



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

TRD – 2022-240.6.19.3

Palmira, 29 / abril / 2022

## 1. OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

- ❖ El presente informe define el análisis a las causas más representativas presentadas por cada dependencia de las solicitudes externas de PQRSFD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones Y Denuncias), los datos corresponden al primer trimestre comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo del 2022, de acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, el módulo de gestión documental SIIF WEB y lo reportado por las dependencias en sus informes de seguimiento.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Determinar las causas más representativas de las solicitudes externas realizadas por los ciudadanos hacia la administración municipal.
- ❖ Generar un panorama amplio de las necesidades de la ciudad de Palmira por dependencia.
- ❖ Brindar información consolidada a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el fin de formular estrategias encaminadas a solucionar las necesidades identificadas y al logro de la satisfacción de los ciudadanos.

## 2. INFORME DE ANÁLISIS DE CAUSAS POR DEPENDENCIA PRIMER TRIMESTRE

### 2.1 DESARROLLO DEL INFORME

#### ANÁLISIS DE CAUSAS POR CADA DEPENDENCIA

#### DESPACHO ALCALDE

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a **DESPACHO ALCALDE**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre enero y marzo del año 2022, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

Con un total de comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el primer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

### **CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS**

**Peticiones:** El 36.36% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

La principal causa de las peticiones es solicitud de cita con el Señor Alcalde, entre los motivos que los ciudadanos aducen están problemática de zonas verdes, problemática de personas en condición de discapacidad, propuesta proyecto de extensión social.

Las causas restantes, tratan de temas diversos, entre los cuales se encuentran: solicitud de apoyo para damnificados incendio, solicitud difusión comunicado de Registraduría sobre entrega de cédulas de ciudadanía, divulgación día del maestro constructor, solicitud de licencia no remunerada, solicitud de información gestora social (primera dama), solicitud aclaración sobre nombre mega-colegio del sur, solicitud de posesión de autoridades indígenas cabildo indígena Inga de Palmira. Y una petición para la defensora del usuario de salud, solicitando colaboración en una cita médica con especialista.

**Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

### **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

#### **Entes de control:**

Peticiones Contraloría. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Peticiones Fiscalía. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Peticiones Procuraduría. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

El 100% de peticiones a Personería, corresponde a una solicitud de coadyuvancia, sobre negligencia médica en clínica Santa Bárbara.



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**

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

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre el mes de enero a marzo del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 54 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el primer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con 68%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

### **CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS**

**Peticiones:** El 68% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- El 17% fueron textos informativos dirigidos por distintas entidades del orden nacional, tales como, comunicados de la Dirección Nacional de Bomberos o la UNGRD.
- 2% obedecen a solicitudes de capacitaciones a brigadas de emergencias por parte de la Policía Municipal.
- El 7% de las solicitudes dirigidas a la Dirección de Gestión del Riesgo de Desastres, corresponden a la socialización Plan de Emergencia y Contingencia de las diferentes empresas ubicadas en el territorio municipal.
- Debido a la ocurrencia de fuertes lluvias producidas por el fenómeno de la niña, el 13% de las peticiones dirigidas a las DGRD, correspondió a solicitudes de Ayuda Humanitaria de las distintas personas que resultaron afectadas por las lluvias.
- En sintonía con lo anterior encontramos que el 7% de las solicitudes van dirigidas a obtener la certificación por daños que emite la DGRD, en la cual se deja constancia de la ocurrencia del evento con fecha, hora y la identificación de las personas afectadas.

**Trámites y servicios:** Con una representación del 20% sobre el total de PQRS, encontramos la solicitud de Certificado de viabilidad para realizar Eventos que genera aglomeración de personas

## CAUSAS ENTES DE CONTROL

**Entes de control:** Con una representación del 6% Solicitud Organismos de Control como (IAS, Ministerio de Control, Concejo Municipal, Solicitudes Jurídicas) respecto a predios que se encuentran en procesos de restitución y requieren conocer si los inmuebles se encuentran en situación de riesgo.

## DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre el mes de enero a marzo del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de (16) comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el primer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron CORRESPONDENCIA RECIBIDA con 50 %.

## DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

### CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

**Peticiones:** El 43.8% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Propuestas publicitarias realizadas por diferentes medios de comunicación.
- Solicitud apoyo a evento cultural y divulgación de información.

**Correspondencia recibida:** El 50 % de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Propuestas publicitarias realizadas por diferentes medios de comunicación
- Información general

**Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

## CAUSAS ENTES DE CONTROL

**Entes de control:** El 6.25% de peticiones realizadas corresponde a una solicitud de información de base de datos de periodistas.

## **DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA - TIYC**

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **DIRECCIÓN DE TECNOLOGIA, INNOVACIÓN Y CIENCIA**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre el mes de ENERO al mes de MARZO del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 27 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el trimestre del año 2022, se pudo observar que el porcentaje de solicitudes fueron PETICIONES con 55%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

### **CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS**

**Peticiones:** El 0,93% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Parametrización de Plantilla.
- Creación de usuarios Modulo de Gestión Documental.
- Entrega física lector código de barras.
- Solicitud de punto de red.
- Aviso Auditoria Legalidad Software DNDA- Control Interno.
- Solicitud concepto técnico para la compra de dos equipos móviles.
- Solicitud de Router o Certificación de Inexistencia-Secretaría de Tránsito.
- Solicitud visita técnica Centro vida instalación de internet.
- Solicitud reunión reactivación mesa telefonía CAMP.
- Solicitud anulación de tramites vencidos Modulo de Gestión Documental Causa.
- Solicitud de conectividad para la Biblioteca Pública Lida Carvajal Zafra.

**Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

### **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

**Entes de control:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

## **DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA**

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre el mes de enero al mes de marzo del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 140 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el primer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron: SOLICITUD DE CERTIFICADOS con un 84 %.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

### **CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS**

**Peticiones:** El 33 % de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Certificación de Contratos.
- Tutelas.
- Solicitud Información de Contratos.

**Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

### **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

#### **Entes de control:**

El 63% de las Peticiones enviadas por la Contraloría Municipal, se fundamentó en la solicitud de información de:

- Contrato de Consultoría 216013.
- Información SIA Observa.
- Informe al Municipio sobre apertura proceso civil Contrato MP-1603-2018.
- Solicitud información Contrato PAE 2021-2022.
- Solicitud información sobre aspectos relacionados con el cumplimiento de las circulares emitidas por Colombia Compra Eficiente.



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

El 5% de la petición enviada por la Fiscalía es la solicitud de información sobre el contrato que existe entre la Fiscalía y el Municipio de Palmira.

El 27% de las peticiones enviadas por la Procuraduría es socializando los Decretos 025 de diciembre 2016, Circular 0921 directiva 003 de 2022 PGN.

El 5% de la petición enviada por la Personería Municipal es la solicitud de información sobre el contrato que existe entre la Fiscalía y el Municipio de Palmira

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

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre Enero a Marzo del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 91 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el primer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron la correspondencia recibida con 66%.

### **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

#### **CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS**

**Peticiones:** El 32% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de empleo.
- Solicitud de información de programas de la DEDE.
- Solicitud de cita con el Alcalde.
- Solicitud de revisión de premios Valle Inn.

**Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

### **Entes de control:**

Peticiones Contraloría. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Peticiones Fiscalía. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

El 1% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información para actuación disciplinaria

Peticiones Personería. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

## **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **OFICINA DE CONTROL INTERNO**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre el mes de enero al mes de marzo del año 2022, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 90 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el trimestre I del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones con 99%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

### **CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS**

**Peticiones:** El 98% de peticiones registradas corresponden al siguiente tema:

- Comunicaciones y/o Requerimientos de los Entes de Control, dirigidos directamente a la Oficina de Control Interno o dirigidos a otras dependencias, a las cuales la Oficina de Control Interno les realiza el respectivo seguimiento para verificar el cumplimiento de la respuesta.

El 2% de peticiones registradas corresponden al siguiente tema:

- Petición repartida de manera automática por el Sistema la cual no era competencia de la Oficina de Control Interno sino de la Subsecretaría Financiera.
- Seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno a solicitudes de ciudadanos realizadas a otras dependencias quienes son las competentes de dar respuesta a las mismas.

**Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

### **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

#### **Entes de control:**

El 46 % de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Comunicaciones y Remisión de Informes de Auditorías Adelantadas por la Contraloría Municipal.
- Solicitudes de Información y Requerimientos de la Contraloría Municipal.
- Comunicaciones y Remisión de Informes de Auditorías Adelantadas por la Contraloría General.
- Solicitudes de Información y Requerimientos de la Contraloría General.

El 16% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitudes de información por parte del ente de control relacionado con indagaciones que están adelantando al Municipio, reporte de hurtos automotor a tránsito y casos relacionados con comisaria de familia.

El 21 % de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Acciones preventivas por parte del Ente de Control al Municipio.
- Solicitudes de Información y Requerimientos del Ente de Control.

El 17 % de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Comunicaciones por parte del ente de control informado visitas a realizar.



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**

## **DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

Este informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes a la **DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre enero y marzo de 2022, de acuerdo con los datos arrojados por el módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 14 PQRSFD que ingresaron a la dependencia se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron QUEJAS con el 86%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

### **CAUSAS PETICIONES TRÁMITES Y SERVICIOS**

**Peticiones:** El 14 % de peticiones ante la dirección correspondieron a temas relacionados con obtener copia del expediente que lleva en curso la **DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**, en contra de un funcionario y es el implicado quien realiza esa petición, la segunda causa de petición tramitada correspondió a información solicitada por un ciudadano que requería información de cómo se está implementando la nueva ley 1952 de 2019, modificada por la ley 2094 de 2021 en la Dirección.

**Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

### **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

**Entes de control:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

## **DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE MEDIO AMBIENTE**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre el mes de enero a marzo de 2022, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 233 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el primer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron PETICIONES con el 73.8 %.

## DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

### CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

**Peticiones:** El mayor porcentaje de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud poda y corte de árboles 35%.
- Intervención zonas verdes 20%.
- Casos de maltrato animal 20%.
- Intervención de puntos críticos de residuos sólidos 15%.
- Afectaciones medioambientales (ruido, olores, material particulado) 10%.

**Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

### CAUSAS ENTES DE CONTROL

#### Entes de control:

Peticiones Contraloría. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia

El 18,18% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

El 9,09% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Remisión memorandos

El 72,72% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Convocatoria de la Personería a reunión con la Policía, Veolia, Vocales de Control y administración municipal. FECHA 16 DE FEBRERO.
- COADYUVANCIA PARA SOLICITUD PQR20220000939.
- Acción Preventiva E-2021-361486 Informe de Cumplimiento Ley 1801/2016 CNSCC.
- Árbol que esta ocasionado daños.
- Coadyuvancia Solicitud inspección ocular.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## **SECRETARÍA GENERAL**

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **SECRETARÍA GENERAL** enero y marzo de 2.022, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 78 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el I trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones con 73%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

### **CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS**

**Peticiones:** El 73 % de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitudes de Información
- Solicitudes de actos administrativos
- Solicitudes de Revocatoria Directa
- Solicitudes de permisos remunerados
- Propuestas Comerciales
- Solicitudes cita con señor Alcalde
- Presentación cartas de renuncia
- Solicitudes de Colaboración
- Solicitudes Mesas de Concertación
- Solicitudes de Empleo
- Solicitudes Negociación Tarifas año 2022
- Solicitudes Planes de Acción de Gestión Documental

**Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

### **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

**Entes de control:**

Peticiones Contraloría. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

Peticiones Fiscalía. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

El 50 % de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de expediente

El 50 % de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud Disposición de vehículos para servicio transporte escolar

### **SECRETARÍA DE GOBIERNO**

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **SECRETARÍA DE GOBIERNO**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre enero al mes de marzo del año 2022, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 974 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el I trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron TRAMITE YO SERVICIO el cual es el 33.8 %.

### **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

#### **CAUSAS PETICIONES, TRÁMITES Y SERVICIOS.**

**Peticiones:** El 26.4 % de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Peticiones por querellas policivas.
- Peticiones solicitud de información.
- Peticiones solicitud de apoyo y medidas de protección.
- Peticiones espacio público.
- Peticiones copia de expedientes.
- Peticiones protección al consumidor.

**Trámites y servicios:** El 33.8 % de trámites y servicios registradas corresponden a los siguientes causas:



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- Trámites de certificados de residencia.
- Solicitud de acompañamiento a rifas, juegos de azar servicio que es prestado por los funcionarios de la Secretaría de Gobierno.
- Solicitud o permiso de publicidad exterior y entre otros.

### **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

#### **Entes de control:**

El 2 % de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información bien e inmueble
- Solicitud de información ciudadano.

El 86 % de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Peticiones de apoyo a diligencias
- Citaciones a juicio oral.
- Solicitud entrevistas psicológica.
- Formato para solicitud de medidas de protección.
- Formato único noticia criminal.

El 4 % de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Circulares.
- Solicitud de información.

El 9 % de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de respuestas de derechos de petición.
- Traslado de peticiones.
- Seguimientos a derechos de petición.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## **SECRETARÍA JURÍDICA**

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **SECRETARÍA JURÍDICA**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre de enero a marzo del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 133 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el primer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Correspondencia Recibida con un 45.86%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

### **CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS**

Peticiones: El 32.23% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de cumplimiento de sentencia, dentro de procesos judiciales en contra del municipio de Palmira, cuyos fallos judiciales ordenan al Ente Territorial el reconocimiento y pago de un derecho a favor de un beneficiario.
- Solicitud documentación, relacionada con solicitud copia de acto administrativo expedido por la Secretaria Jurídica.
- Solicitud pago de costas, realizada por la parte demandante en un proceso judicial en el que el municipio resulta vencido.
- Solicitud apoyo jurídico, donde se solicita conceptuar sobre propuesta de cesión de contrato.

**Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

### **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

#### **Entes de control:**

El 40% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Proceso de Responsabilidad Fiscal: Acciones administrativas adelantada por la Contraloría para determinar la responsabilidad de un servidor público, cuando en el ejercicio de la gestión fiscal omite en forma dolosa o culposa perjuicio al patrimonio del Estado.

- Archivo de indagación preliminar: Comunicación donde se informa acerca de la orden emitida por un fiscal de conocimiento sobre la terminación de una indagación preliminar, archivo del expediente.

Peticiones Fiscalía. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

El 60% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Audiencia de conciliación: Enviadas por la Procuraduría delegada para Asuntos Administrativos o por la parte Convocante para Audiencia prejudicial como requisito de procedibilidad para interponer las Demandas ante la Jurisdicción Contencioso Administrativo.
- Acción Preventiva: solicitud por parte de la Procuraduría de enviar la respuesta otorgada a algunas peticiones realizadas por los ciudadanos con el fin de hacer seguimiento y control.

Peticiones Personería. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

## **SECRETARÍA DE HACIENDA**

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **SECRETARÍA DE HACIENDA**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 3.873 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el primer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de comunicaciones recibidas fueron peticiones con el 64.73%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

### **CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS**

**Peticiones:** El 64,73% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información firma electrónica
- Solicitud información medios electrónicos, solicitudes de corrección exógena, solicitud normatividad tributaria –calendarios.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- Solicitudes de levantamiento de embargos.

**Trámites y servicios:** El 5% de trámites y servicios registradas corresponden a los siguientes temas:

- Trámites relacionados con Industria y comercio: Actualización correo electrónico, inscripción Contribuyentes, cancelación matrícula, actualización novedades Contribuyentes
- Solicitudes de Paz y salvos: Predial, valorización, constancias por pagos de impuestos.
- Solicitudes de exoneración de impuestos predial e industria y comercio.
- Solicitudes revisión avalúo catastral.

## CAUSAS ENTES DE CONTROL

### Entes de control:

El 68.42 % de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitudes de información
- Planes de mejoramiento gestión contractual
- Presentación Auditoría Financiera y de Gestión a la Administración Central del Municipio de Palmira - Vigencia 2021.
- Requerimientos solicitud de cumplimiento.

Peticiones Fiscalía. No se presentaron peticiones de la Fiscalía.

El 5.26% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Acción preventiva derecho de petición presentado por ciudadanos.

El 26.32% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitudes de transferencias.
- Solicitud certificación ingresos
- Derechos de petición.

## **SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre el enero al marzo del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de ciento ochenta y tres (183) comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el trimestre del año 2021, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición y correspondencia recibida con 46% cada una.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

### **CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS**

**Peticiones:** El 46% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Consumo de Spa en sitios públicos
- Solicitud de seguridad en el barrio
- Asignación de alarma comunitaria
- Mantenimiento sistema de CCTV
- Ruidos

**Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

### **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

#### **Entes de control:**

El 30% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Requerimiento ciudadano

El 40% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud Información
- Maltrato animal

El 20% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Acción preventiva
- Jornada de protesta
- Garantía apoyo electoral

El 10% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Derecho de petición

### **SECRETARÍA DE PLANEACIÓN**

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **SECRETARÍA DE PLANEACIÓN**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre el enero al marzo del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 2.256 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el primer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron TRÁMITE Y SERVICIO con 69%.

### **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

#### **CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS**

**Peticiones:** El 3% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información.
- Derechos de petición de interés particular y general.

**Trámites y servicios:** El 69% de trámites y servicios registradas corresponden a las siguientes causas:

- Asignación y certificación de nomenclatura (26%).
- Sisbén (encuestas, inclusiones, retiros, actualización) (25%).
- Usos de suelo, norma, riesgos, regularización, implantación (20%).



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- Estratificación (asignación, certificación y revisión) (14%).
- Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público (9%).

## **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

### **Entes de control:**

El 37,5% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información.
- Plan de mejoramiento.

El 6,1 % de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información a Sisbén.

El 12,5 % de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información.

El 44 % de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Coadyuvancia en peticiones de los ciudadanos.
- Traslado de peticiones.
- Seguimiento a cumplimiento acciones populares.
- Convocatoria a reuniones.

## **SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre los meses de octubre a diciembre del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIFWEB.

Con un total de 1.147 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el primer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron las peticiones con un 62.69%.

## DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

### CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

**Peticiones:** El 62.69 % de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

#### Gestión del Talento Humano

- Solicitud de aplazamiento disfrute de vacaciones.
- Solicitud de auxilios de lentes, educativo, de medicamentos y prótesis dental.
- Solicitud de certificados laborales.
- Cobro de cuotas partes pensionales.
- Solicitud de pasantías.
- Incapacidades médicas.
- Solicitud de permisos sindicales.
- Solicitud de expedición de formato cetil.
- Solicitud de bono pensional.
- Solicitud de copia de historias laborales.
- Solicitud de permisos no remunerados y licencias.
- Solicitud de traslado.
- Solicitud de descuentos por nómina.
- Solicitud de exámenes médicos ocupacionales.
- Solicitud de sustituciones pensional.

#### Gestión de Recursos Físicos

- Solicitud de comodatos y prórrogas de comodatos de bienes muebles e Inmuebles
- Ofertas comerciales
- Solicitud de apoyo con limpieza
- Solicitud de adecuaciones locativas
- Solicitud de autorización para instalación de contador de agua
- Solicitud de cancelación de facturas de servicios públicos
- Solicitud de vigilancia
- Solicitud de cupo en el parqueadero
- Solicitud de espacios físicos para las dependencias
- Solicitud de mantenimiento de predios
- Solicitud de pólizas de seguros



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

**Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

### **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

El 8.10% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de pólizas
- Solicitud de información sobre bienes inmuebles
- Solicitud de información de personal

El 16.21% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información y copia de hojas de vida de funcionarios

El 32.44% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Ampliación de información de expedientes
- Solicitud de pruebas dentro del procesos
- Solicitud de inmueble a título de comodato

El 43.25% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Traslado de requerimiento ciudadano
- Información visita administrativa especial
- Seguimiento al cumplimiento de la acción popular

### **SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA**

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre el mes Enero al mes de Marzo del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIFWEB.

Con un total de 1825 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIFWEB durante el trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron PETICIÓN con 57.75%.

## DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

### CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

**Peticiones:** El 57.75%. De peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitudes por parte de las juntas de acción comunal para la iluminación de diferentes canchas y/o polideportivos.
- Mantenimientos de alumbrado público tanto en la zona rural como en la urbana del Municipio.
- Solicitudes de información de diseño hidráulico de manejo de aguas lluvias para el deprimido de Versalles.
- Solicitudes de luminarias y mantenimiento de redes por parte de usuarios y juntas de acción comunal.
- Solicitudes de programas de vivienda, de mejoramientos y construcción.
- Solicitudes de pavimentación de calles y carreras del Municipio.
- Solicitudes de préstamo de maquinaria para diferentes intervenciones de la zona rural y urbana.
- Solicitudes para solucionar problemas de alcantarillado.
- Solicitud acompañamiento y orientación para construcción.
- Solicitud servicio de rodillo compactador en la cancha del polideportivo barrio la pampa.

**Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

### CAUSAS ENTES DE CONTROL

#### Entes de control:

El 18.58% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Proceso de responsabilidad fiscal ordinario no. 015-2021.
- Solicitud de información reporte de obras públicas de infraestructura.
- Alcance Primer Requerimiento, Reportes Modelo Obras Públicas De Infraestructura.
- Citación mesa de trabajo, actuación especial de fiscalización, informe pta contrato mp 1603 de 2018 día 01 de marzo de 2022.
- Acta Mesa de Trabajo del 01 de marzo de 2022, Actuación Especial de Fiscalización, Contrato MP 1603 de 2018.
- Solicitud de Información código 2022-233273-80764-IO 2138NE-2022EE0032485 EM Solicitud\_2022-233273-80764-IO\_Alcaldia PTAR Palmira/ RESPUESTA 10 DIAS.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

Peticiones Fiscalía. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia

El 11.53% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Alcantarillado y STAR La Dolores.
- Solicitud información indagación preliminar e- 2020-066774 expediente ius e-2020-066774 iuc-d-2021-1985205.

El 69.87% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Coadyuva la petición PQR20210031608 - Fundamento de petición art. 23
- Solicitud des taponamiento de alcantarillado

## **SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre Enero a Marzo del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 2933 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el I trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones con 67.84%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

### **CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS**

**Peticiones:** 67.84 % de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Aval de documentos.
- Tiempos de servicio Carta laboral Solicitud de cesantías.

**Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

### **Entes de control:**

El 20% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Derecho de petición estabilidad laboral.
- Solicitud base de datos actualizada de las IE.
- Solicitud de información ejecución y actores de obras de infraestructura del FFIE.

Peticiones Fiscalía. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

El 30 % de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información acciones implementadas para garantizar el PAE.
- Solicitud información PAE.
- Prestación del servicio PAE en el retorno a las actividades académicas.

El 50 % de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información contrato de prestación de servicio especializado de transporte escolar.
- Solicitud de información contrato de prestación de servicio MP1043-2022.
- Reiteración solicitud de información.

## **SECRETARÍA DE SALUD**

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **SECRETARÍA DE SALUD**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre el enero y marzo del año 2022, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 7083 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el primer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron TRAMITES Y SERVICIOS con 91,03%.

## DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

### CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

**Peticiones:** El 2,89% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Petición visita a establecimiento por concepto sanitario
- Solicitud de información general
- Solicitud de apoyo
- Petición solicitud de fumigación
- Protocolos de bioseguridad
- Solicitud de vinculación a EPS

**Trámites y servicios:** El 91,03% de trámites y servicios registradas corresponden a las siguientes causas:

- Vacunación antirrábica de caninos y felinos
- Concepto Sanitario
- Licencia para la cremación de cadáveres
- Licencia de inhumación de cadáveres
- Traslado de cadáveres
- Curso de manipulación higiénica de alimentos 8

### CAUSAS ENTES DE CONTROL

**Entes de control:**

El 15,38% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Notificación de auto.
- Cobro persuasivo.

El 8,33% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Maltrato animal.
- Notificación juicio oral.



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

El 15,38% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Acción preventiva.
- Solicitud de información pago vacunación.

El 61,54% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de Información.
- Solicitud de ayuda.

### **SECRETARÍA DE AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL**

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **SECRETARÍA DE AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre el enero y marzo del año 2022, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 33 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el primer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición con 100%.

### **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

#### **CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS**

**Peticiones:** El 100% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de visita ocular
- Solicitud de asistencia técnica
- Derecho de petición
- Solicitud de información

**Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

## CAUSAS ENTES DE CONTROL

### Entes de control:

Peticiones Contraloría. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Peticiones Fiscalía. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Peticiones Procuraduría. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Peticiones Personería. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

## SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE** las cuales corresponden al trimestre comprendido entre el enero a marzo del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIFWEB.

Con un total de 1.020 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el primer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron PETICIONES con 57%.

## DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

### CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

**Peticiones:** El 57% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Consorcio Tránsito Palmira.
- Multas y Cobro Coactivo.
- Señalización y Control Vial.
- Inspector de Tránsito.
- Transporte.

**Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## CAUSAS ENTES DE CONTROL

### Entes de control:

El 2% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de Autorización
- Levantamiento de Medida
- Solicitud de Reductor

El 84% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Certificado de Tradición
- Inscripción de Pendientes
- Decomisos

El 6% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Remisión Derecho de Petición
- Archivo de Proceso
- Atención de Acuerdo al Servicio

El 6% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de Información

## **SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre enero y marzo del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 285 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el primer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con 82,1%.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

### CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

**Peticiones:** El 82,1% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Apertura de libros.
- Solicitud aplazamiento elecciones de la junta.
- Información de presidentes de junta de acción comunal.
- Listados de ediles de Palmira Valle.
- Nueva fecha para asamblea previa camino de los sauces.
- Certificación de representante legal JAC barrió popular modelo.
- Solicitud de información.
- Comités de desarrollo y control social CDCS inscritos.
- Revisión libro de afiliados jac 20 de julio.

**Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

### CAUSAS ENTES DE CONTROL

#### Entes de control:

Peticiones Contraloría No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Peticiones Fiscalía No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Peticiones Procuraduría No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Peticiones Personería No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

### SECRETARÍA DE CULTURA

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **SECRETARÍA DE CULTURA**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre el mes de Enero A Marzo de 2022, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 116 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el primer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con un porcentaje de 77%, seguidas por la correspondencia recibida con un porcentaje de 22%, por último; se encuentra una comunicación de entes de control con un porcentaje de 1%.

## DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

### CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

**Peticiones:** De un total 116 comunicaciones recibidas, 89 son peticiones que representan el 77% del total y corresponden a los siguientes temas:

- Con un porcentaje del 51% corresponde a la solicitud de espacio y/o equipamientos adscritos a la secretaría, los cuales son; Escuela Municipal de Arte, Centro Cultural
- Guillermo Barney Materón, Centro de Convenciones y Bosque Municipal, para la realización de actividades y reuniones de tipo cultural
- El 29% tiene como causa solicitudes realizadas a la ESCUELA MUNICIPAL DE ARTE, por ejemplo, solicitudes de docentes o cursos en instituciones educativas, al igual que solicitan la participación con grupo de música o de baile en actividades a desarrollar en los diferentes barrios.
- El 7% de las peticiones recibidas tienen por causa la solicitud de información de proyectos y programas desarrollados por la dependencia, entre ellos la convocatoria información sobre BEPS o constancias como gestores y creadores culturales.
- El 7% aconteció a solicitudes jurídicas, entre ellas la solicitud de permiso para poder llevar al extranjero obra para participar de exposición, terminación de contratos de prestación de servicios, solicitud de las actas y documentos pertinentes a las mesas de dialogo de 2021.
- El 4% aconteció a otras solicitudes, entre ellas; solicitud de cita con el secretario de Cultura y la presentación de informe de ejecución de los recursos de la contribución parafiscal de los espectáculos públicos Vigencia 2021, se tiene en cuenta en esta causa un radicado que no es de la competencia de la Secretaria de Cultura.
- El 2% de las solicitudes recibidas corresponden a propuestas y otros de gestores y creadores culturales y comunidad en general, como la presentación del proyecto MELOMANOS y el portafolio de servicios de la corporación social y cultural Carlos de la palma.

**Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.



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**

## CAUSAS ENTES DE CONTROL

### Entes de control:

El 100% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- La causa de la petición recibida de parte de la contraloría municipal fue en el mes de Marzo de 2022, Requerimiento ciudadano 001-2022, Solicitud de Información y Visita Técnica de Inspección Bosque Municipal.

Peticiones Fiscalía No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Peticiones Procuraduría No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Peticiones Personería No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

## SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

El presente informe define el análisis de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a la **SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL**, las cuales corresponden al trimestre comprendido entre el 01 DE ENERO al 31 DE MARZO del año 2022, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 696 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el primer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron PETICIONES con 50%.

## DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

### CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

**Peticiones:** El 50 % de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud información programas nacionales
- Solicitud ayudas humanitarias

**Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP  
Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533  
[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)  
Teléfono: 2709505 - 2709671



SC-CER415753

## CAUSAS ENTES DE CONTROL

### Entes de control:

El 9% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Requerimientos
- Trámites y contestación

El 8% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Requerimientos
- Trámites y contestación

El 57 % de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Requerimientos
- Trámite y contestación
- Oficios informativos

El 27% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Remisión por competencia

## 3. CONCLUSIONES

- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue petición general, con un 64%.
- Se evidencia la atención con tiempos vencidos para las peticiones direccionadas a la entidad, presentando un total de 112 solicitudes vencidas.
- Se evidencia 142 solicitudes negativas, es decir se refieren a quejas, reclamos y denuncias presentadas por los ciudadanos.
- El 71% del total de comunicaciones recibidas (11.797), corresponden a solicitudes externas.



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

- El nivel de eficiencia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los usuarios es del 81%.

### 4. RECOMENDACIONES

- Se reitera la importancia de llevar a cabo la verificación de la tipificación de las comunicaciones para coordinar la efectiva respuesta. En caso de recibir comunicaciones que han sido mal tipificadas, se debe realizar la reclasificación para lograr la calidad en las estadísticas generadas por el Sistema de Gestión Documental, en tanto que sólo se evidencian resultados para 2 de los 121 trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

#### Informe preparado por:

Juan Sebastián Becerra Bohórquez  
Contratista  
Secretaría de Participación Comunitaria  
[jsbb2393@gmail.com](mailto:jsbb2393@gmail.com)

Atentamente,

**MARITZA ISAZA GOMEZ**  
Secretaria de Participación Comunitaria

Proyectó: Juan Sebastián Becerra Bohórquez – Contratista  
Revisó: Edilma Madroñero Bastidas – Profesional universitario  
Aprobó: Maritza Isaza – Secretaria 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)  
Teléfono: 2709505 - 2709671

