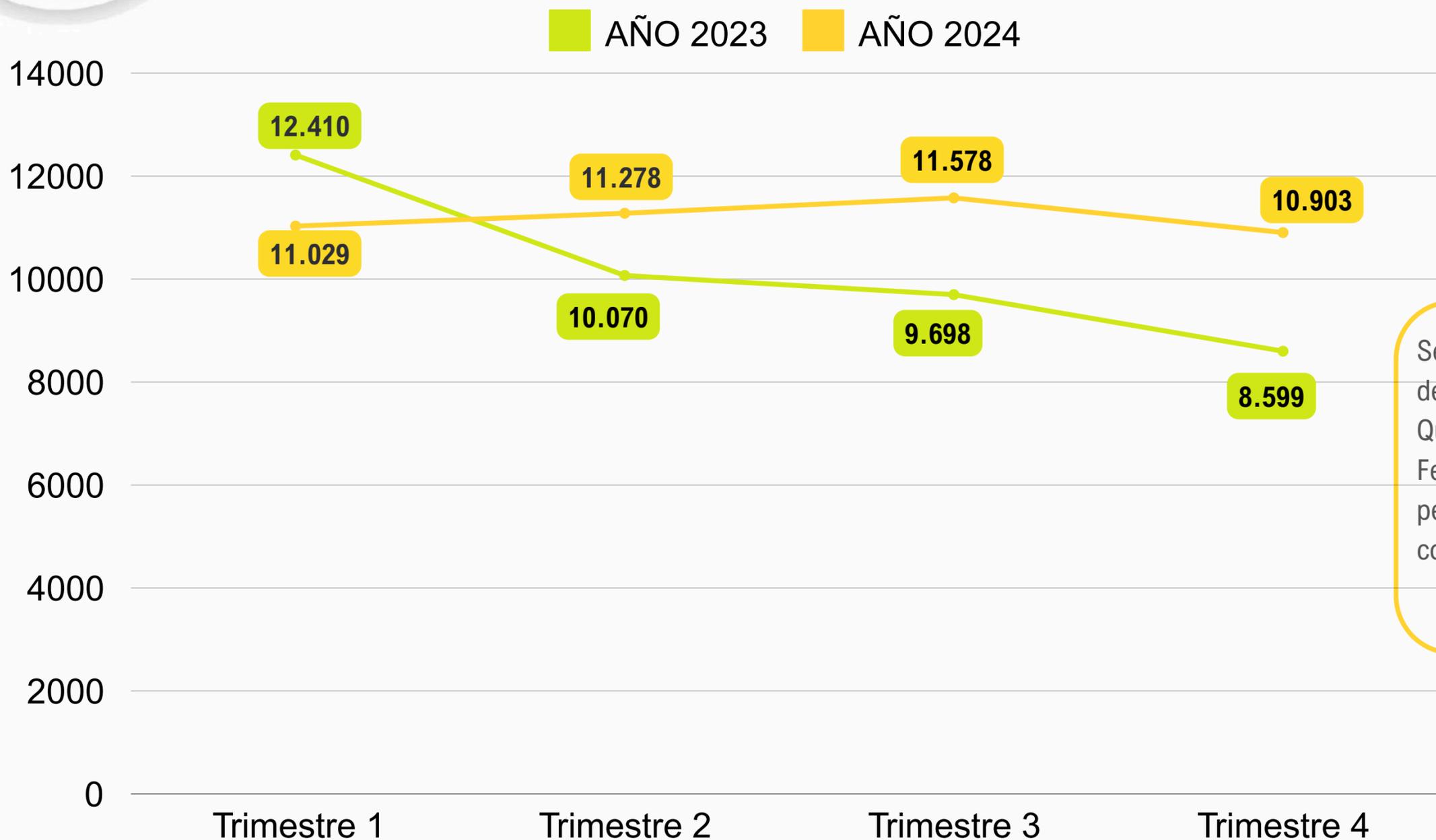
OBSERVACIÓN: De acuerdo al Sistema de Información SIIFWEB con corte al 30 de diciembre de 2024, en el trimestre IV de 2024 fueron recibidas 94 Quejas, 56 Reclamos, 51 Denuncias, 23 Sugerencias y 16 Felicitaciones; sin embargo, al análisis de causas se encontraron que el 67% correspondían a Peticiones generales mal tipificadas al momento de la radicación.

Fuente: Información obtenida del análisis manual de las PQRSFD reportadas en el Sistema de Información SIIF WEB





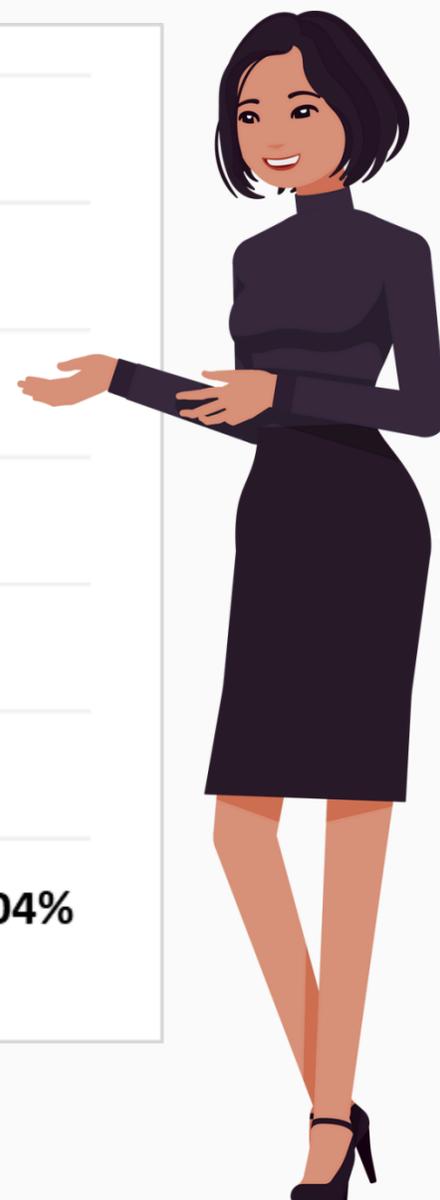
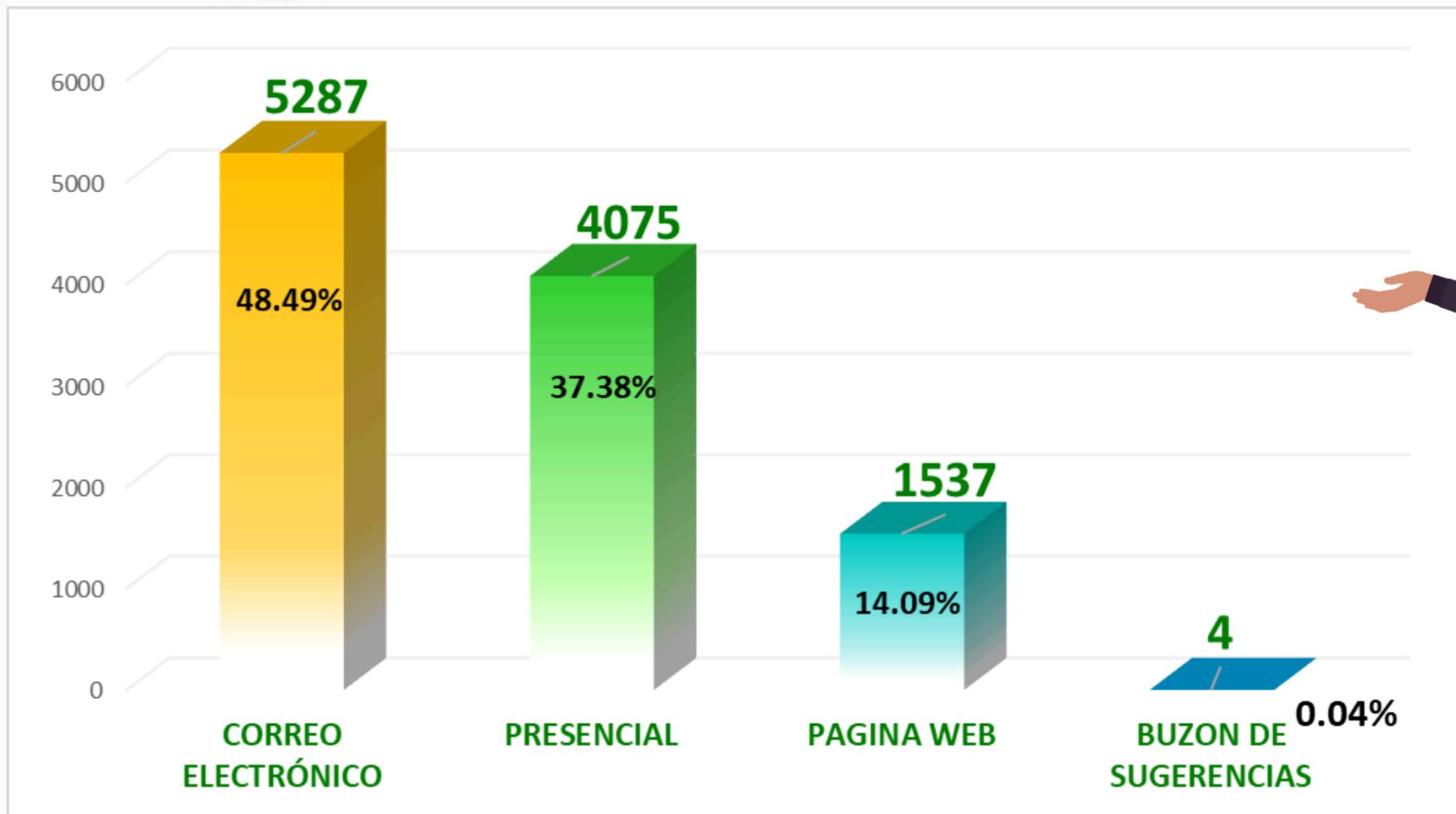
ANÁLISIS COMPARATIVO PQRSFD PERIODOS ANTERIORES



Se presenta el análisis comparativo del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias de cada periodo trimestral del año 2024 con el año anterior.



PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN

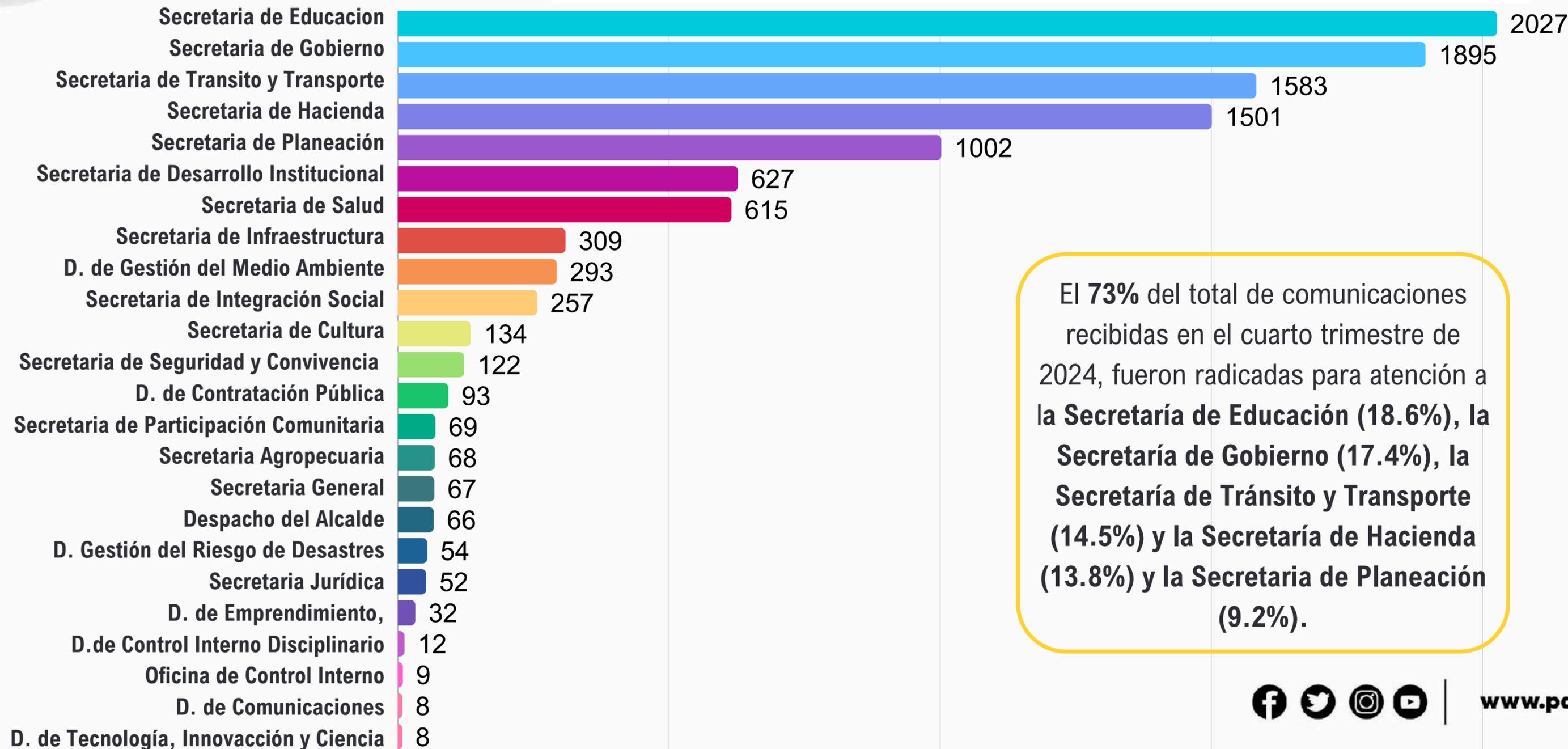


Del total de comunicaciones (PQRSFD) registradas en el trimestre IV de 2024 (10.903), el medio de recepción más utilizado fue el canal escrito por **correo electrónico (5.287)** con un 48,49%, seguido por el **canal presencial (4.075)** con un **37,38%**





ANÁLISIS DE PQRSFD POR DEPENDENCIAS



El 73% del total de comunicaciones recibidas en el cuarto trimestre de 2024, fueron radicadas para atención a la **Secretaría de Educación (18.6%)**, la **Secretaría de Gobierno (17.4%)**, la **Secretaría de Tránsito y Transporte (14.5%)** y la **Secretaría de Hacienda (13.8%)** y la **Secretaria de Planeación (9.2%)**.





ALCALDÍA DE PALMIRA

ESTADO DE LAS PQRD Y EFICIENCIA

10.885
PQRD
Requieren
respuesta



Para el trimestre IV de 2024 se logró una **eficiencia del 88%** 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 IV
V2= Total de comunicaciones que debieron ser contestadas en el periodo ((Total general) - (Activas) - (Por vencer))



www.palmira.gov.co



PQRD VENCIDOS

73
PQRD
Vencidas
(0,6%)

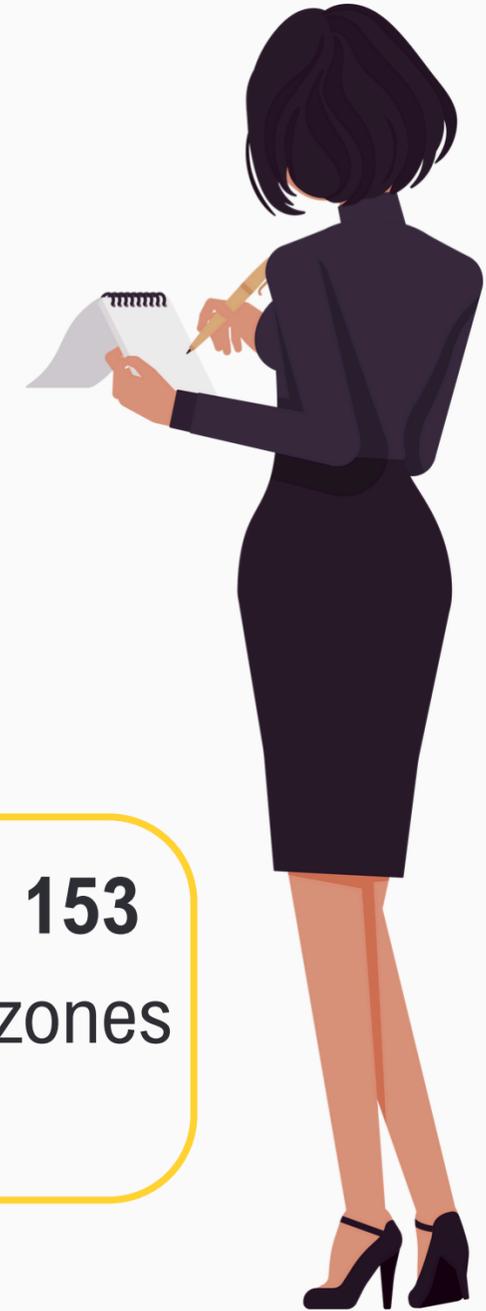
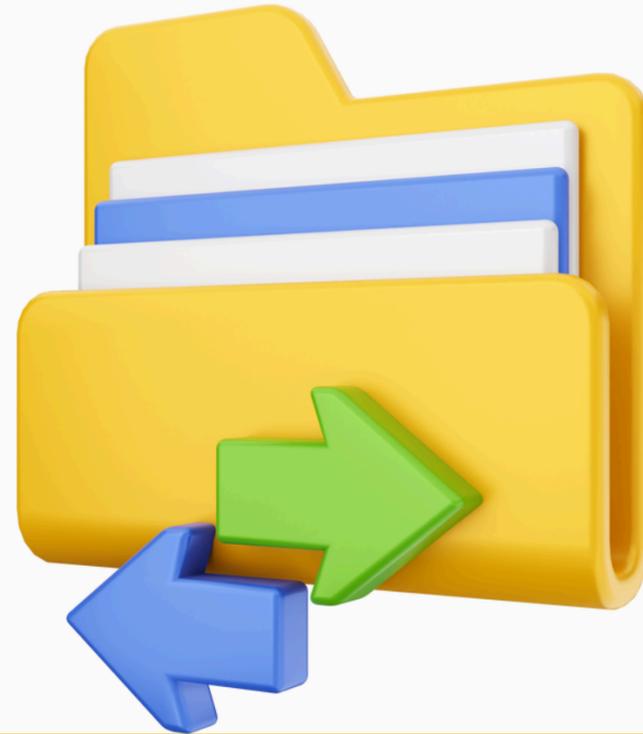
PQRD vencidas sin gestión con corte al 30 de diciembre de 2024, la **Secretaría de Educación** representa el **46.6% con 34 radicados vencidos**

DEPENDENCIA	TOTAL VENCIDOS	%
SECRETARIA DE EDUCACION	34	46,6%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	8	11%
SECRETARIA JURIDICA	7	9,6%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	6	8,2%
SECRETARIA DE PLANEACION	6	8,2%
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO, EMPLEABILIDAD Y COMPETITIVIDAD	5	6,8%
SECRETARIA DE CULTURA	3	4,1%
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	2	2,7%
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	2	2,7%
TOTAL ALCALDIA	73	100%





TRASLADOS POR COMPETENCIA



Durante el trimestre IV de 2024, se realizaron **153 traslados** de PQRSFD a otras entidades por razones de competencia.





SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

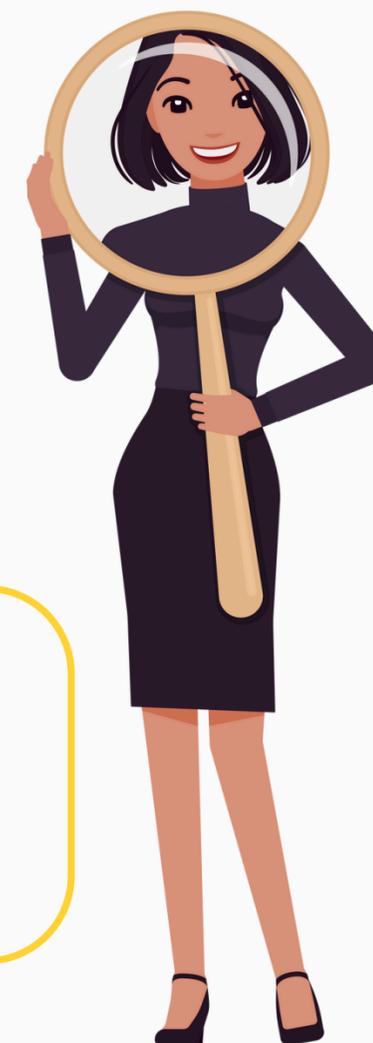
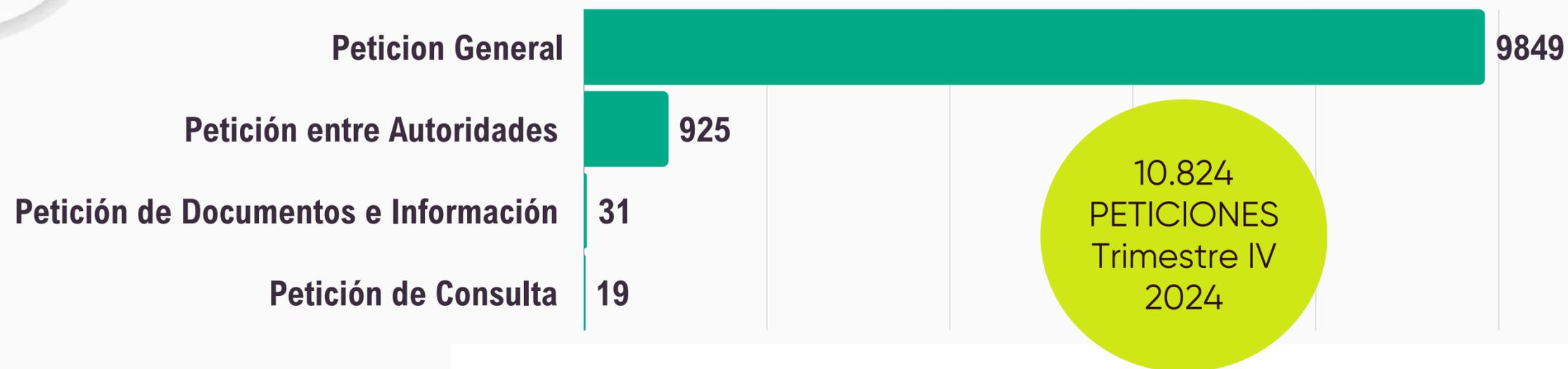


En el trimestre IV de 2024 se negó el acceso a la información a **2 peticiones recibidas** por la Secretaria de Seguridad y Convivencia por ser **información clasificada y bajo reserva.**





ANÁLISIS A LAS PETICIONES



En el Trimestre IV de 2024, se recibieron **9.849 Peticiones Generales** y **925 Peticiones de Autoridades y Entes de Control**. De igual forma, apartir de este periodo encontramos las Peticiones de Consulta y las Peticiones de Documentos e Información que son incluidas al sistema y parametrizadas como lo expresa la normatividad para el seguimiento.

Fuente: Información obtenida del análisis manual de la tipificación de PQRSFD reportadas en el Sistema de Información de PQRSFD- SIIFWEB





ALCALDÍA DE PALMIRA

CONSOLIDADO DE PETICIONES POR DEPENDENCIA

Dependencia	Peticion General	Peticion entre Autoridades	Peticion de Consulta	Peticion de Documentos	Total Peticiones	%
SECRETARIA DE EDUCACION	1967	22	5	9	2003	18,5%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1553	333	1	5	1892	17,5%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1169	395	3	3	1570	14,5%
SECRETARIA DE HACIENDA	1456	29	1	4	1490	13,8%
SECRETARIA DE PLANEACION	985	11	1		997	9,2%
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	597	27	1	3	628	5,8%
SECRETARIA DE SALUD	607	5			612	5,7%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	285	19	2	1	307	2,8%
D. GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	269	17	1		287	2,7%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	244	9			253	2,3%
SECRETARIA DE CULTURA	126	1	1	5	133	1,2%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	111	11			122	1,1%
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	89	4			93	0,9%
SECRETARIA GENERAL	64	5			69	0,6%
SECRETARÍA AGROPECUARIA	68				68	0,6%
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	65		2		67	0,6%
DESPACHO DEL ALCALDE	62	2	1		65	0,6%
D. GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	50	4			54	0,5%
SECRETARIA JURIDICA	31	19		1	51	0,5%
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO	28				28	0,3%
D. DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	3			10	0,1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	8			9	0,1%
DIRECCION DE COMUNICACIONES	8				8	0,1%
D. DE TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA	7	1			8	0,1%
TOTALES	9849	925	19	31	10824	100%

El **64.3%** del Total de las peticiones recibidas en el Trimestre IV de 2024 son dirigidas principalmente a las **Secretarías de Educación (18.5%), Gobierno (17.5%), Transito y Transporte (14.5%) y Hacienda (13.8%)**



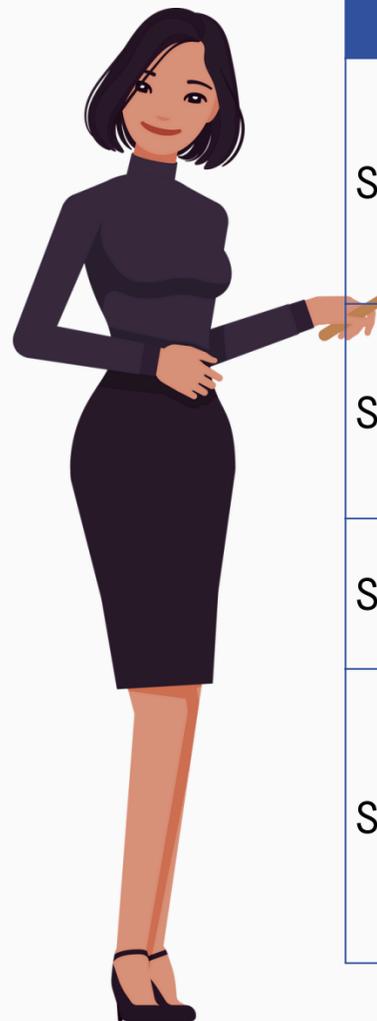
Fuente:

Información obtenida del análisis manual de la tipificación de peticiones reportadas en el Sistema de Información de PQRSFD- SIIFWEB



www.palmira.gov.co

CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES



Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
S. DE EDUCACION	Solicitudes de trámites docentes Peticiones intervención por acoso laboral Legalizaciones para apostillado Licencias establecimientos educativos Cambio de razon social a establecimeintos educativos	2003
S. DE GOBIERNO	Solicitud certificado de residencia Peticiones para uso de espacio público Solicitud de medidas de protección Protección al consumidor Querellas Solicitud de información Acompañamiento a supervisión de sorteos	1892
S. DE TRANSITO Y TRANSPORTE	Prescripciones de multa Señalización Movilidad y control vial Licencias vehiculares	1570
S. DE HACIENDA	Asuntos de Impuestos, tasas y contribuciones Alumbrado público Solicitudes de facturas Solicitudes de informacion y otros requerimientos Embargos y emplazamientos Firma electrónica y medios magnéticos Matriculas y clausura de establecimientos Novedades de contribuyentes	1490



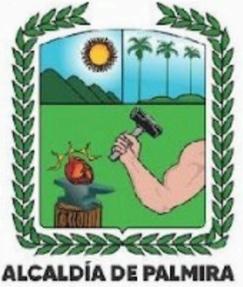
CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES



Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
S. DE PLANEACION	Solicitud de información Solicitudes por trámites planeación territorial Peticiones programa Sisbén Requerimientos para edificaciones	997
S. DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Solicitudes trámites Talento Humano Información por embargos Nombramientos en provisionalidad Solicitud de información Prestamo de bienes muebles e inmuebles Comodatos Polizas Permisos para oferta de servicios en las instalaciones de la entidad	628
S. DE SALUD	Intervención por barreras de acceso Solicitud Concepto Sanitario Jornadas de Salud Solicitudes de fumigación Intervención por ruido Certificados de discapacidad	612
S. DE INFRAESTRUCTURA	Bacheo y mantenimiento de vías Mejoramiento de vivienda Limpieza de pozos sépticos Mantenimiento alumbrado público Intervención por afectación de postes con riesgo de caída	307
D. GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	Solicitud de información Disposición de escombros y basuras Mantenimiento de parques, árboles y zonas verdes Bienestar animal	287



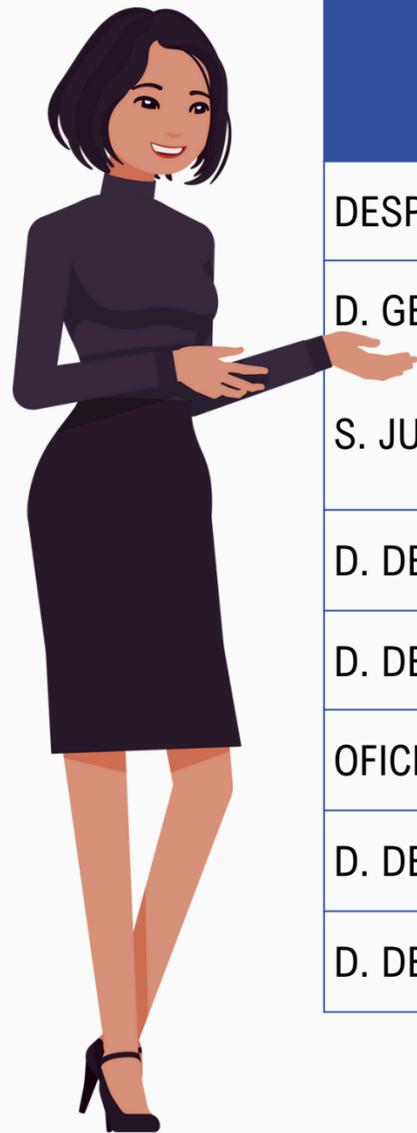
CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES



Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
S. DE INTEGRACION SOCIAL	Información Programas Sociales Solicitud de ayudas humanitarias Activación Ruta de Atención al adulto mayor	253
S. DE CULTURA	Solicitud préstamo de equipamientos Red de Bibliotecas Oferta académica de la EMA	133
S. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Solicitud de información Intervención en temas de seguridad	122
D. DE CONTRATACION PUBLICA	Solicitudes de Información Certificaciones laborales	93
S. GENERAL	Programa "Palmira es mi Casa" Solicitud de información Petición de Viáticos y tiquetes aéreos Solicitud de apoyo y acompañamiento en eventos y muestras culturales	69
S. AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL	Solicitud de información Asistencia técnica agropecuaria Inscripción al RUATA	68
S. DE PARTICIPACION COMUNITARIA	Información trámites asociados a las JAC Jornada "De vuelta al Barrio" Solicitud Consejos de Gobierno	67



CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES



Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
DESPACHO DEL ALCALDE	Solicitud de cita	65
D. GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	Control de abejas Riesgo de árboles Afectación jarillones	54
S. JURIDICA	Notificaciones Judiciales Solicitud de conciliación Proceso de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	51
D. DE EMPRENDIMIENTO	Solicitudes de empleo Emprendimiento	28
D. DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Solicitud investigación disciplinaria Asuntos de descargos	10
OFICINA DE CONTROL INTERNO	Solicitud de información Auditoria de desempeño	9
D. DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA	Solicitud de Información Asignación de equipos de cómputo	8
D. DE COMUNICACIONES	Solicitud de Información Propuestas publicitarias	8





ALCALDÍA DE PALMIRA

8

SUGERENCIAS

En evaluación de la viabilidad de las Sugerencias en el periodo el **87,5%** son viables.

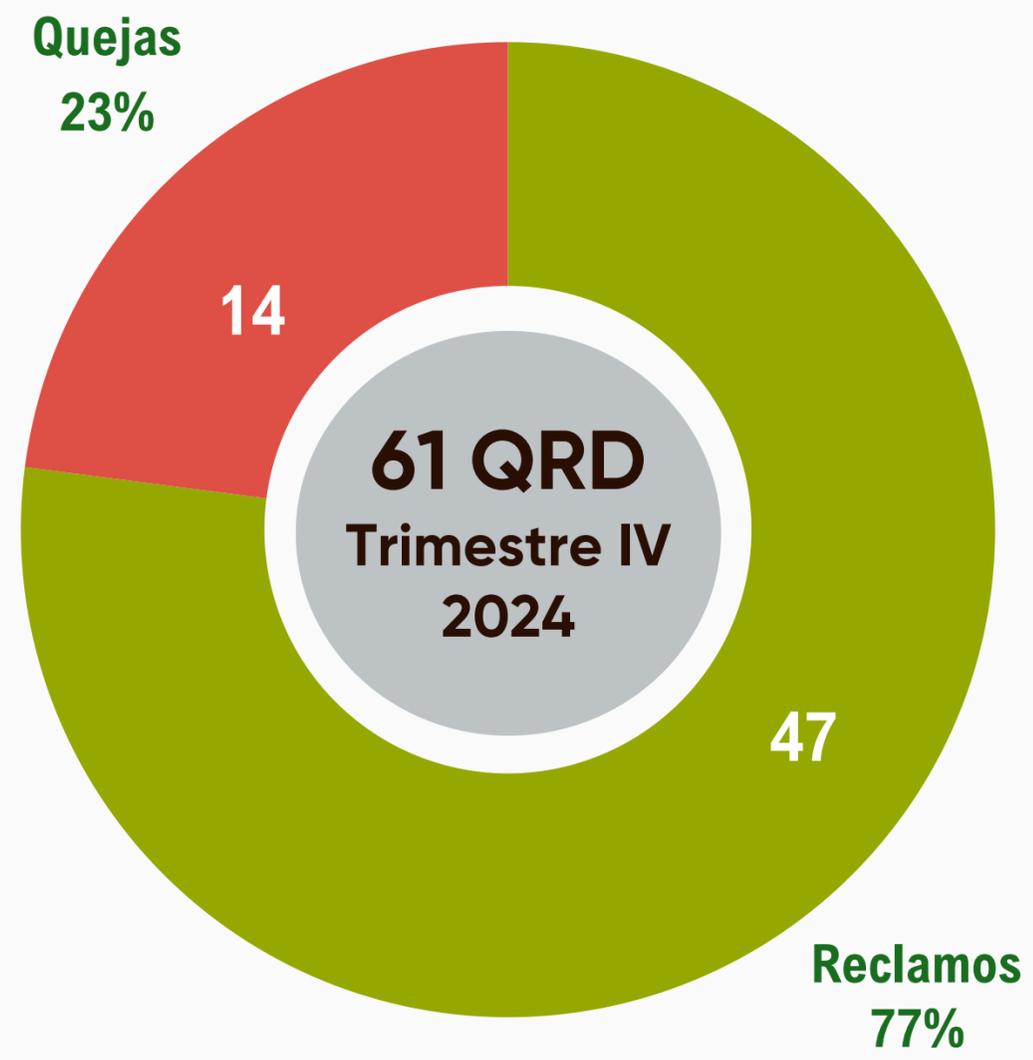
ANÁLISIS A LAS SUGERENCIAS

DEPENDENCIA	CANT.	IDEA O PROPUESTA DE LA CIUDADANÍA	EVALUACIÓN DE LA VIABILIDAD
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	Si en espacio público no permiten que las personas al menos se sienten como pretenden que estos sientan sentido de pertenencia con estos espacios	La sugerencia no fue clara y específica
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1	Limpieza de postes de energía	VIABLE - con el desarrollo de una posible decreto Municipal que regule las acciones de dichas empresas y planifique la parte paisagista y urbanística del centro histórico de la ciudad y demás zonas de la parte Urbana
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	Estrategias en prevención del consumo de drogas y delincuencia juvenil	VIABLE - Las acciones de los programas CREASS y PRISA buscan fortalecer habilidades y proyecto de vida en la población juvenil en zonas estratégicas del municipio de Palmira.
S. DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	1	Articulación de JAC y JAL; capacitación de Ediles	VIABLE - En todos los espacios de participación ciudadana se promoverá el trabajo en conjunto de estas dos organizaciones. Así mismo, el plan de acción de 2025 contemplará el apoyo a la capacitación de los Ediles.
SECRETARIA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	4	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión técnica de semáforos • Medidas preventivas en la Cra 33A por obras • Solicitud de Rutas Palmibus • Integración de las rutas de Palmibus a plataformas digitales 	<ul style="list-style-type: none"> • VIABLE - Se programa revisión técnica para evaluación y determinar si es pertinente realizar ajustes. • VIABLE - Se monitorea la situación para garantizar la movilidad segura y eficiente en la zona mencionada. • VIABLE - Compromiso de evaluar la iniciativa con el equipo técnico de la Secretaría y evaluar su implementación para mejorar la calidad de transporte público y fortalecer la relación entre la ciudadanía y la Alcaldía. • VIABLE - Una vez se tengan los estudios previos y se logre el punto de equilibrio se citara a la comunidad dle barrio a socialización de esta posibilidad.



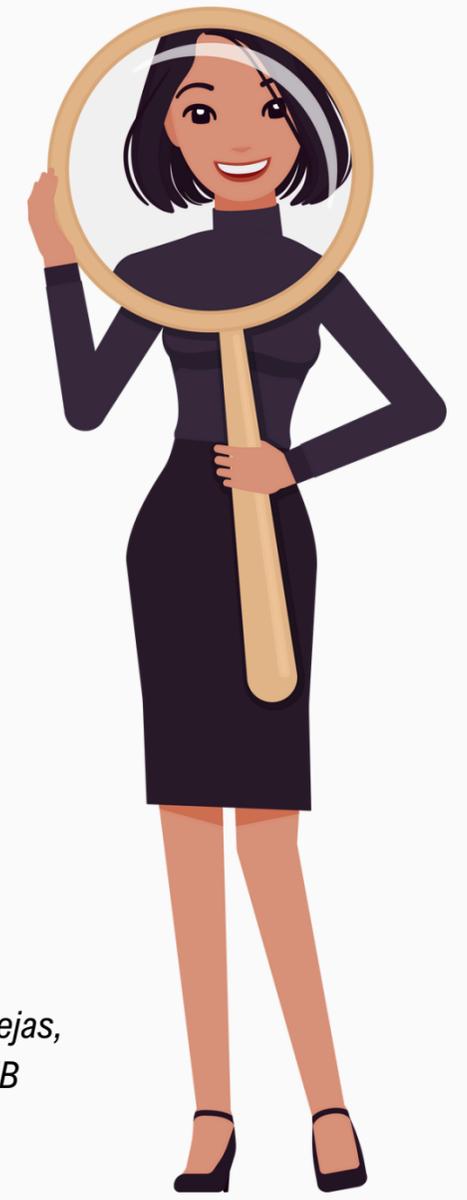


ANÁLISIS A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS



De las 61 comunicaciones identificadas bajo la tipología de **Quejas, Reclamos y Denuncias**, el 77% corresponden a **Reclamos** y el 23% son **Quejas**.

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

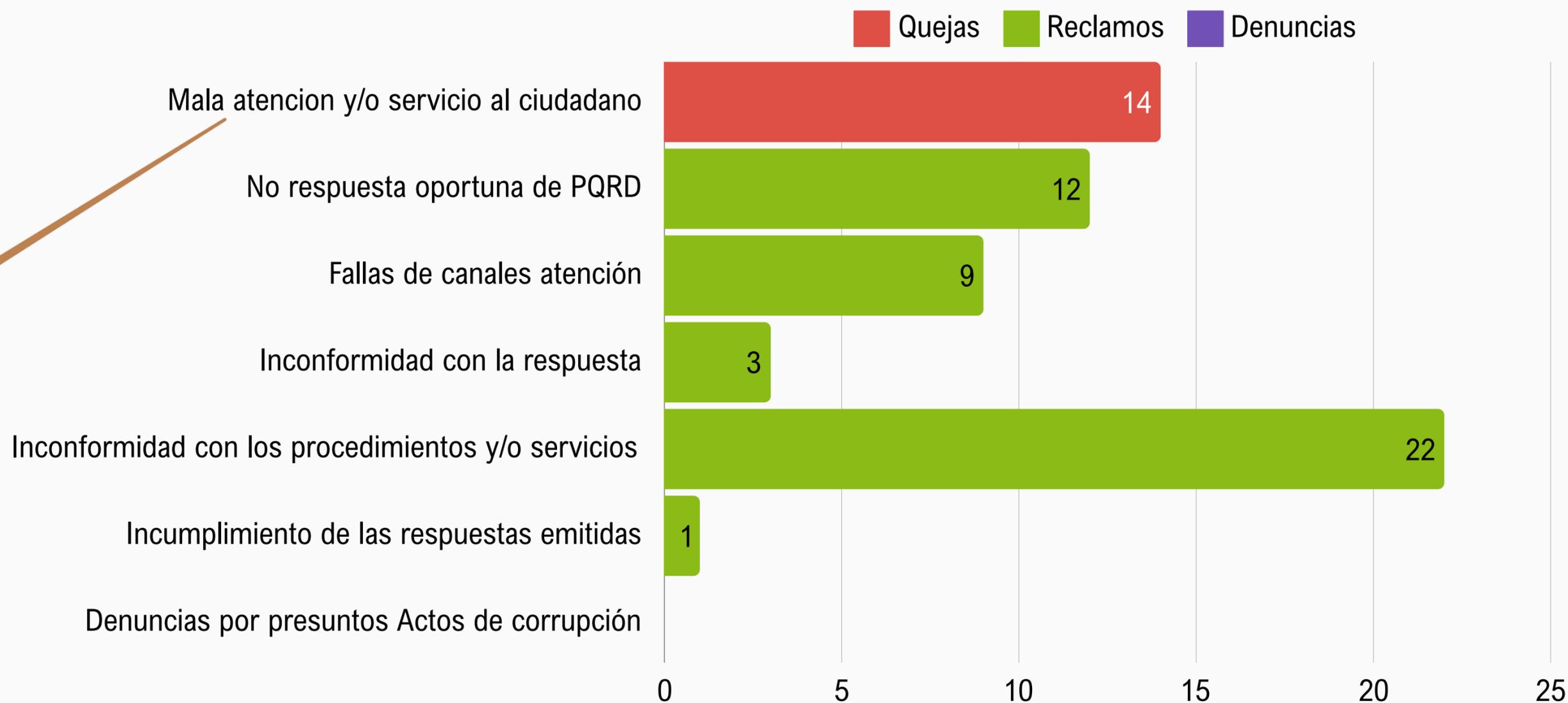


Fuente:
Información obtenida del análisis manual de la tipificación de quejas, reclamos y denuncias reportadas en el Sistema de Información SIIF WEB





ANÁLISIS A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS





QUEJAS POR DEPENDENCIA



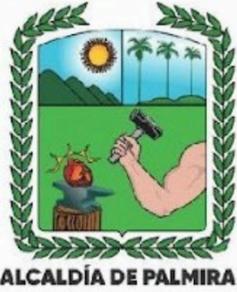
Durante el cuarto trimestre de 2024 la Alcaldía de Palmira recibió un total de **14 Quejas** referentes al mal servicio y/o atención al ciudadano.

Las dependencias con más comunicaciones de este tipo son **la Secretaria de Educación (43%)** y **la Secretaria de Tránsito (21%)**

DEPENDENCIA	MALA ATENCION AL CIUDADANO	%
S. DE EDUCACION	6	43%
S. DE TRANSITO Y TRANSPORTE	3	21%
D. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	14%
S. DE INTEGRACION	1	7%
S. DE PLANEACION	1	7%
S. GENERAL	1	7%
TOTAL	14	100%



CAUSAS DE LOS RECLAMOS POR DEPENDENCIA



ALCALDÍA DE PALMIRA

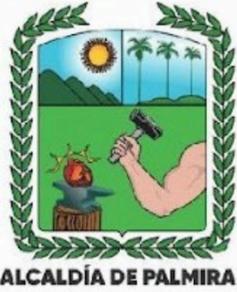


DEPENDENCIA	NO RESPUESTA OPORTUNA	INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	FALLAS EN APLICATIVOS Y CANALES DE ATENCION	INCUMPLIMIENTO A RESPUESTAS PREVIAS	TOTAL	%
S. DE EDUCACION	6	1	9			16	34%
S. DE HACIENDA	1		1	9		11	23.4%
S. DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	1	3			5	10.6%
D. DE MEDIO AMBIENTE			4		1	5	10.6%
S. DE PLANEACIÓN	1	1	2			4	8.5%
S., DE GOBIERNO	2					2	4.3%
S. DE SALUD			2			2	4.3%
S. DE CULTURA			1			1	2.1%
S. DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1					1	2.1%
TOTAL	12	3	22	9	1	47	100%

Durante el último trimestre de 2024 la Alcaldía de Palmira recibió un total de **47 Reclamos** . La principal causa está relacionada a la inconformidad con los servicios y los procedimientos en los trámites y servicios (22), seguido por la falta de respuesta oportuna a las PQRSFD (12).

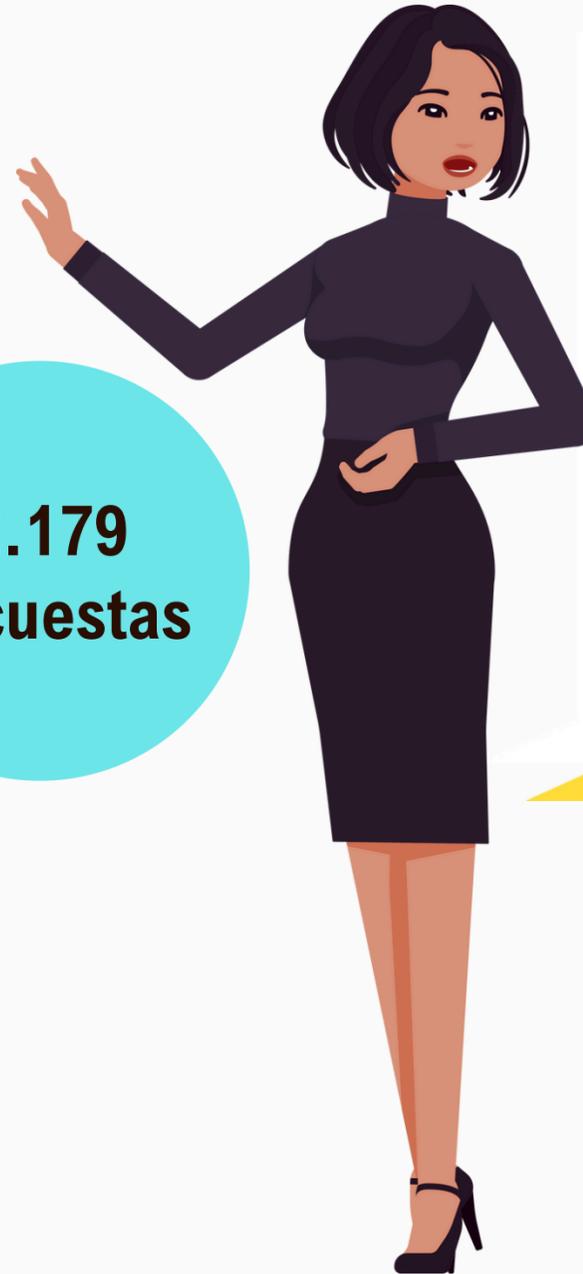


PERCEPCION CIUDADANA Y EVALUACION DE LA SATISFACCION



10.903
PQRSFD

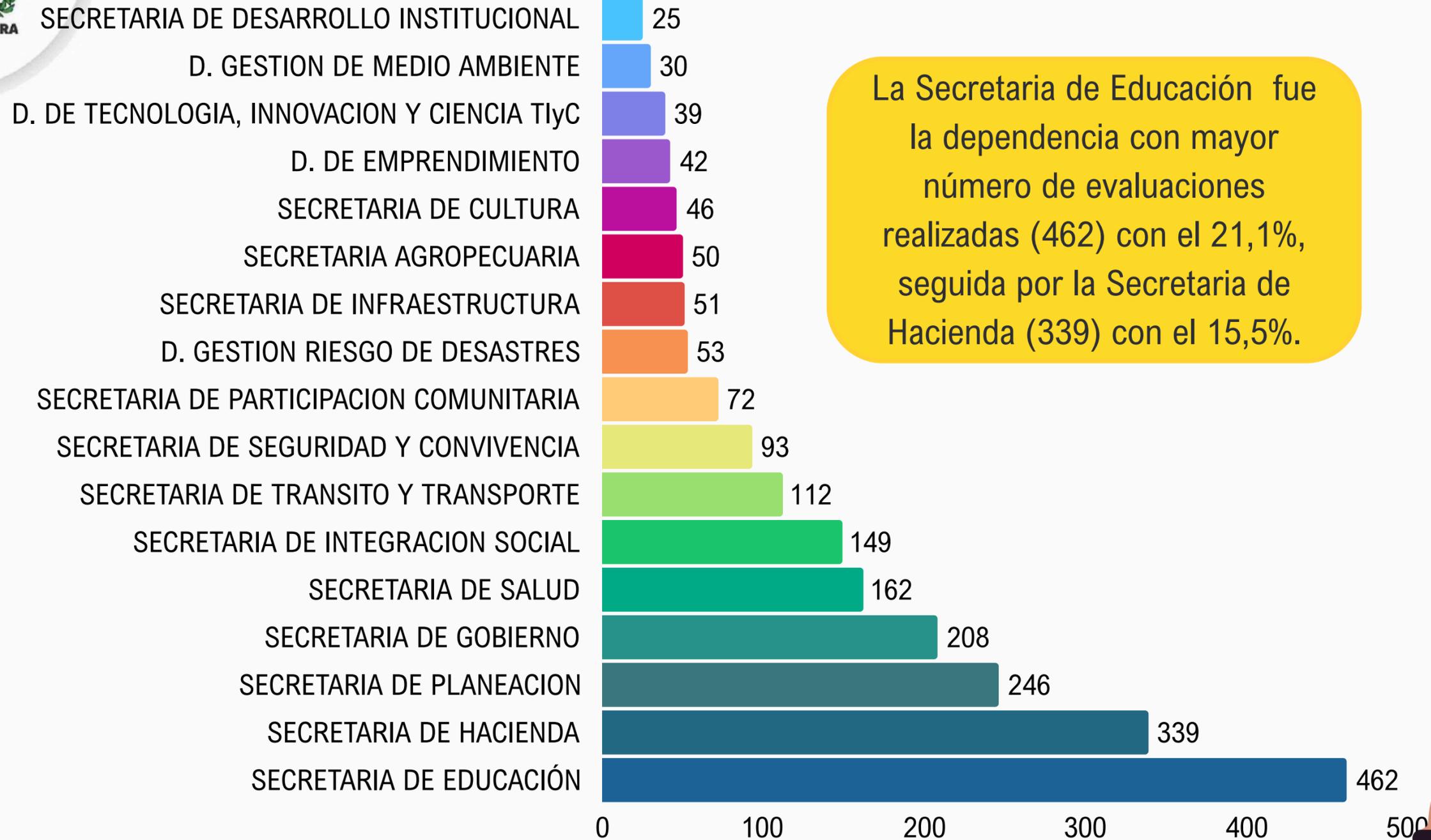
2.179
Encuestas



Para Análisis de la percepción ciudadana y evaluación de la satisfacción de la comunidad del Municipio de Palmira, se realizaron un total de **2.179 encuestas** en el Trimestre IV de 2024 por parte de las diferentes Dependencias de la entidad a sus correspondientes Grupos de valor.



CONSOLIDADO DE ENCUESTAS DE PERCEPCION POR DEPENDENCIA



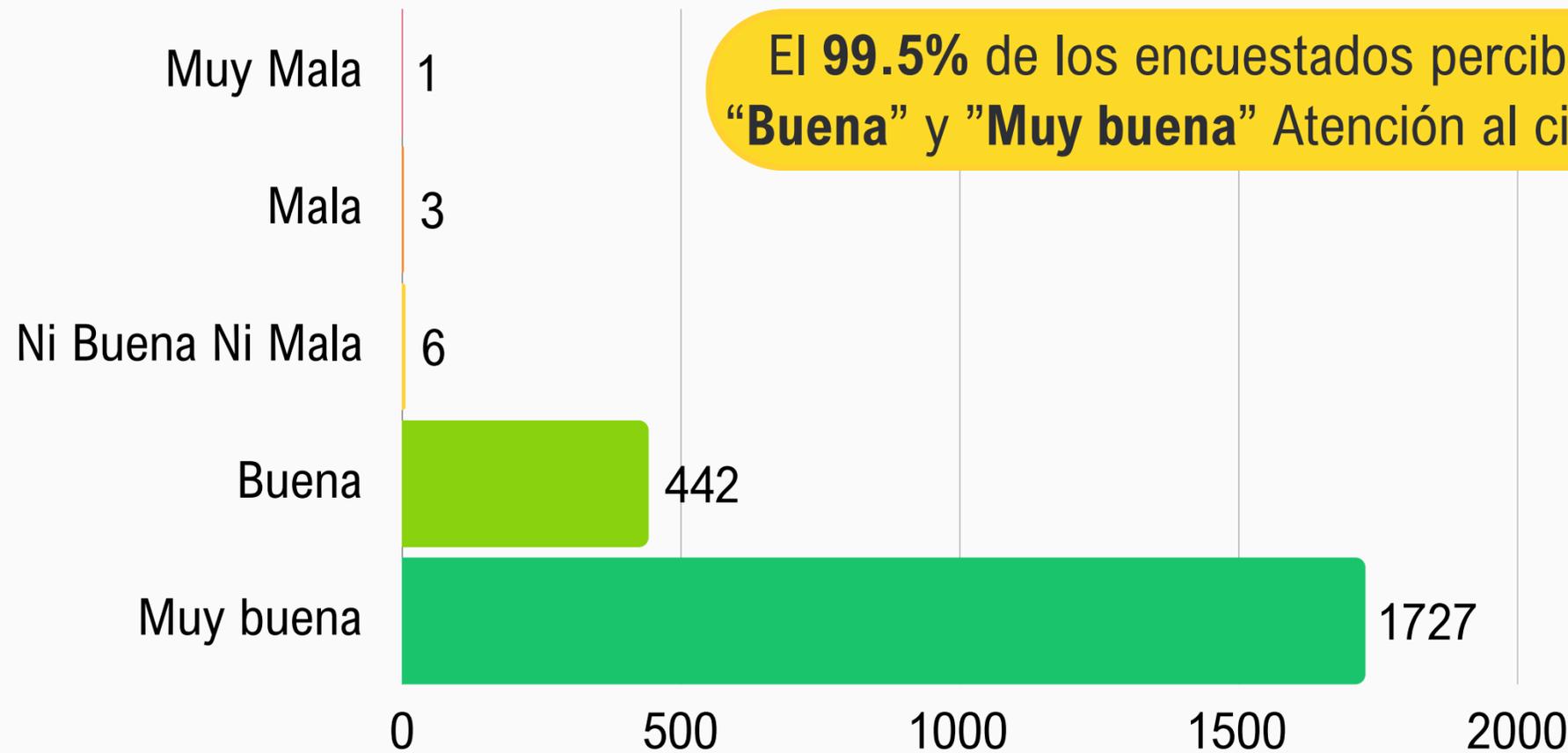
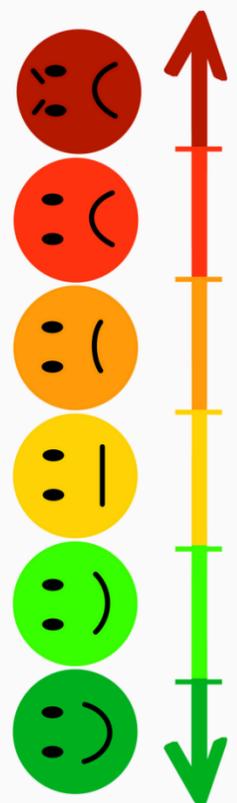
La Secretaria de Educación fue la dependencia con mayor número de evaluaciones realizadas (462) con el 21,1%, seguida por la Secretaria de Hacienda (339) con el 15,5%.





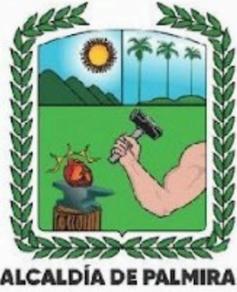
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION CIUDADANA

Respecto al nivel de percepción de los usuarios de la **Atención** recibida en los diferentes puntos de atención de la Alcaldía Municipal, los 2.179 ciudadanos encuestados respondieron:



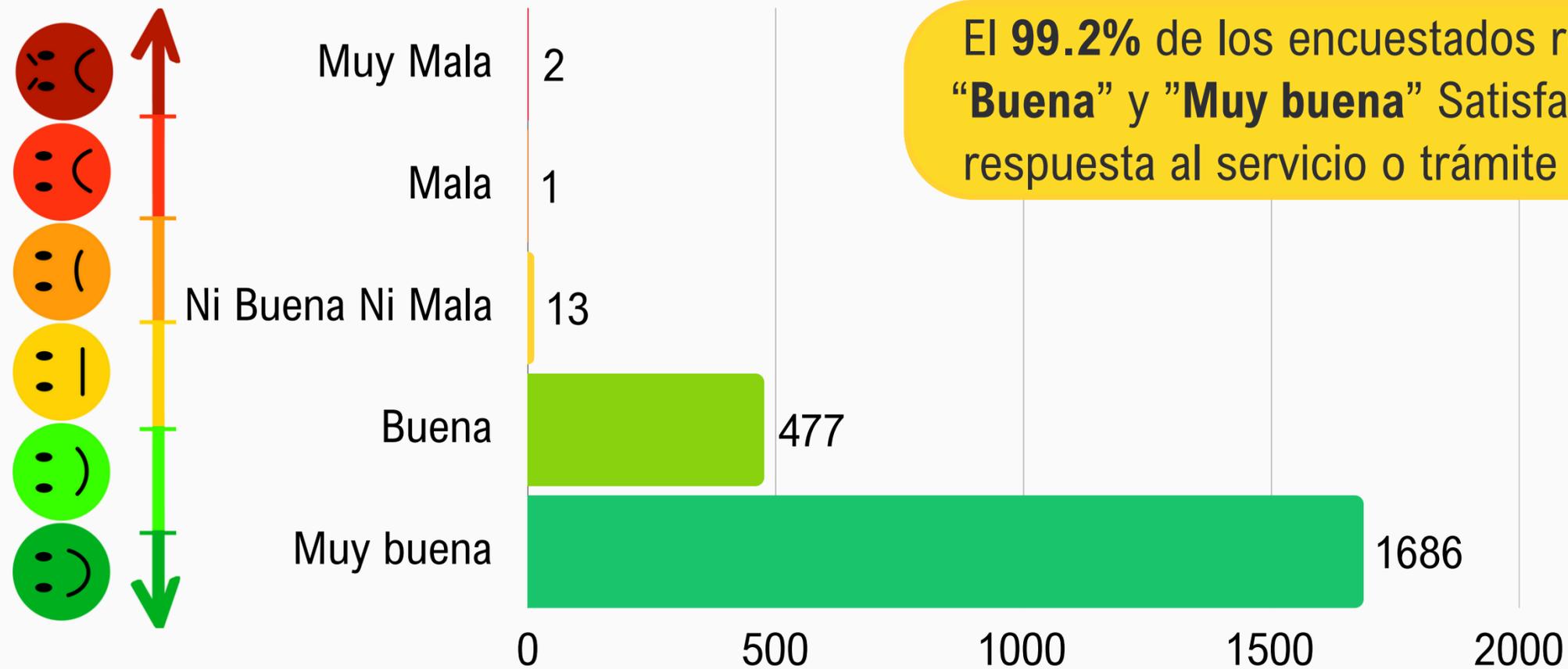
El **99.5%** de los encuestados perciben una **“Buena”** y **“Muy buena”** Atención al ciudadano

Las 4 calificaciones **“Mala”** y **“Muy Mala”** tienen como causa única el **“Tiempo de Atención”**



RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

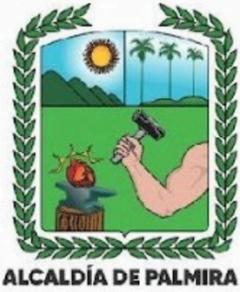
Respecto al nivel de satisfacción de los usuarios frente a la **Respuesta entregada** por la Administración, 2.179 ciudadanos encuestados respondieron:



El **99.2%** de los encuestados refieren una **“Buena”** y **“Muy buena”** Satisfacción por la respuesta al servicio o trámite gestionado

Las 3 calificaciones **“Mala”** y **“Muy Mala”** tienen como causa única el **“Tiempo de Respuesta”**



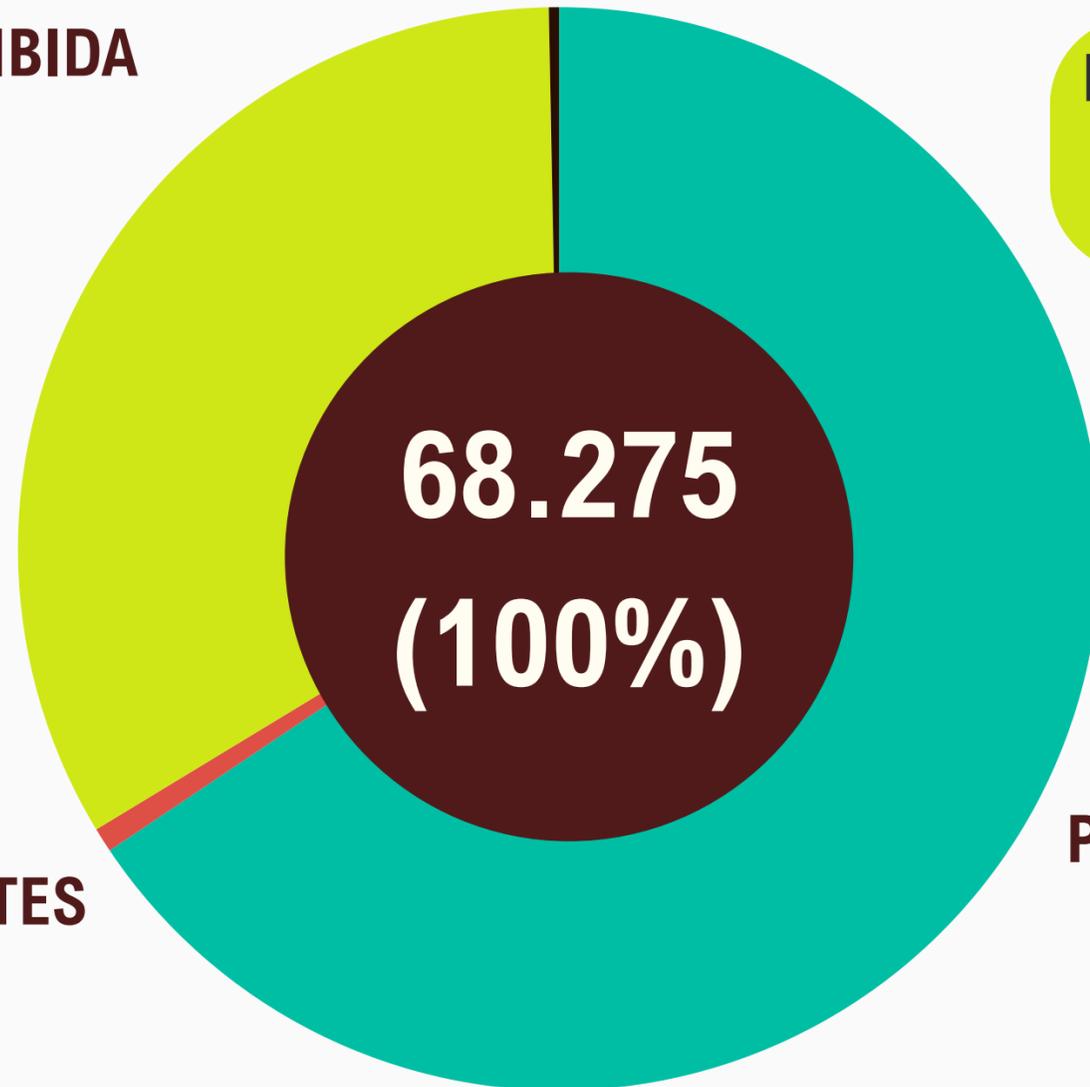


ANALISIS A LAS PQRSFD ANUAL CONSOLIDADO 2024

AGENDAMIENTO DE CITA
207

CORRESPONDENCIA RECIBIDA
22780

En el año 2024 fueron recibidas un total de **68.275** comunicaciones



TRAMITES
500

PQRSFD
44788



Fuente: Información obtenida de las comunicaciones reportadas en el Sistema de Información SIIF WEB con corte al 30 de Diciembre de 2024





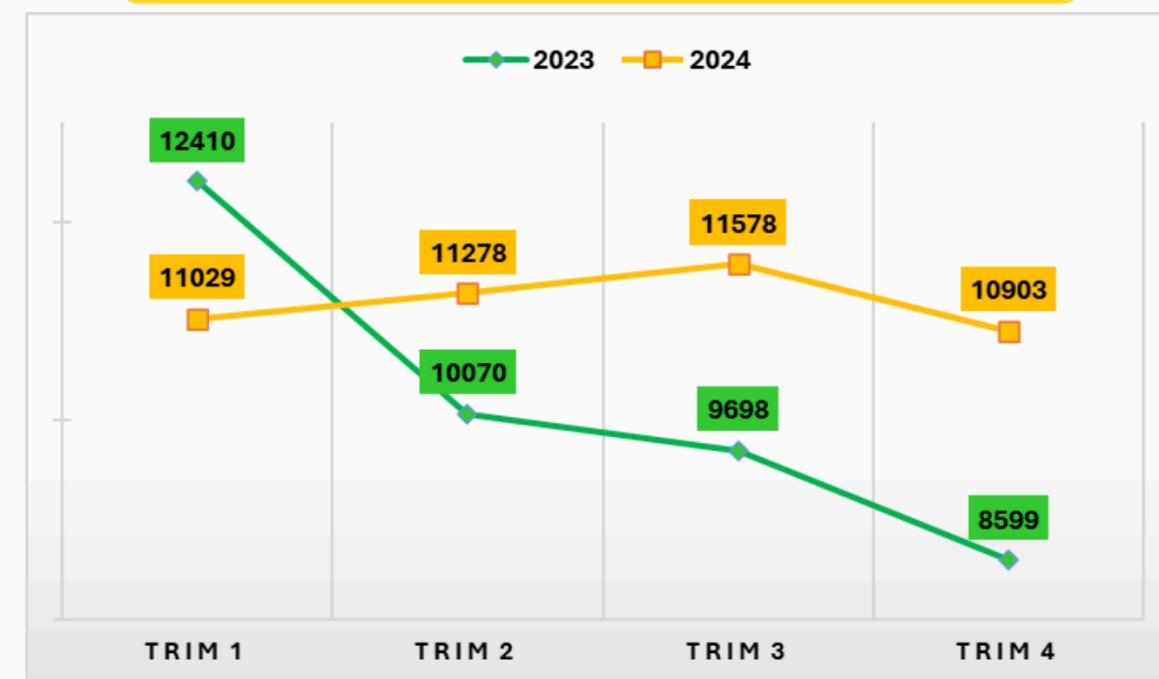
TOTAL DE PQRSFD DE 2024 Y ANALISIS COMPARATIVO 2023-2024

Total de PQRSFD recibidas en el año por tipo de comunicación

TIPO	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	TOTAL	%
PETICION GENERAL	11508	10259	10928	9849	42544	91,08%
PETICION ENTRE AUTORIDADES	992	600	496	925	3013	6,45%
PETICION DE CONSULTA	0	0	0	19	19	0,04%
PETICION DE DOCUMENTOS E INFORMACION	0	0	0	31	31	0,07%
QUEJA	216	197	38	14	465	1,00%
RECLAMO	97	81	66	47	291	0,62%
SUGERENCIA	22	8	27	8	65	0,13%
FELICITACIONES	31	13	23	10	77	0,16%
DENUNCIAS PRESUNTOS HECHOS DE CORRUPCION	91	119	0	0	210	0,45%
TOTAL ALCALDIA	12957	11277	11578	10903	46715	100%

46.715
PQRSFD
Recibidas en el Año
2024

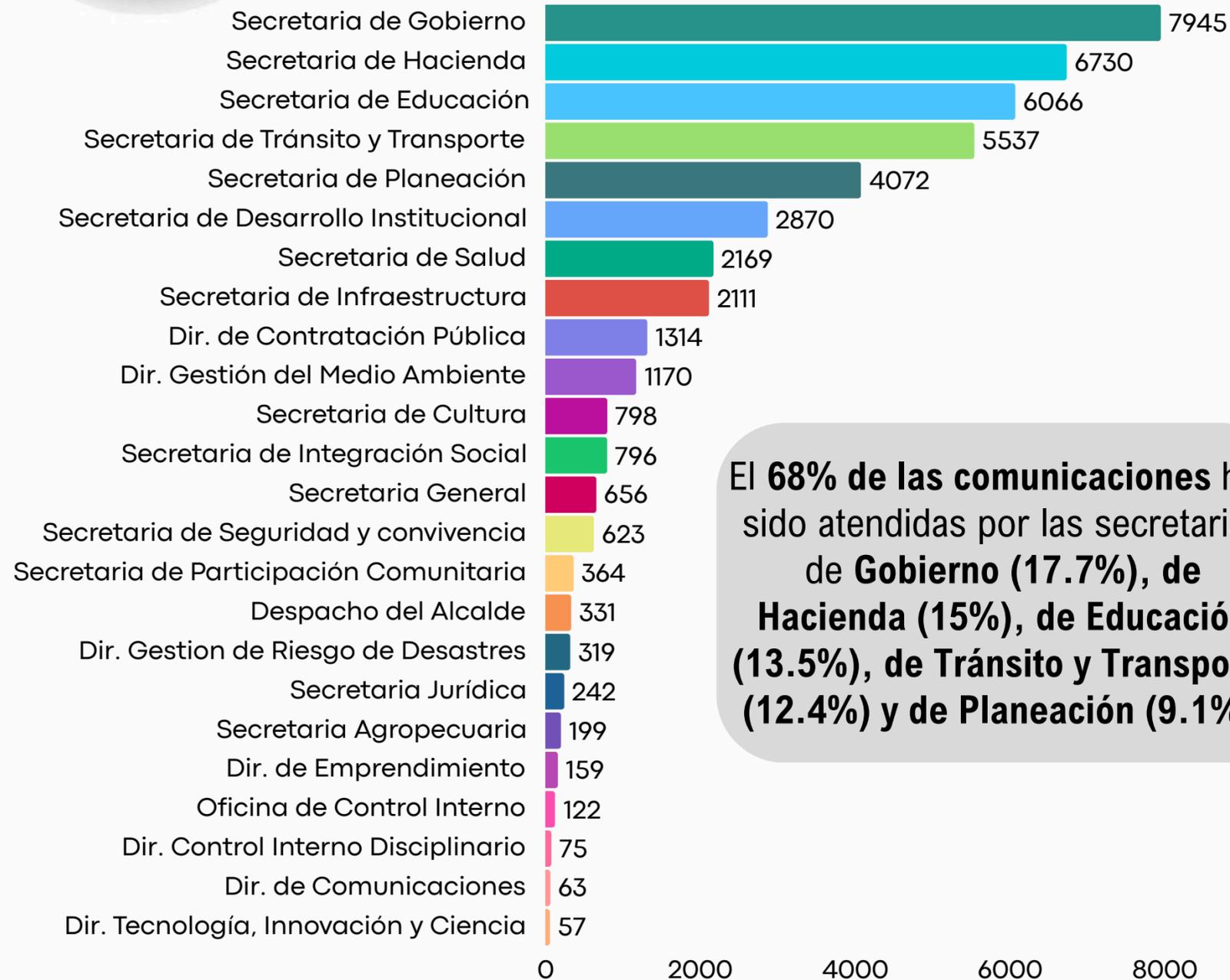
Análisis Comparativo PQRSFD con periodos anteriores





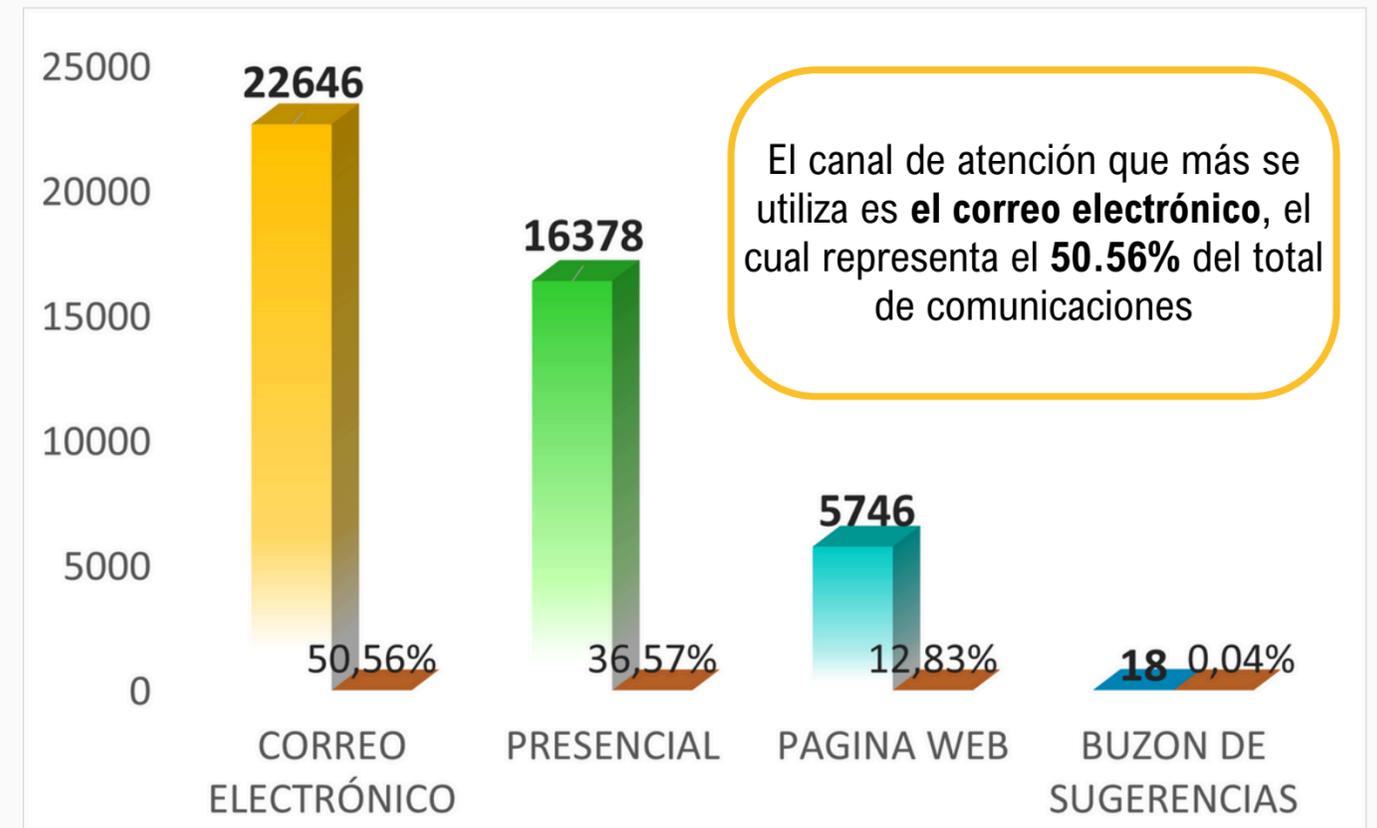
Número de PQRSFD Consolidado Año 2024

PQRSFD recibidas en el 2024 por Dependencia



El **68%** de las comunicaciones han sido atendidas por las secretarías de **Gobierno (17.7%)**, de **Hacienda (15%)**, de **Educación (13.5%)**, de **Tránsito y Transporte (12.4%)** y de **Planeación (9.1%)**.

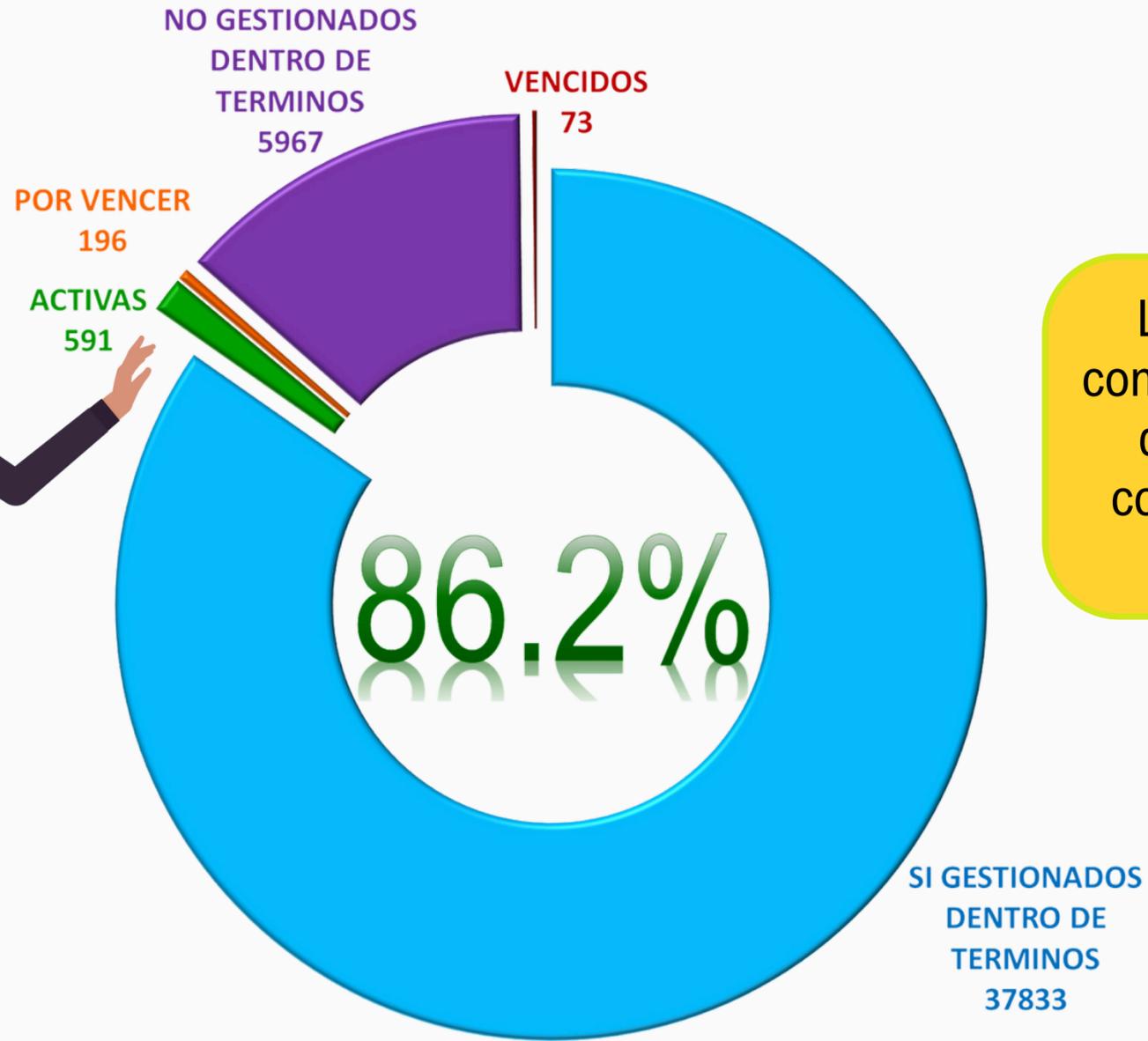
Total PQRSFD por canal de atención





ESTADO DE LAS PQRD Y EFICIENCIA AÑO 2024

44.660
PQRD
Requieren
respuesta



La oportunidad en la gestion de comunicaciones reporta un indicador del **86.2% en eficiencia** con 73 comunicaciones vencidas al 30 de diciembre de 2024.





CONCLUSIONES

- En el Trimestre IV de 2024 se recibieron 10.903 PQRSFD, un 26,8% más que el mismo periodo del 2023. De esta totalidad, 10.879 Corresponden PQRD
- El canal de atención más utilizado fue el correo electrónico con 5.287 comunicaciones recibidas, el equivalente al 48.49%.
- Las dependencias con más número de PQRSFD en el periodo fueron la Secretaría de Educación (18,6%), la Secretaría de Gobierno (17,4%), la Secretaria de Transito y Transportes (14,5%) y la Secretaría de Hacienda (13,8%).
- En el periodo actual se alcanzó una Eficiencia del 88% en gestión oportuna de PQRD y 69 comunicaciones estan vencidas y sin gestión con corte al 30 de diciembre de 2024, de las cuales el 44,9% (33) corresponden a la Secretaría de Educación.
- 153 comunicaciones fueron trasladadas a otras entidades por competencia y a 2 solicitudes se le negó la información por ser clasificada y de reserva.
- El análisis de las sugerencias permitió determinar que las dependencias correspondientes, consideran que el 87.5% son propuestas viables para las cuales se están generando o se generaran acciones pertinentes, el otro 25 % no fue posible analizar viabilidad puesto que la sugerencia no fue clara.
- En el análisis de causas a las Quejas, Reclamos y Denuncias, el 77% son reclamos, el 23% son quejas por mala atención y no se registraron Denuncias por presuntos actos de corrupción. La causa más relevante de los reclamos se debe a la inconformidad con los procesos en los trámites y servicios.

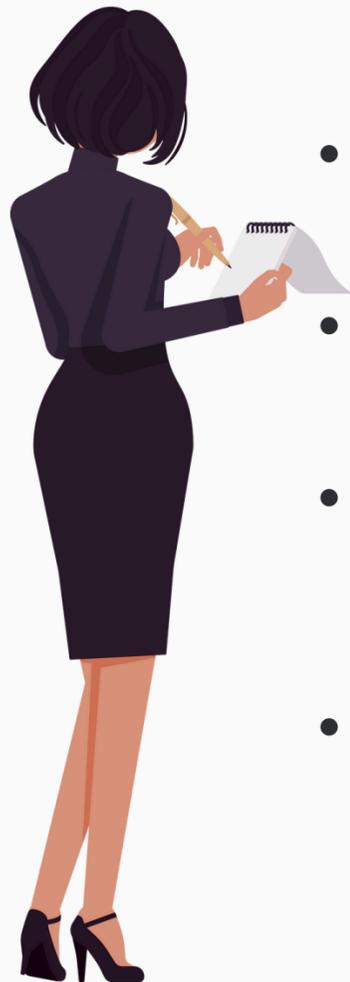


CONCLUSIONES



ALCALDÍA DE PALMIRA

- En el periodo analizado fueron encuestadas 2185 usuarios pertenecientes a los grupos de valor de cada dependencia para medir la Percepción y evaluar la Satisfacción de los usuarios, el 99.6% tiene un promedio de calificación “Buena y “Muy buena” frente a la Atención por los diferentes puntos de atención de la Alcaldía Municipal; el 99.3% de igual forma, refiere una calificación “Buena” y “Muy Buena” frente a la satisfacción por a las respuestas entregadas y/o servicios ofrecidos.
- La causa de inconformidad de los usuarios frente a la atención y los servicios ofrecidos identificadas en las encuestas radican en el “Tiempo de Atención” y el “Tiempo de respuesta”.
- En el año 2024 se recibieron un total de **68.275 comunicaciones**, de las cuales **44.788 corresponden a PQRSFD** y **44.660 son PQRD que requieren respuesta** conforme lo expresa la normatividad.
- **El canal de atención más utilizado fue el correo electrónico** con un total de 22.646 comunicaciones recibidas equivalente al 50.56%.
- Las dependencias con más solicitudes atendidas en el año fueron la Secretaría de Gobierno (17,7%), la Secretaría de Hacienda (15%), la Secretaría de Educación (13,5%), la Secretaría de Tránsito y Transportes (12,4%) y la Secretaría de Planeación (9,1%); estas equivalen al 68% del total de PQRSFD recibidas.
- En el año 2024 se alcanzó una eficiencia del 86.2% en gestión oportuna de PQRD y 73 comunicaciones están vencidas y sin gestión con corte al 30 de diciembre de 2024, de las cuales el 46,6% corresponden a la Secretaría de Educación.

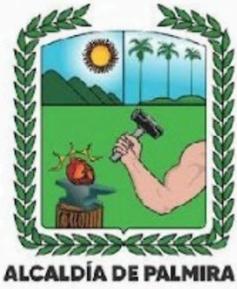




RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las dependencias que tienen PQRD vencidas, generar las acciones necesarias para eliminar esta cifra de sus registros y garantizar una respuesta oportuna al ciudadano.
- Se evidencia la necesidad de establecer estrategias para cumplir los tiempos de respuestas a las comunicaciones y cumplir con la normatividad para la respuesta oportuna a todos los ciudadanos y demás entidades.
- Es importante seguir diseñando estrategias y fortaleciendo las acciones implementadas para mejora de la tipificación y las parametrizaciones establecidas en el sistema de información, con el fin de eliminar los errores que se tienen desde la radicación e inciden directamente en la gestión y el análisis a las causas de las comunicaciones.
- Se recomienda a todas las dependencias crear mecanismos para incentivar la evaluación de los servicios prestados a través de la encuesta de percepción.





ALCALDÍA DE PALMIRA

INFORME CONSOLIDADO DE ANÁLISIS A LAS PQRSFD Y EVALUACION DE LA PERCEPCION CIUDADANA TRD 2024-240.6.1.108

MARIA ESTHER GÜENDICA ARGOTE
SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Proyectó: Laura Angulo Rodas - Contratista Profesional

Joan Hernandez - Auxliar Administrativo

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



www.palmira.gov.co