



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

TRD – 2022-240.11.4.2

Palmira, 24 / enero / 2022

1. OBJETIVOS

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), las cuales corresponden al tercer trimestre comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre del 2021, 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.

2. Informe de análisis de causas por dependencia IV trimestre

2.1 Desarrollo del Informe

OBJETIVO GENERAL

Determinar y analizar las causas más representativas de las solicitudes externas realizadas por los usuarios hacia la administración municipal con el fin de generar un panorama amplio de las necesidades de la ciudad de Palmira, con el objeto de encaminar los esfuerzos de cada dependencia en la consecución de la satisfacción y la recordación positiva de los ciudadanos.

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 el - OCTUBRE Y DICIEMBRE del año 2021, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

En el cuarto trimestre del año 2021, en DESPACHO ALCALDE se recibieron un total de sesenta y un (61) solicitudes distribuidas de la siguiente manera:

DESPACHO ALCALDE					
TIPO SOLICITUD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	7	12	7	26	42,62%
PETICIÓN	4	8	11	23	37,70%
ENTES DE CONTROL	1	3	1	5	8,20%
FELICITACIÓN	1	2	1	4	6,56%
QUEJA	1	1	1	3	4,92%
DENUNCIA	0	0	0	0	0,00%
RECLAMO	0	0	0	0	0,00%
RECURSO DE APELACIÓN	0	0	0	0	0,00%
SUGERENCIA	0	0	0	0	0,00%
TRAMITE Y SERVICIO	0	0	0	0	0,00%
TUTELA	0	0	0	0	0,00%
TOTAL DESPACHO ALCALDE	14	26	21	61	100%

Con un total de 61 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el cuarto trimestre del año 2021, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron PETICIONES con 42.62%.

DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

Peticiones: El 42.62% 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 temas de JAC, gestión para revisión de estratificación, gestión para autorización predio de institución educativa, gestión cultural y temas no especificados de índole personal.

Las causas restantes, tratan de temas diversos, entre los cuales se encuentran: solicitud de apoyo para construcción, solicitud ayuda económica, solicitud asignación recursos del presupuesto anual para apoyar la caficultura, solicitud apoyo de Secretaría de Transito en evento político de expresidente en la ciudad, solicitud realización con policía nacional de consejo de seguridad civil y de convivencia.

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

CAUSAS ENTES DE CONTROL

ENTES DE CONTROL					
TIPO DE PETICION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL	%
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	0	1	0	1	20%
PETICIÓN PERSONERÍA	0	0	1	1	20%
PETICIÓN PROCURADURÍA	1	2	0	3	60%
PETICION FISCALIA	0	0	0	0	0%
Total Entes de Control	1	3	1	5	100%

Entes de control:

El 20 % de peticiones Contraloría registradas corresponde a:

- una petición de solicitud de información sobre bien inmueble rematado.

El 0% de peticiones Fiscalía No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

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

- Causa principal respuesta inmediata de solicitudes recibidas como derecho de petición y solicitud de información por parte de Agencia Nacional de Restitución de tierras.
- Segunda causa es una Invitación a evento realizado por el Ministerio Público sobre justicia transicional.

El 20% de peticiones Personería registradas corresponden a una petición que corresponde a la programación de eventos por la conmemoración por el día internacional de los Derechos Humanos.

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

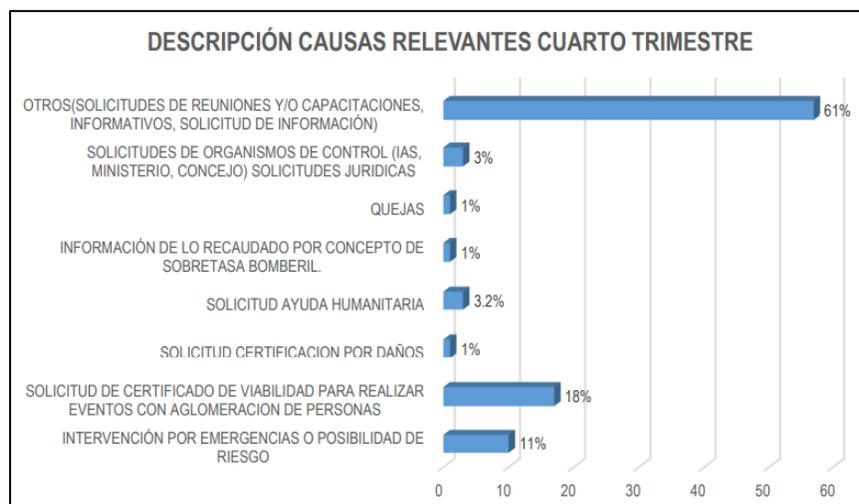
Queja: Se registraron 3 quejas en el trimestre, las cuales corresponden a:

- Queja por procedimiento funcionario secretaria de salud
- Queja por mal servicio en el hospital Raúl Orejuela Bueno
- Queja de la Clínica Palma Real

Para reclamos y denuncias no se registraron solicitudes de este tipo en Despacho Alcalde.

Dirección de Gestión del Riesgo de Desastres

En el cuarto trimestre (Octubre, Noviembre, Diciembre) del año 2021, en la Dirección de Gestión del Riesgo de Desastres se recibieron las siguientes PQRSF:



De acuerdo a la gráfica anterior, se observa que el mayor número de PQRS radicadas ante la Dirección Gestión del Riesgo de Desastres en el trimestre comprendido entre Octubre, Noviembre y Diciembre del año 2021 con un porcentaje del 61% sobre el total de peticiones recibidas, están dirigidas atender emergencias por derrumbes debido a las fuertes lluvias que se han presentado durante este año en algunos corregimientos del municipio, solicitud de permiso para los diferentes eventos que generan aglomeración de Público (Futbol, Conciertos, Reuniones y Capacitaciones), Circulares informativas por la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, y Presentación de Plan de Contingencia y Emergencia de diferentes Empresas de la Ciudad.

El 1% por concepto de lo recaudado de la sobretasa Bomberil, estas las realiza los Bomberos de Roza y Palmira a fin de conocer el valor que les corresponde para el mes anterior.

El 3.2% Solicitud de ayuda humanitaria por emergencia en crecimientos de rio e inundación de vivienda.

El 1% fue por solicitud de certificado por afectación en vivienda debido a deslizamiento y solicitud de muro o gavión para evitar tragedia.

El 11% de PQRSF radicados en la Dirección, corresponden a solicitudes de intervención por emergencias o por situaciones que generan riesgo de desastre, estas solicitudes son allegadas por los distintos actores sociales (ciudadanía, veedores, bomberos entre otros), interesados y/o afectados.

Debido a la vacunación masiva y la mejora en las condiciones sanitarias generadas por el Covid 19, los eventos masivos se han reactivado en el municipio (con ciertas limitantes de aforo) lo que repercutió en un 18% de las solicitudes por certificado de viabilidad para realizar eventos con aglomeración de personas.

El 3% de las peticiones realizadas a la Dirección de Gestión del Riesgo de Desastres, se dirigió a responder consultas de los organismos de control.

Teniendo en cuenta los datos suministrados anteriormente, se remite el informe del cuarto trimestre del año 2021 en cuanto a PQRS radicadas ante nuestra Dirección.

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 octubre a diciembre del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

En el (IV) trimestre del presente año, en la Dirección de Comunicaciones se recibieron un total de solicitudes distribuidas de la siguiente manera:

DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES					
TIPO DE SOLICITUD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
PETICIÓN	4	0	1	5	55,6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
DENUNCIA	0	0	0	0	0
TUTELA	0	0	0	0	0
ENTES DE CONTROL	0	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	1	3	0	4	44,4

Con un total de nueve (9) comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el cuarto trimestre del año 2021, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron PETICIONES con 55.6 %.



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

DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS

Peticiones: El 55.6% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

Propuestas publicitarias realizadas por diferentes medios de comunicación.
Solicitud apoyo a evento cultural.

Correspondencia recibida: El 44.4 % 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.

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

Quejas, reclamos y denuncias: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

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 OCTUBRE al mes de DICIEMBRE del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB. En el IV trimestre del presente año, en la DIRECCIÓN DE TECNOLOGIA, INNOVACIÓN Y CIENCIA se recibieron un total de 12 solicitudes distribuidas de la siguiente manera:

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA					
TIPO DE SOLICITUD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
PETICIÓN	2	3	1	6	50
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
DENUNCIA	0	0	0	0	0
TUTELA	0	0	0	0	0
ENTES DE CONTROL	0	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	3	0	3	6	50
TRÁMITE Y SERVICIO	0	0	0	0	0
RECURSO DE APELACIÓN	0	0	0	0	0
TOTAL DEPENDENCIA	5	3	4	12	100%

Con un total de 12 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el trimestre del año 2021, se pudo observar que el porcentaje de solicitudes fueron PETICIONES con 50% y CORRESPONDENCIA RECIBIDA con un 50 %.

DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

Peticiones: El 50 % de peticiones registradas y correspondencia recibida 50% corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de Reunión con Director de TlyC y Secretaria de Educación.
- Solicitud de Correos Institucionales.
- Solicitud copias de cotizaciones.
- Solicitud modificación de consecutivos.
- Solicitud visita para viabilidad de internet.

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

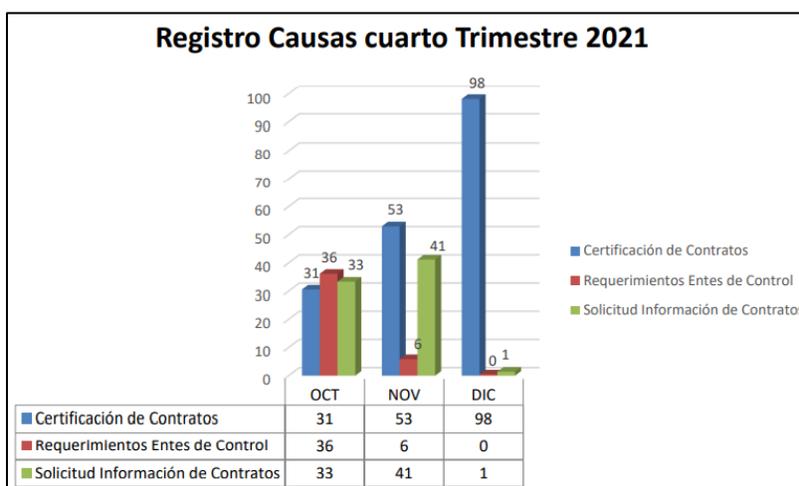
Entes de control: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Quejas, reclamos y denuncias: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Dirección De Contratación Pública

Con un total de 335 PQRSF recibidas en el cuarto trimestre (Octubre-Diciembre) del año 2021 en la Dirección de Contratación, cabe resaltar lo siguiente:

En los cuales se registra las causas en escala de importancia.



A continuación, se procede a realizar la siguiente clasificación:

A. Solicitud Certificados laborales por Contrato: En este trimestre solicitaron un total de 236 certificados, con un porcentaje del 84%. Se evidencia que este requerimiento ocupó el mayor porcentaje, esto es debido a que en este trimestre se deben suscribir la mayoría de los contratos por prestación de servicios persona natural e interadministrativos por el tema de la Ley de Garantías y los certificados laborales son un requisito indispensable para presentar los Estudios Previos a la Dirección de Contratación Pública. Todos los certificados solicitados fueron expedidos por la Dependencia dentro del tiempo estipulado.

B. Peticiones Entes de Control: En este trimestre las peticiones enviadas por los Entes de Control (Contraloría, Procuraduría, Fiscalía), solicitando informe sobre acciones administrativas, disciplinarias y por requerimientos ciudadanos, tuvieron un total de 16, sobre un porcentaje del 6%, esto es debido a que durante este trimestre los Entes de Control ya tienen la información pertinente que deben semestralmente a nivel Nacional de la Contratación Estatal. Todas las peticiones



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

solicitadas por dichos Entes fueron contestadas y/o trasladadas a la dependencia indicada por la Dirección de Contratación pública en el tiempo requerido.

C. Informe de Contratos: Por último, radicaron en este trimestre 29 solicitudes sobre información de distintos contratos, lo cual tuvo un porcentaje de 10% de las PQRSF recibidas. La mayor parte fueron para solicitar información de contratos con vigencias 2013 a 2017, enviadas por la Contraloría Municipal

Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial

En el segundo semestre del año 2021 comprendido por los meses de Julio a Diciembre se recibieron en la Dirección de Emprendimiento 210 PQRSF de los cuales 44 estuvieron clasificados como peticiones ciudadanas y 8 de entes de control. Estas peticiones eran ciudadanos solicitando empleo, apoyo a emprendedores, solicitud de información de programas, entre las más significativas y solicitudes de citas para presentación de emprendimientos. En el consolidado del año encontramos que se han recibido 460 PQRSF de las cuales 127 fueron peticiones. Con respecto a la tabla anterior las peticiones representan el 25% del universo de las PQRSF allegadas a la Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial, las 158 restantes se tipificaron como correspondencia recibida siendo estas también requerimientos de los usuarios.

DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

Se puede evidenciar que el requerimiento más recurrente de la dependencia es la solicitud de empleo por la situación cesante que hay en este momento y las personas se acercan para buscar una solución es este tema lo cual permite tener una estrategia acertada desde empleabilidad en la Dirección de emprendimiento. De las 210 PQRSF que ingresaron a la Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial entre Julio y Diciembre del 2021, los trámites más solicitados fueron en este orden: Remisión de las hojas de vida con el 60% seguido en escalafón la solicitud de información para emprendedores con el 19% seguida de las invitaciones y ofrecimientos con el 8%.

Entes de control:

El 1.5% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

1- Auto de apertura de proceso de responsabilidad fiscal ordinario



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

2- Socialización de memorando con respecto a medidas del Covid-19

El 0% de peticiones Fiscalía registradas

El 0% de peticiones Procuraduría registradas

El 0% de peticiones Personería registradas

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registraron 0 quejas en el Semestre

Reclamo: Se registraron 0 reclamos en el Semestre

Denuncia: Se registraron 0 denuncias en el Semestre

CONCLUSIONES

Se evidencia que en la Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial se está haciendo recepción de insumo para la articulación con el tejido empresarial en la variable de perfiles para la ocupación de vacantes ofrecidas por las empresas, así lograr una dinámica en la estrategia de empleabilidad de la dependencia, además de la publicación de vacantes para diferentes perfiles a ocupar con el municipio en proyectos especiales. También se resuelven de primera mano todas las inquietudes de los emprendedores sobre todo con respecto a los programas y ayudas que desde la DEDE y administración central se ofertan a la comunidad.

Oficina de Control Interno

DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

Peticiones:

El 90% de peticiones registradas corresponden al siguiente tema:

1. 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 10% de peticiones registradas corresponden al siguiente tema:



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

2. 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.

Entes de control:

Del 28 % de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- El 23% corresponde a Comunicaciones y Remisión de Informes de Auditorías Adelantadas por la Contraloría Municipal.
- El 8% corresponde a Solicitudes de Información y Requerimientos de la Contraloría Municipal.
- El 31% corresponde a Comunicaciones y Remisión de Informes de Auditorías Adelantadas por la Contraloría General.
- El 38% corresponde a Solicitudes de Información y Requerimientos de la Contraloría General.

El 7% 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.

El 59 % 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 7 % de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

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

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registró 1 queja en el trimestre IV, las cuales corresponden a:

Queja de un ciudadano dirigida a la dependencia de Cobro Coactivo por no haber obtenido respuesta a su PQRS, así mismo, se queja de que el ciudadano no tiene como realizar el seguimiento a sus solicitudes pese a tener el número de radicado.

Reclamo: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Denuncia: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

CONCLUSIONES

La Oficina de Control Interno durante el IV trimestre del 2021 recibió un flujo de peticiones menor en comparación con el III trimestre, las cuales suman un total de 52 PQRSFD durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021. Se resalta que de las 51 peticiones recibidas el 90%



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

corresponde a comunicaciones y requerimiento de los entes de control, los cuales son atendidos directamente por la Oficina de Control Interno o bien, su respuesta es responsabilidad de otras dependencias las cuales reciben asesoría y acompañamiento de parte de la OCI.

RECOMENDACIONES.

Las peticiones de la Contraloría General están siendo registradas como peticiones de la Contraloría Municipal, por lo que se recomienda crear la distinción en la tipología. Por otro lado, se presenta que en el reporte que genera el sistema SIIFWeb figuran varias PQRSFD duplicadas, es decir, la misma solicitud figura una, dos y hasta tres veces en el reporte, por lo que se tiene la necesidad de depurarlo con el objetivo de presentar en el informe datos que reflejen la realidad.

Dirección De Control Interno Disciplinario

DESCRIPCION DE LAS CAUSAS RELEVANTES CAUSAS PETICIONES TRÁMITES Y SERVICIOS.

PETICIONES

EL 60% de peticiones ante la dirección correspondieron a temas relacionados con obtener copia del expediente que lleva en curso **LA DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**, en contra de un funcionario y es el implicado quien realiza esa petición, la segunda causa de petición tramitada corresponde a remitir a la dependencia que tenía correspondencia en esa petición.

TRÁMITES Y SERVICIOS

No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

ENTES DE CONTROL

No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

QUEJAS

Las quejas que ingresaron a la dirección fueron inmediatamente tramitadas analizando el procedimiento más adecuado a seguir, la mayoría conllevaron a una apertura de indagación preliminar, para corroborar las causales y veracidad de las mismas.

Debido a la reserva sumarial establecida por el artículo 95 de la ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario, el cual cita textualmente "Reserva de la actuación disciplinaria. En el procedimiento



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

ordinario las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se formule el pliego de cargos o la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicios de los derechos de los sujetos procesales. En el procedimiento especial ante el Procurados General de la Nación y en el procedimiento verbal, hasta la decisión de citar audiencia. El investigado estará obligado a guardar la reserva de las pruebas que por disposición de la constitución o la ley tengan dicha condición. "El procedimiento este despacho debe presentar, no se puede dar explicación de la razón por la cual se inicia la investigación disciplinaria.

Sin embargo, la tendencia de las razones más frecuentes para iniciar las investigaciones disciplinarias fueron la extralimitación de las funciones o el incumplimiento de estas, como también el incumplimiento del horario laboral sin dar una excusa valedera, entre otras razones.

RECLAMOS

No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

DENUNCIA

No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los datos suministrados anteriormente, este sería el informe del tercer trimestre en cuanto a las PQRSF radicadas ante nuestra Dirección de Control Interno Disciplinario, se concluye que cada queja recibida fue tramitada en la dirección, dejando constancia que la comunidad palmirana puede contar con información oportuna, confiable y veraz.

Las peticiones recibidas se les dieron trámite y respuesta inmediata a la comunidad que lo requería.

RECOMENDACIONES

Continuar dando el mejor servicio a la comunidad para que cuente con la información oportuna, confiable y veraz cuando cualquier miembro lo requiera.

Dirección De Gestión Del Medio Ambiente

Con un total de 218 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 PETICIONES con EL 57.33 %.

DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS Peticiones: El mayor % de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

1. Intervención zonas verdes 35%
2. Solicitud poda y corte de árboles 25%
3. Inconformidad contra VEOLIA 15%
4. Intervención de puntos críticos de residuos sólidos 15%
5. Afectaciones medio ambientales (ruido, olores, material particulado) 10%

Trámites y servicios: El % de trámites y servicios registradas corresponden a las siguientes causas:
“No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia”.

CAUSAS ENTES DE CONTROL

ENTES DE CONTROL					
TIPO DE SOLICITUD	oct	nov	dic	TOTAL	%
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	0	0	1	1	14,28
PETICIÓN FISCALÍA	0	0	0	0	0
PETICIÓN PROCURADURÍA	3		1	4	57,14
PETICIÓN PERSONERÍA	1	1		2	28,57
TOTAL GENERAL	5	1	2	8	100

Entes de control:

El 14,3 % de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

Entrega Informe del Estado de los Recursos Naturales y del Ambiente 2020-2021.

El 57,14 % de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

Remisión memorandos

El 28.57% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

Seguimiento tala de árbol

Seguimiento queja por ruido



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 QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registraron quejas en el trimestre, las cuales corresponden a:

1. Vertimiento de residuos líquidos
2. Queja por cobros Veolia
3. Queja por corte de árboles por la comunidad

Reclamo: **No hubo reclamos en el trimestre.**

Denuncia: **No hubo denuncias en el trimestre.**

CONCLUSIONES

Se puede concluir que todas las peticiones que configuraron como quejas, no son realmente quejas, solo que demuestran inconformidades comunitarias, los entes de control, realizaron varias radicaciones de memorandos, y dos seguimientos realizados por la personería.

Secretaria General

Con un total de 45 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el IV trimestre del año 2021, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones con 53%.

DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

Peticiones: El 53 % de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- (1) Derechos de petición
- (2) Solicitudes de Información
- (3) Solicitudes de actos administrativos
- (4) Solicitudes de permiso sindical
- (5) Solicitudes de permisos remunerados
- (6) Propuestas de gestión documental

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



SC-CER415753



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

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

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 100 % de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- (1) Solicitud de pruebas
- (2) Solicitud adopción de medidas preventivas.

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

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registraron 1 queja en el IV trimestre del año 2.021, la cual corresponde a: Inconformidad por anomalía con el operador logístico 472.

Reclamo: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Denuncia: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

CONCLUSIONES

La fecha de presentación de este informe obedece a que se han dado diferentes inconvenientes en el funcionamiento de la aplicación SIIFWB desde comienzos del año 2.022, generando error en el reporte de Maestro de radicados Externos, razón por la cual se ha recurrido a otras bases de datos de trabajo de la Secretaría de Participación Comunitaria.

En este cuarto trimestre del año 2021, debido a la declaración de emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 por el Gobierno Nacional, se regularizó parcialmente la radicación en forma presencial a partir del mes de noviembre de 2.021 generando una leve reducción en el porcentaje de solicitudes recibidas frente a datos históricos de periodos anteriores, se conserva la radicación virtual de solicitudes.

RECOMENDACIONES

Solucionar el inconveniente de generación de reportes de la aplicación SIIFWEB de forma urgente. Generar una mayor difusión a los ciudadanos de cara a la regularización de atención de público en la sede de la administración municipal frente a la opción de radicación de manera presencial.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Secretaría de Gobierno

Descripción de las causas relevante

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 Octubre al mes de Diciembre del año 2021, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB. En el IV trimestre del presente año, en la Secretaría de Gobierno se recibieron un total de 2.772 solicitudes

Con un total de 831 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 Correspondencia Recibida el cual es el 30%.

DESCRIPCIONES DE LAS CAUSAS RELEVANTES CAUSAS PETICIONES, TRÁMITES Y SERVICIOS.

Peticiones: El 28 % de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

Peticiones por querellas policivas.

Peticiones solicitud de información.

Derechos de petición.

Peticiones solicitud de apoyo y medidas de protección.

Peticiones espacio público.

Peticiones copia de expedientes.

Peticiones protección al consumidor.

Trámites y servicios: El 27.1 % de trámites y servicios registradas corresponden a los siguientes causas:

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.

Entes de control:

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

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

Teléfono: 2709505 - 2709671



SC-CER415753



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Solicitud de información bien y inmueble
Solicitud de información ciudadano.

El 85 % 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 de noticia criminal

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

Circulares.
Solicitud de información.

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

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

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Queja: Se registraron 74 quejas, las cuales corresponden al 2.7% en el IV trimestre, las cuales corresponden a:

Perturbación a la posesión.
Quejas por humedad.
Quejas de espacio público.
Quejas o problemáticas entre vecinos.

Reclamo: Se registraron 5 reclamos, los cuales corresponden al 0.2% en el IV trimestre, los cuales corresponden a:

Reclamos por alto costos de facturas.

Sugerencia: Se registraron 1 Sugerencia, las cuales corresponden al 0% en el IV trimestre, los cuales corresponden a:

Posibilidad de instalar mesas de ajedrez.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Felicitaciones: Se registraron 8 Felicitaciones, las cuales corresponden al 0.3% en el IV trimestre, los cuales corresponden a:

Felicitaciones realizadas por los ciudadanos por una excelente atención y por qué el trámite o la consulta fue satisfactoria para el peticionario, el cual se evidencio que gran parte de la felicitación fue para el trámite del certificado de residencia.

Denuncia: Se registraron 3 denuncias, las cuales corresponden al 0.1% en el IV trimestre, los cuales corresponden a:

Denuncia contra vecino.
Denuncia por humedad.

CONCLUSIONES

1. Fueron radicadas en la Secretaria de Gobierno en los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre del 2021 2772 PQRSF, las cuales 1853 corresponden a peticiones, 74 corresponden a quejas, 5 corresponden a reclamos, 8 corresponden a felicitaciones, 1 corresponde a sugerencia y 831 corresponden a correspondencia recibida.
2. Se recibieron 8 felicitaciones por parte de los peticionarios, el cual corresponde a agradecimientos por la satisfacción referente a un trámite o un servicio, el cual seis corresponden al trámite de certificado de residencia y 2 por apoyo institucional.
3. Se evidencia que las solicitudes realizadas por la ciudadanía y entidades son en su mayoría peticiones el 28%, peticiones entes de control 10.7%, peticiones de trámites y servicios 27.1%, correspondencia recibida 30% y Quejas el 2.7%.

Secretaría Jurídica

Con un total de 44 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el Cuarto trimestre del año 2021, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones – con 38,63%.

DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Peticiones: El 38,63% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

Describir causa:

Peticiones mediante la cual se manifiesta que los documentos expedidos confirman el pago de una deuda al Municipio de Palmira.

Reclamación Administrativa solicitud realizada para que se liquide pago por conceptos salariales e indemnizaciones por tiempo laborado para un contratista del Municipio de Palmira.

Información pago sentencia, solicitud referente al trámite de la cuenta de cobro de una sentencia proferida por el Tribunal Administrativo del Valle del Cauca el 29 de enero de 2021.

Solicitud copia de Resoluciones de los años 2012 y 2013 realizada por la administradora de condominio Valle de la Palmas.

Solicitud de documentación relacionada con documentos de conformación de la empresa Aguas de Palmira.

Solicitud de asesoría jurídica, petición realizada a causa de traslado de un medidor de agua.

Liquidación de costas, documento por medio del cual informan que se aprobó la liquidación de costas.

Información suspensión de términos, información del lapso de tiempo para los términos de suspensión en los procedimientos y actuaciones administrativas en los procesos contravencionales.

Solicitud Conciliación extrajudicial: 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.

Tutelas

Tutelas: Las acciones de tutela en un 27,27%, relacionadas con el derecho de los ciudadanos de reclamar ante los jueces a través de un trámite preferente y sumario, la protección de sus derechos fundamentales en los cuales está el derecho a la salud y vida.



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

Entes de control:

El 13,33% % de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

Notificación de Prórroga, comunicación por medio de la cual remite auto que orden prórroga de los términos procesales dentro de la indagación preliminar.

El 26,66% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

Solicitud documentación, solicitud de respuesta otorgada a la petición respecto al caso de Ana Leyda Montalvo de Rengifo.

Solicitud de Información: solicitud que se realiza con el fin de que se designe abogado para que represente al municipio dentro de una investigación.

El 53% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud pruebas dentro de un proceso, solicitud de información relacionada con las actividades realizadas por la Alcaldía para restablecer el orden público en el municipio con ocasión de los bloqueos en la vía Cali – Palmira presentados durante las protestas del 28 de abril de 2021, para evitar que persistieran y afectaran el derecho al trabajo.
- Solicitud de documentación: Solicitud de información de acuerdo a lo actuado en el caso de Ana Leyda Montalvo de Rengifo.
- Solicitud de información: Información de las medidas adoptadas respecto al orden público en la jurisdicción con respecto del paro nacional del 28 d abril de 2021.
- Solicitud de pruebas: solicitud de documentos dentro de una investigación disciplinaria.
- Notificación auto admisorio, por medio del cual se admite conciliación extrajudicial.

El 6,66% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

Seguimiento cumplimiento fallo de tutela en segunda instancia.

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

Quejas, reclamos y denuncias: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Secretaría de Hacienda

Secretaría de Seguridad y Convivencia

Con un total de 125 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 con 91,2%.

DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

Peticiones: El 91,2% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

Solicitud Apoyo Policial
Solicitud video de cámaras
Solicitud Comité Civil de Convivencia
Solicitud cámara de seguridad
Solicitud Derechos de Petición
Jornadas pedagógicas
Solicitud seguridad Infraestructura
Solicitud de Personal
Solicitud de apoyo
Solicitudes varias
Solicitud alarmas comunitarias
Solicitud aplicación Ley 2000 de 2019
Solicitud Consejo de Seguridad Extraordinario
Solicitud requerimiento Procuraduría por Consejo Política Social
Solicitud aumento de combustible Parque Automotor Batallón Codazzi
Solicitud certificado saldo cuenta CNSCC
Solicitud reconocimiento del Gaula
Solicitud celeridad firma moficatorio Contrato Comodato
Solicitud reporte problemas por convivencia
Solicitud reductores de velocidad.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Entes de control:

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

Solicitud pruebas del proceso IUUSE20992599
Requerimiento Consejo Política Social
Acción preventiva Radicado No.E2021 632723

El 2,4% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

Seguimiento falla de tutela
Atención caso de seguridad
Pronunciamiento frente a actos en el estadio Deportivo Cali

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registraron 3 quejas en el cuarto trimestre, las cuales corresponden a:

Queja de Vecinos
Falta policía polideportivo Caimitos
Fundación SIDOC

Secretaria de Planeación

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 63% de trámites y servicios registradas corresponden a las siguientes causas:

Sisbén (encuestas, revisión categoría, inclusión y retiro) (25%).
Solicitudes de asignación y certificación de nomenclatura (24%).



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Solicitudes concepto uso de suelo (21%).
Asignación, certificación y reclamación de estratificación (21%).
Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público (8,3%).

CAUSAS ENTES DE CONTROL

Entes de control:

El 3% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas: Seguimiento a respuestas de requerimientos ciudadanos.

El 20% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:
Solicitudes de información de trámites, de ciudadanos.

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

El 47% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes
Solicitudes de información.

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registraron 7 quejas en el trimestre IV, las cuales corresponden a:

Respuestas a trámites Sisbén.
Insatisfacción ante la respuesta recibida.
Inconformidad por Curaduría.

Reclamo: Se registraron 3 reclamos en el trimestre IV, los cuales corresponden a:

Presentan error de tipificación, corresponden al trámite de reclamación de estratificación.

Denuncia: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia en el trimestre IV.

Secretaría de Desarrollo Institucional

Con un total de 994 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 las peticiones con un 54.73%.

DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

Peticiones: El 54.73% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

Gestión del Talento Humano

1. solicitud de aplazamiento disfrute de vacaciones
2. solicitud de auxilios de lentes, educativo, de medicamentos y prótesis dental.
3. Solicitud de certificados laborales.
4. cobro de cuotas partes pensionales
5. solicitud de pasantías
6. incapacidades médicas
7. solicitud de permisos sindicales
8. solicitud de expedición de formato cetil
9. solicitud de bono pensional
10. solicitud de copia de historias laborales
11. solicitud de permisos no remunerados y licencias
12. solicitud de traslado
13. solicitud de descuentos por nomina
14. solicitud de exámenes médicos ocupacionales
15. solicitud de sustituciones pensional

Gestión de Recursos Físicos

16. Solicitud de comodatos y prórrogas de comodatos de bienes muebles e Inmuebles.
17. Ofertas comerciales
18. Solicitud de apoyo con limpieza
19. Solicitud de adecuaciones locativas



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

20. Solicitud de autorización para instalación de contador de agua.
21. Solicitud de cancelación de facturas de servicios públicos
22. Solicitud de vigilancia
23. Solicitud de cupo en el parqueadero
24. Solicitud de espacios físicos para las dependencias
25. Solicitud de mantenimiento de predios
26. Solicitud de pólizas de seguros

Trámites y servicios: El 0 % de trámites y servicios registradas corresponden a las siguientes causas:

Nota: "No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia".

Entes de control:

El 10.20 % de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

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

El 14.28 % de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

Solicitud de información y copia de hojas de vida de funcionarios

El 48.98 % de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

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

El 26.54 % de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

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



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registraron 1 quejas en el trimestre IV, las cuales corresponden a:

Queja por los servicios prestados por la empresa de aseo en la secretaría de Educación

Reclamo: Se registraron 4 reclamos en el trimestre IV, los cuales corresponden a:

Devolución de la dotación de empleado oficial
Reclamación por la jornada día de la familia

Denuncia: Se registraron 0 denuncias en el trimestre IV.

CONCLUSIONES

Al finalizar el informe, habiendo aplicado 994 solicitudes de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el IV trimestre del año 2021, podemos concluir que en la Secretaría de Desarrollo Institucional se obtuvo un análisis claro de las causas más representativas de las solicitudes dirigidas a esta dependencia, donde tenemos que las solicitudes más recibidas son las peticiones con un 54.73%, seguidas de la correspondencia recibida con un 36.73 %.

Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda

DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

En cuanto a la clasificación por tipo en el módulo Siifweb, Se encuentra lo siguiente:

CAUSAS PETICIONES - TRAMITES Y SERVICIOS.

1. Peticiones: Se registran en el cuarto trimestre 1066 peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud reunión con propietarios afectados Bosque Encantado Norte.
- Solicitud de Ingeniero Civil para valorización.
- Solicitud de cuarta prorroga a la suspensión de los convenios interadministrativos CVC NSN177 y 178 de 2017.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

- Solicitud de información de cumplimiento de objetivo PSMV.
- Solicitud vías sin pavimento.
- Derecho de petición solicitud de retiro de construcción de muro en tierra armada en jurisdicción del municipio de Palmira.
- Solicitud apertura puerta Nashira Bolo san Isidro.
- Solicitud mejoramiento de vivienda.
- Solicitud de subsidios (compra de tierras) para reubicación de asentamientos en zonas de alto riesgo no mitigable.
- Solicitud instalación pozo séptico.
- Solicitud de reunión con propietarios afectados Bosque Encantado Norte.
- Solicitud del Vaptor.
- Solicitud revisión poste de alumbrado público.
- Solicitud permiso de enajenación de vivienda proyecto tierradentro.
- Solicitud ayuda esterilización canina y felina.
- Solicitud bacheo.
- Solicitud proyecto construcción placa huella y puente corregimiento de potrerrillo.
- Solicitud mantenimiento parque de la factoría.
- Solicitud reductores de velocidad.
- Solicitud instalación alcantarillado.

Trámites y servicios: Este trimestre no se radicaron trámites y servicios por parte de los usuarios.

Entes de control:

Se registraron 21 peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Seguimiento Contrato de Obra Pública MP-549-2014 Obra de Peatonalización de la Calle 30 entre carreras 23 y 30 en el Municipio de Palmira.
- Citación Mesa de Trabajo, Actuación Especial de Fiscalización, Informe PTAR Contrato MP 1603 de 2018.
- Primer requerimiento Reportes modelo obras de infraestructura Valle del Cauca.
- Citación Mesa de Trabajo, Actuación Especial de Fiscalización, Informe PTAR Contrato MP 1603 de 2018.

Se registraron 4 peticiones Fiscalía registradas que corresponden a los siguientes temas:

- solicitud de inspección a lugares - contrato de obra pública n° mp-554-2009

Se registraron 16 peticiones Procuraduría registradas que corresponden a los siguientes temas:



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

- Requerimiento ciudadano no.127-2021 V.U. 581 de octubre 6 de 2021.
- Memorando 017 Procuraduría Delegada para Asuntos Ambientales y Agrarios. Planes Integrales de Gestión del Cambio Climático Territorial.
- Requerimiento de respuesta a peticiones /respuesta 5 días hábiles / pqr20210026752.
- Solicitud copia respuesta escombros acumulados

Se registraron 32 peticiones Personería registradas que corresponden a los siguientes temas:

- Seguimiento al cumplimiento de la acción popular proyecto de construcción sistema de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales en el corregimiento la dolores.
- Solicitud copia respuesta escombros acumulados.

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registraron 47 quejas en el trimestre, las cuales corresponden a:

- Queja por incumplimiento en pagos.
- Queja del mal el estado de la vía principal del barrio Ciudad del Campo.
- Queja por incumplimiento de proyecto de vivienda.
- Desperdicio de líquido vital en la vía publica lavando vehículos.
- Derecho de petición contra la empresa de aseo: VEOLIA.
- Queja por sobrecostos factura energía.
- Queja por hueco sin arreglar.
- Queja por daño de alumbrado público.
- Queja por servicio de Veolia en ciudad del campo.
- Mal estado de la calle.

Reclamo: Se registraron 8 reclamos en el trimestre, los cuales corresponden a:

- Reclamo alto costo del recibo de energía.

Denuncia: Se registraron 125 denuncias (tutelas) en el trimestre, los cuales corresponden a:

- Acción de tutela sentencia notificación de oficio 1317 + sentencia de tutela con radicado 2021-00485 / respuesta 48 horas.
- Notificación de admisión de tutela/ respuesta 2 días.
- Notificación incidente t2021-0139 / respuesta 1 día.
- Auto interlocutorio n° 72 t2021-0139/ respuesta en 48 horas.

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



SC-CER415753



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Felicitaciones: Durante el trimestre no se radicaron felicitaciones.

El total de solicitudes de los ciudadanos que ingresaron en el cuarto trimestre a la Secretaría de Infraestructura Renovación Urbana y Vivienda son 1882.

Secretaría de Educación

Con un total de 2482 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF

WEB durante el IV trimestre del año 2021, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones con 77.5%.

DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

Peticiones: 77.5 % de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

Aval de documentos

Tiempos de servicio

Carta laboral

Solicitud de cesantías

Sanción por mora a las cesantías

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

Entes de control:

El 54.5% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud información servicios educativos y recursos Fidupervisora

- Solicitud de información de indagación preliminar

- Solicitud de información PAE

El 0 % de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

El 36.4 % de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Estrategia vacunación contra el Covid 19

- Solicitud información PAE

- Prestación del servicio PAE en el retorno a las actividades académicas

El 9.1% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información Personeros estudiantiles.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registraron 1 quejas en el trimestre IV, las cuales corresponden a:

- Nota: Por error involuntario quedó mal registrado en el sistema, era una petición.
Secretaría de Salud

Reclamo: Se registraron 2 reclamos en el trimestre IV, los cuales corresponden a:

- Nota: Por error involuntario quedó mal registrado en el sistema, era una petición
- Reclamación resultados convocatoria N° 7.

Denuncia: Se registraron 0 denuncias en el trimestre IV, los cuales corresponden a:

- No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia

CONCLUSIONES:

Se puede evidenciar que en el IV trimestre del año 2021 hubo un incremento de 162 peticiones comparados con el trimestre anterior las cuales corresponden al 6.53% lo que indica que la Secretaria de Educación Municipal sigue manteniendo gran afluencia de solicitudes.

RECOMENDACIONES:

Registrar adecuadamente las peticiones ya por error involuntario se radicaron 3 solicitudes, las cuales quedaron mal tipificadas en el tipo de trámite y esto altera de alguna manera el resultado de esta evaluación

Secretaria de Salud

Con un total de 8720 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el cuarto trimestre del año 2021, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron TRAMITES Y SERVICIOS con 90,86%.

DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

Peticiones: El 3,53% 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

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

Teléfono: 2709505 - 2709671



SC-CER415753



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Protocolos de bioseguridad

Trámites y servicios: El 90,86% % de trámites y servicios registradas corresponden a los siguientes causas:

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

Entes de control:

El 14,29% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información
- Solicitud de ayuda

El 38,1% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Acciones Preventivas

El 38,1% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitudes de apoyo
- Solicitud de Información
- Queja por contaminación por ruido
- Solicitud de fumigación

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registraron 19 quejas en el cuarto trimestre, las cuales corresponden a:

- Queja por mala prestación de los servicios de salud
- Queja por temas de bioseguridad
- Quejas sobre el proceso de vacunación

Reclamo: Se registraron 0 reclamos en el trimestre, lo cual corresponde a que no se registraron solicitudes de este tipo.

Sugerencia: Se registraron 0 sugerencias en el trimestre, lo cual corresponde a que no se registraron solicitudes de este tipo.



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

Denuncia: Se registraron 0 denuncias en el trimestre lo cual corresponden a que no se registraron solicitudes de este tipo.

CONCLUSIONES

Los trámites y servicios fue la solicitud que más se presentó con una cantidad de 7923 del total de 8720, donde el trámite y servicio más frecuente fue vacunación antirrábica de caninos y felinos con 6329. Durante el cuarto trimestre del año 2021 en la Secretaria de Salud no se presentaron reclamos, sugerencias ni denuncias.

En la Secretaria de Salud de Palmira para el cuarto trimestre de 2021 se radicaron 215 tutelas donde los ciudadanos vinculan a la Secretaria de Salud para que les protejan el derecho fundamental a la salud.

Secretaria Agropecuaria y de Desarrollo Rural

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

En el CUARTO trimestre del presente año, en la SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL se recibieron un total de 105

Con un total de 152 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 LAS SOLICITUDES DE ASISTENCIA TECNICA AGROPECUARIA

DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

Peticiones: El 65,8 % de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

Solicitudes de asistencia técnica agropecuaria
Solicitudes de información
Solicitudes de apoyo

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



SC-CER415753



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Entes de control:

El 1,3 % de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

Remisorio memorando 018 extensión agropecuaria
Asuntos Ambientales y Agrarios.
Planes Integrales de Gestión del Cambio Climático Territorial.

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registraron 1 quejas en el trimestre CUARTO, las cuales corresponden a:

Desperdicio de líquido vital en la vía pública lavando vehículos

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 OCTUBRE al NOVIEMBRE del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIFWEB.

En el (CUARTO) trimestre del presente año, en la SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE se recibieron un total de 1198 solicitudes

Con un total de 1.206 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el cuarto trimestre del año 2021, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron PETICIONES con 53%.

DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

Peticiones: El 53% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

Consortio Tránsito Palmira (30%)
Multas y Cobro Coactivo (18%)
Señalización y Control Vial (27%)
Inspector de Tránsito (7%)



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

Tutelas (7%)

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

Entes de control:

El 4% 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

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registraron 8 quejas en el cuarto trimestre, las cuales corresponden a:

Mal Parqueo
Atención al Público
Mal comportamiento de un funcionario

Reclamo: Se registraron 0 (CERO) reclamos en el cuarto trimestre.

Denuncia: Se registraron 0 (CERO) denuncias en el cuarto trimestre.



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

Secretaría de Participación Comunitaria

En el (IV) trimestre del presente año, en la **Secretaría de Participación Comunitaria** se recibieron un total de 186 solicitudes.

Con un total de 78 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el IV trimestre del año 2021, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron **Correspondencia recibida** con 42%.

DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

Peticiones: El 48% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

1. Solicitud de información para el proceso de elecciones comunales del día 28 de noviembre de 2021.
2. Solicitud afiliación régimen contributivo a ediles.
3. Solicitud apertura de libro.
4. Solicitud revisión libro de la junta.
5. Solicitud apertura nuevo libro afiliados

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

CAUSAS ENTES DE CONTROL

Entes de control:

El 0% de **peticiones Contraloría** registradas.

El 0% de **peticiones Fiscalía** registradas.

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

- Acción Preventiva Circular 4894 Instructivo 02 - Socializa Alcaldes Para el proceso de elección de dignatarios de los organismos de acción comunal.

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



SC-CER415753

- Solicitud de pruebas dentro del proceso No. IUS E-2021-259975/ IUC- D-2021-1900400/ respuesta no mayor a 5 días.
- Solicitud de información inmediata expediente 2021-276576.

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

- Solicitud de aplazamiento de junta de acción comunal corregimiento Tienda Nueva.
- Citación No. 172 expediente No. 016-12-2021 / lunes 20 de diciembre de 2021.
- Citación para Notificación Personal. Auto No. 050 (Apertura Investigación Disciplinaria) RAD. No. 016-12-2021.
- Traslado por competencia junta de acción comunal barrio San Jose.

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registraron 2 quejas en el trimestre 4, las cuales corresponden a:

- Irregularidades inscripción plancha.
- Irregularidades cometidas por la señora clara Inés García Duran como la presidenta de la JAC barrió Uribe Uribe.

Reclamo: Se registraron 1 reclamo en el trimestre 4, los cuales corresponden a:

- No se especifica el tema del reclamo registrado.

Denuncia: Se registraron 0 denuncias en el trimestre 4.

CONCLUSIONES

- El tipo de solicitud que más recibió la Secretaría en este periodo fue correspondencia recibida, con un 42%.
- No se evidencia la atención con tiempos vencidos para las peticiones direccionadas a la Secretaría en este periodo, presentando un total de 0 solicitudes vencidas.
- El 58% del total de comunicaciones recibidas (186), corresponden a solicitudes externas.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

- El nivel de eficacia de la Secretaría en la atención de las comunicaciones presentadas por los usuarios es del 100%.

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 Octubre a Diciembre de 2021, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

En el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2021, en la Secretaria de Cultura se recibieron un total de 114 solicitudes distribuidas de la siguiente manera:

Con un total de 114 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el cuarto trimestre del año 2021, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con un porcentaje de 73.6%, seguidas por la correspondencia recibida con un porcentaje de 21.0%, por último; se encuentra queja y comunicaciones de entes de control con un porcentaje de 2.63% cada uno.

DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

Peticiones: De un total 114 comunicaciones recibidas, 84 son peticiones que representan el 73.6% del total y corresponden a los siguientes temas:

1. Con un porcentaje del 49% 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
2. El 26% de las peticiones radicadas tiene como principal causa la solicitud de apoyo y gestión para la realización de eventos y actividades de ámbito cultural, estas solicitudes son de creadores y gestores culturales, como de la ciudadanía en general interesada en realizar actividades en beneficio del sector cultural del municipio. Por ejemplo, solicitudes que se realizaron en el mes de octubre pidiendo acompañamiento para actividad de Halloween en Obando y en el barrio Harold Eder de la ciudad, además de la solicitud de acompañamiento en actividades navideñas y reactivación económica con agrupaciones musicales o danzas, así como con equipos de sonido y demás.

3. El 10% de las solicitudes recibidas corresponden a propuestas y otros de gestores y creadores culturales y comunidad en general, como las propuestas recibidas de grupos artísticos para ser tenidos en cuenta en actividades o eventos que se realicen en la ciudad.
4. El 6% aconteció a solicitudes jurídicas, entre ellas la solicitud de información de contratos celebrados en el año 2019-2020 por la fundación FUNDEAWAC, información de obras realizadas en el bosque municipal por terceros y cambio de profesionales por parte del parque explora en la realización del proyecto del Bosque Municipal.
5. El 5% aconteció a otras solicitudes, entre ellas; solicitud de reunión con el secretario de Cultura y conclusiones de una reunión anterior con la secretaria de cultura, así mismo; nos envían una encuesta para diligenciar en apoyo al trabajo de grado de un estudiante.
6. El 2% de las peticiones recibidas tienen por causa la solicitud de información de proyectos y programas desarrollados por la dependencia, entre ellos la convocatoria llamada artes en movimiento que se desarrolló en el trimestre pasado.
7. Por último, el 2% tiene como causa solicitudes realizadas a la ESCUELA MUNICIPAL DE ARTE, por ejemplo, estudiante requiere ser reintegrado a un curso y el ministerio de Cultura solicita información para dar inicio del programa Danza VIVA 2022.

Trámites y servicios: Se registraron 0 reclamos en el trimestre Octubre a Diciembre de 2021

Entes de control:

El 66.6% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

1. La causa de la petición recibida de parte de la contraloría municipal fue en cuanto a una revisión a la Gestión Contractual, vigencia 2020.

El 33.3% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

1. Oficio de la Fiscalía radicado en el mes de Noviembre del año 2021, donde solicita copia autentica de todos los documentos concernientes a la remodelación del TEATRO MATERON, incluyendo los conceptos de interventoría y los pagos realizados, esto con motivo que haga parte de un proceso adelantado por la entidad.

No se registraron solicitudes de la Procuraduría y personería en este periodo en la Secretaría de Cultura.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIA

Queja: Se registraron 3 radicados diferentes en el módulo de gestión documental de la secretaría de Cultura, pero se evidencia que es el mismo oficio radicado en tres momentos diferentes, por lo tanto: su causa corresponde a:

- La inconformidad que presenta un grupo de adulto mayor banda marcial de la paz.
- Adulto mayor villa de las palmas por no haber quedado seleccionado en una convocatoria realizada en el trimestre, llamada artes en movimiento.

El representante del grupo manifiesta que no cuentan con ingresos de parte de ninguna entidad y que la convocatoria era una oportunidad para poder cumplir sus objetivos, entre ellos arreglar sus instrumentos y los uniformes.

Reclamo: Se registraron 0 reclamos en el trimestre Octubre a Diciembre de 2021, los cuales corresponden a:

- No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

Denuncia: Se registraron 0 denuncias en el trimestre Octubre a Diciembre de 2021.

CONCLUSIONES

En el trimestre comprendido entre Octubre y Diciembre de 2021 se recibieron 114 Solicitudes, teniendo así; 84 de estas fueron de tipo petición, 24 correspondencia recibida, 3 oficios de los entes de control y por ultimo; 3 quejas (cabe aclarar que es el mismo documento radicado en tres oportunidades diferentes, se hace el conteo debido a que tiene radicado diferente).

El mayor porcentaje de las peticiones que son radicadas a la secretaría de Cultura, solicitan permisos para realizar actividades en los diferentes equipamientos adscritos a la dependencia, entre ellos el Bosque Municipal, el Centro de Convenciones y el Teatro Guillermo Barney Materon.

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 OCTUBRE al 31 DE DICIEMBRE del año 2021, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

En el (IV) trimestre del presente año, en la SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL se recibieron un total de 705 solicitudes.

DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

Peticiones: El 58% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

Solicitud regalos navideños
Solicitud ayudas humanitarias
Solicitud información programas nacionales

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

Entes de control:

El 0% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

El 0% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

El 73% 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.

CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Queja: Se registraron 9 quejas en el trimestre cuarto, las cuales corresponden a:
Inconformidad con concurso

Reclamo: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia

Denuncia: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

CONCLUSIONES

Cabe resaltar que la Secretaría de Integración Social logra dar respuestas a la mayoría de las peticiones en los tiempos estipulados, sin embargo, hemos presentado un retraso de dichas respuestas por diferentes situaciones, las cuales han sido externas, pero influyen directamente en el funcionamiento de la Secretaría. Una de ellas, es el traslado de instalaciones, de la Secretaría a un nuevo lugar, haciendo que, durante más de un mes, se tuviera trabajo en casa, y en campo, también sumado a los continuos casos de COVID Positivo, tanto de funcionarios, como de prestadores de servicios, haciendo que el tiempo de respuesta se alargue a lo requerido en la ley.

RECOMENDACIONES

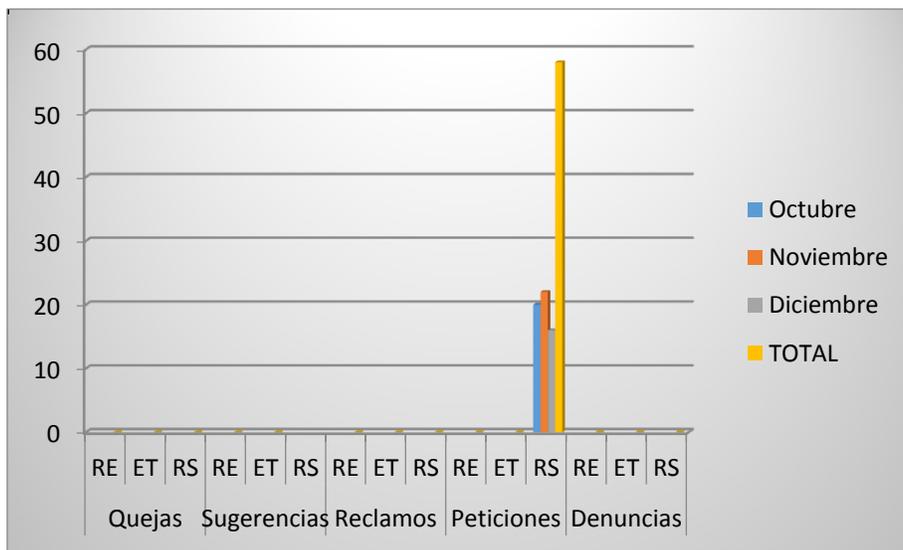
Se trabajará continuamente en el proceso de respuesta de las PQRS en la Secretaría de Integración Social, para cumplir con los tiempos estipulados, generando capa citaciones, un canal abierto (WhatsApp) para comunicar los tiempos de algún requerimiento, y lograr monitorear continuamente al personal.

IMDER

En el cuarto Trimestre del año 2021 podemos observar que en el mes de Noviembre se presentó la mayor cantidad de PQRS Resueltas con 22 de las cuales 19 fueron respuestas favorables, 15 de conocimiento y 4 Peticiones de la Comunidad, Respuestas no favorable 3 Peticiones de la Comunidad, posibles causas (no haber recursos, falta aprobación del alcalde, entre otras) para un 38% de gestión.

El siguiente fue el mes Octubre fueron resueltas 20 PQRS de las cuales 19 fueron favorables, 17 de Conocimiento y 2 Peticiones de la Comunidad, 1 con respuesta no favorable Peticiones de la Comunidad posibles causas (no haber recursos, falta aprobación del alcalde, entre otras) para un 34% de gestión.

Diciembre el de menor cantidad de PQRS con 16 de las cuales 15 fueron de respuesta favorable, 10 de Conocimiento y 5 Peticiones de la comunidad, 1 respuesta no favorable, 1 Repartido a otra Dependencia, posibles causas (no haber recursos, falta aprobación del alcalde, entre otras) para un 28% de gestión.



En el cuarto Trimestre del año 2021 se recibieron 58 solicitudes, podemos observar que en el mes de Noviembre se presentó la mayor cantidad de PQRS Resueltas con 22 para un 38% de gestión, el siguiente fue el mes de Octubre con 20 PQRS Resueltas para un 34% de gestión y el mes de Diciembre el de menor cantidad de PQRS con 16 para un 28% de gestión.



3. CONCLUSIONES

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

- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue petición general, con un 56%.
- Se evidencia la atención con tiempos vencidos para las peticiones direccionadas a la entidad, presentando un total de 269 solicitudes vencidas.
- El 67% del total de comunicaciones recibidas (39.996), corresponden a solicitudes externas.
- El nivel de eficiencia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los usuarios es del 94%.

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 6 de los 121 trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

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 