



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

TRD+CONSECUTIVO

Palmira enero 26 de 2016

:

ALCALDIA MUNICIPAL DE PALMIRA

SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA

INFORME DE PQRS 2DO SEMESTRE AÑO 2015

PERIODO JULIO – DICIEMBRE

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
PBX.2709500 Ext. XXXX





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

OBJETIVO

Para nuestra oficina es prioridad ofrecerles a nuestros usuarios un trato digno, equitativo respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente para garantizar una atención personalizada. Es por eso que nos comprometemos con todos los ciudadanos a atender sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y comentarios que a bien tenga, para orientar a toda la ciudadana, sobre los trámites y servicios que sean de nuestra competencia

NORMATIVIDAD

LEY 1437 DE 2011 (Derecho de los ciudadanos y tiempos de trámites de sus peticiones)

LEY 092 DE 2005

INFORMACION CANAL DE ATENCION AL CIUDADANO

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
PBX.2709500 Ext. XXXX





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

FUENTES DE INFORMACION

CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

-VENTANILLA UNICA

-CORREO ELECTRONICO (atencionalpublico@palmira.gov.co)

-ATENCION PERSONALIZADA

LINEA 195

CANAL DE ATENCION VENTANILLA UNICA

Durante el periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre año de 2015 en ventanilla única se recibieron un total de 4.430 documentos distribuidos de la siguiente manera:

CANTIDAD DE DOCUMENTACION RECIBIDA EN VENTANILLA UNICA PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2015

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
PBX.2709500 Ext. XXXX





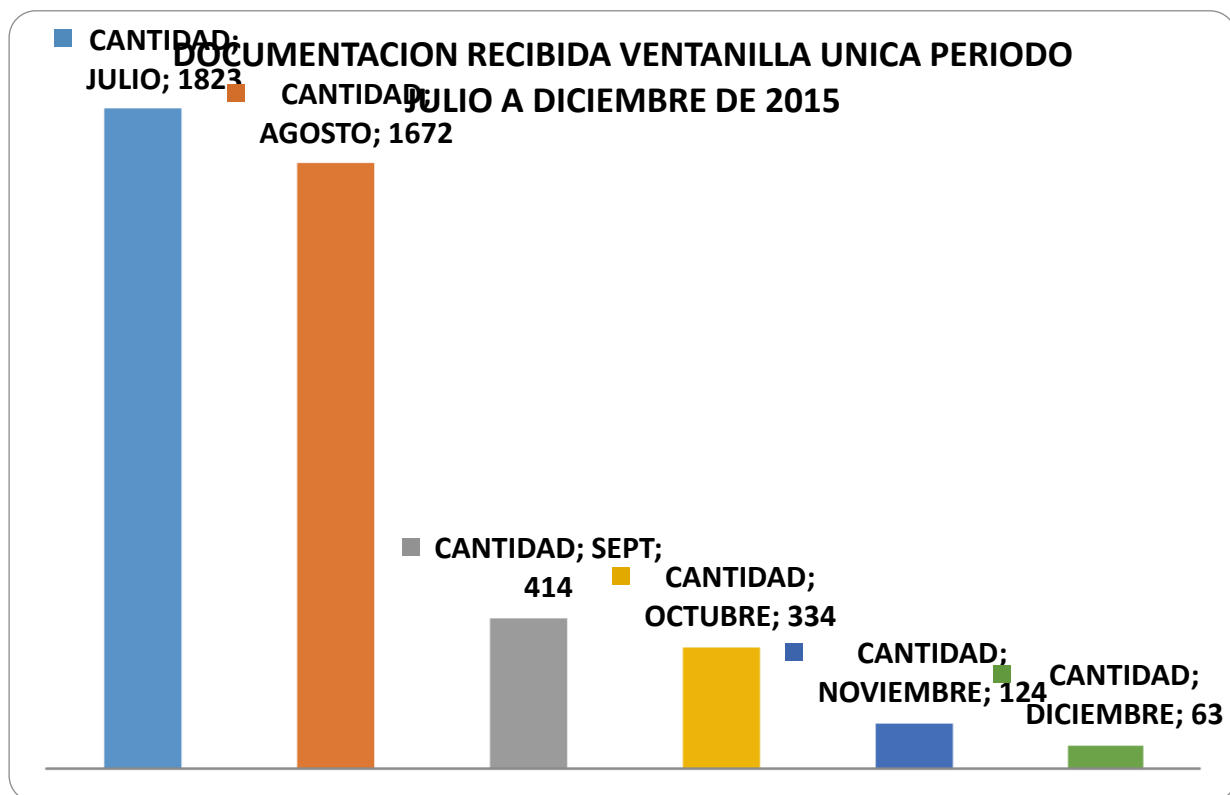
Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

MES	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CANTIDAD	1823	1672	414	334	124	63



Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
PBX.2709500 Ext. XXXX





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

CANAL DE ATENCION

Link Página Web

[www.palmira.gov.co/atencion -al-ciudadano](http://www.palmira.gov.co/atencion-al-ciudadano)

Cantidad y distribución de correos recibido durante el periodo comprendido entre el mes de julio a diciembre del año 2015

PERIODO	CANTIDAD
JULIO-----	85
AGOSTO-----	92

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
PBX.2709500 Ext. XXXX





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

SEPTIEMBRE-----62
OCTUBRE----- 59
NOVIEMBRE-----31
DICIEMBRE----- 25

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
PBX.2709500 Ext. XXXX





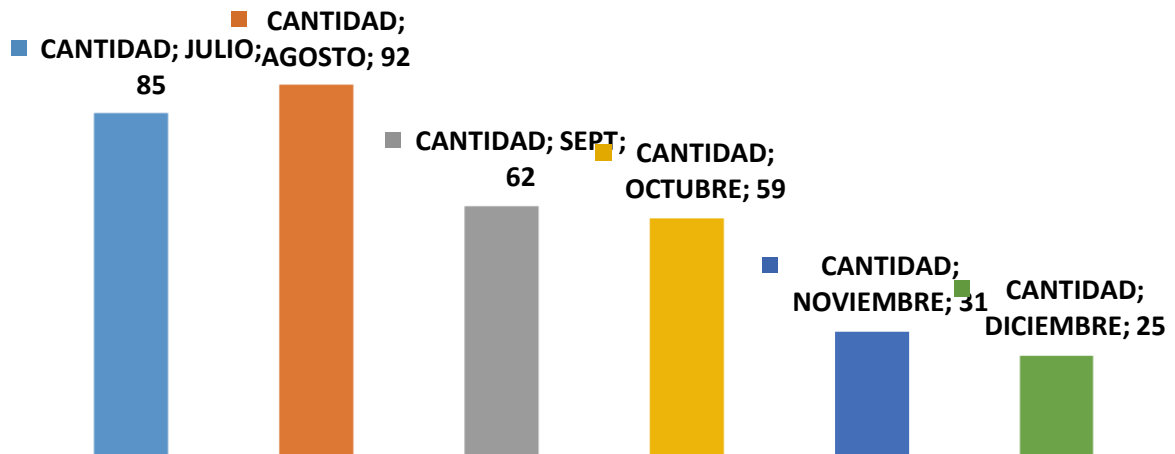
Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

CANTIDAD DOCUMENTACION RECIBIDA CANAL CORREO ELECTRONICO JULIO A DICIEMBRE DE 2015



Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
PBX.2709500 Ext. XXXX





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

CLASIFICACION POR TIPO DE DOCUMENTO RECIBIDO

CANAL DE ATENCION

Correo electrónico
atencionalpublico@palmira.gov.co

TIPO	CANTIDAD
DERECHO DE PETICION-----	319
QUEJAS-----	28
RECLAMOS-----	0
SUGERENCIAS-----	7

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
PBX.2709500 Ext. XXXX





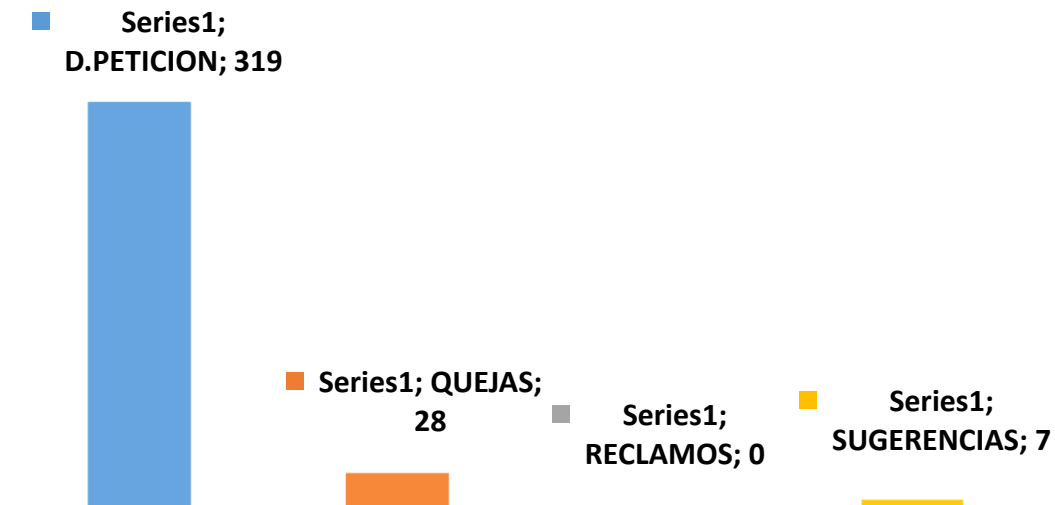
Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

CANAL CORREO ELECTRONICO PQRS RECIBIDA PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2015



CANAL DE ATENCION LINEA PERSONALIZADA

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
PBX.2709500 Ext. XXXX





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

Durante el periodo comprendido entre el mes de julio a diciembre del 2015 se atendieron 843 ciudadanos que vinieron a solicitar información de todo tipo de tramites como por ejemplo sobre tarifa diferencial peaje ciat Palmira, vinculación a programas de los convenios sociales como adulto mayor, jóvenes en acción familias en acción, convenios educativos Sena, bachiller adulto, pagos de impuestos, tramites

LINEA DE ATENCION 195

Durante el periodo comprendido entre el mes de julio a diciembre del 2015 se atendieron aproximadamente 237 llamadas de los ciudadanos que solicitaron de los servicios que presta la Alcaldía Municipal, como horario de atención, tramites de documentación, información sobre beneficio de la tarifa diferencial, programas sobre el adulto mayor dirección y ubicación de oficinas.

Nota: La línea telefónica 195 en el momento solamente le entran llamadas de los abonados que están registrados en Telepalmira, está pendiente que esta opción de llamado lo puedan tener los operadores de la telefonía celular.

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
PBX.2709500 Ext. XXXX





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

INFORMACION CONSOLIDADA DE PQRS PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2015

INFORMACION CONSOLIDAD DE PQRS POR DEPENDENCIA PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2015

DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA
DESPACHO ALCALDE	221	16			2
OFIC GESTION DEL RIESGO	44	11	59		7
INFORMATICA	153				

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
PBX.2709500 Ext. XXXX





Alcaldía Municipal
de Palmira

Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

COMUNICACIONES	1				
SECRETRIA GENERAL	90	27	1	8	
DIRECCIO TALENTO HUMANO					
RECURSOS FISICOS	183				
JURIDICA	44				
GOBIERNO	217	189	26		1141
DIREC INGRESOS Y TESORERIA	1124				
COBRO COACTIVO	158				
PLANEACION	86		170		
SECR DESARROLLO Y RENOVACION	491	2			
DIREC, RENOVACION URBANA	6	19			
INFRAESTRUCTURA	160				
SALUD	969	386			
SEC EDUCACION	2491				
DESARROLLO ECONOMICO	23	1			
INTEGRACION SOCIAL	552				
MOVILIDAD	54				
PARTICIPACION COMUNITARIA JACY VIC	104				
CULTURA Y TURISMO	146				
BOSQUE MUNICIPAL	3				
TOTAL	7320	651	256	8	1150

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
PBX.2709500 Ext. XXXX





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

En el cuadro anterior no se evidencia información de la Dirección de Talento Humano, la Oficina de Integración Social faltó información de los meses de octubre noviembre y diciembre, la Secretaria de Movilidad no envió información de los meses de noviembre y diciembre, la Secretaria de Cultura no envió información de los meses de octubre, noviembre y diciembre, la Secretaria General no envió información de los meses de noviembre y diciembre.

Analizando la información estadística se observa que las secretarías de Educación, Ingresos y Tesorería, Salud, Integración Social, de Educación, Gobierno, Desarrollo Renovación, son las que más reciben peticiones.

INFORMACION ESTADISTICA

TOTAL DE PQRS RECIBIDAS EN LA ADMINSTRACION MUNICIPAL PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2015

TIPO DOCUMENTO	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMO			SUGERENCIA			DENUNCIAS		
	RE	ET	RS	RE	ET	RS	RE	ET	RS	RE	ET	RS	RE	ET	RS
CANTIDAD	7320	275	7272	651	0	651	256	0	256	8	0	8	1150	0	1150

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
PBX.2709500 Ext. XXXX





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

INFORMACION CONSOLIDADA DE PQRS PERIODO JULIO A DICIEMBRE DEL AÑO 2015



ANALISIS

Analizando la información total de las PQRS recibidas en la administración municipal correspondiente al periodo julio a diciembre del año 2015 tenemos, que se recibieron un total de 9.385 distribuidas de la siguiente manera.

Peticiones 7320 de las cuales quedaron en trámite 275 y se resolvieron 7272

Quejas 651 de las cuales no quedo ninguna queja en trámite

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
PBX.2709500 Ext. XXXX





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME

Reclamo 256 de las cuales no quedo ningún reclamo en trámite

Sugerencias 8 de las cuales no quedo ninguna sugerencia en trámite

Denuncias 1150 de las cuales no quedo ninguna denuncia en trámite

En términos generales se observa que se realizo una buena gestión por parte de las dependencias con gran porcentaje de cumplimiento en la respuesta a los ciudadanos.

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP
Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
PBX.2709500 Ext. XXXX

