



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

TRD – 2022-240.6.19.4

Palmira, 29/ abril / 2022

## 1. OBJETIVOS

### OBEJTIVO GENERAL

- ❖ El presente informe de Análisis de las (Quejas, Reclamos, Denuncias) de la Alcaldía de Palmira, los datos corresponden al primer trimestre comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo del 2022, de acuerdo con los datos generados por los canales de atención y el módulo de gestión documental SIIF WEB y lo reportado por las dependencias en sus informes de seguimiento.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Determinar las causas de las quejas, reclamos y denuncias realizadas por los ciudadanos hacia la administración, con el fin de reconocer problemáticas de la ciudad de Palmira.
- ❖ Brindar información consolidada a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el fin de formular estrategias encaminadas a solucionar las problemáticas denunciadas y al logro de la satisfacción de los ciudadanos.

## 2. INFORME DE ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR DEPENDENCIA PRIMER TRIMESTRE

### 2.1 DESARROLLO DEL INFORME

#### ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR DEPENDENCIA

#### DESPACHO ALCALDE

#### CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

**Queja:** Se registró una queja en el trimestre, las cual corresponde a inconformidad por número telefónico desactualizado en el portal web de la alcaldía de Palmira.

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



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

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

#### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

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

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

### **DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES**

#### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

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

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

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

#### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

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

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

### **DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA**

#### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

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

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

#### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

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

- Reclamación por premio Valle Inn.

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

### **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

#### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Se registró 1 queja en el trimestre I, la cual corresponde a:

- Queja de un ciudadano por abuso de autoridad, repartida de manera automática por el Sistema la cual no era competencia de la Oficina de Control Interno sino de la Dirección de Control Interno Disciplinario.

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

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

### **DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

#### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** 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.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

Debido a la reserva sumarial establecida por el artículo 115 de la ley 1952 de 2019 Código Único Disciplinario, el cual cita textualmente “Reserva de la actuación disciplinaria. En el procedimiento disciplinario las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se cite a audiencia y se formule pliego de cargos o se emita la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales. Él disciplinado estará obligado a guardar la reserva de las pruebas que por disposición de la Constitución o la ley tengan dicha condición”. El procedimiento que 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.

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

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

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

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

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

- Vertimiento de residuos líquidos.
- Queja por cobros Veolia.
- Queja por corte de árboles por la comunidad.

**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

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

**INFORME**

## **SECRETARIA GENERAL**

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Se registraron 2 quejas en el I trimestre del año 2.022, la cuales corresponde a:

- Inconformidad por no respuesta a petición y la segunda por ruido

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

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

## **SECRETARÍA DE GOBIERNO**

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Se registraron 38 quejas, las cuales corresponden al 1.3% en el I trimestre, las cuales corresponden a:

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

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

**Denuncia:** Se registraron 13 denuncias, las cuales corresponden al 0.5% en el I trimestre, los cuales corresponden a:

- Denuncia contra vecinos.
- Denuncia por humedad.
- Denuncia por perturbaciones.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## SECRETARÍA JURÍDICA

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

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

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

## SECRETARÍA DE HACIENDA

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Se registraron 6 quejas en el I trimestre, las cuales corresponden a:

- Inconformidad con la factura del predial, que no refleja el pago realizado.
- La página presenta fallas para ver el formulario de industria y comercio.
- Por el incremento en el avalúo catastral.

**Reclamo:** Se registraron 6 reclamos en el I trimestre | los cuales corresponden a:

- Reclamaciones por concepto de impuesto predial.
- Por no suministrar información y documentos solicitados.

**Denuncia:** Se registraron 3 denuncias en el I trimestre, los cuales corresponden a:

- Ciudadana expone que es víctima de amenazas y difamación personal.
- Solicitud cancelación por doble pago factura en el Banco de Occidente.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## **SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Se registraron una (1) queja en el I trimestre, las cuales corresponden a:

- Por ruido

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

**Denuncia:** Se registraron tres (3) denuncias en el I trimestre, los cuales corresponden a:

- Anónima
- Veedores ciudadanos

## **SECRETARIA DE PLANEACIÓN**

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

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

- Insatisfacción respecto al puntaje Sisbén.
- (PQR20220003143) error en tipificación, correspondía a una solicitud de concepto de riesgo y amenaza.

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

- Inconformidad por estratificación asignada.
- Recurso de apelación contra la resolución de estratificación socioeconómica.
- Inconformidad Sisben.
- Problemática vías de acceso proyecto de vivienda Ciudad del Campo.

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

## **SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

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

- Queja por inconvenientes en una cancha de fútbol.

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

- Reclamo denuncia la incompetencia.
- Reclamación por inconformidad en una respuesta.
- Solicita como puede acceder a participar en un concurso.

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

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

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Se registraron 12 quejas en el trimestre 1, las cuales corresponden a:

- Diferentes usuarios realizan quejas por el cobro de factura de energía, dicen que es excesivo.
- Se recibe queja por presencia de humedad en una casa.

**Reclamo:** Se registraron 13 reclamos en el trimestre 1, los cuales corresponden a:

- El usuario manifiesta que existe una falta de gestión de la secretaria de infraestructura o cual sea el ente encargado de construir las calles o avenidas, dice que “han pasado 20 años desde que entregaron el barrio ciudad del campo y esta es la hora que no hay vía de acceso al barrio, estamos aislados del resto del país”.
- Arreglo de bombilla del alumbrado público ubicada en frente de la casa del usuario.
- Reclamo por un sector de la vía a ciudad campo.

**Denuncia:** Se registraron 7 denuncias en el trimestre 1, los cuales corresponden a:

- Denuncia abandono de casas.



## **SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Se registraron 10 quejas en el trimestre I, las cuales corresponden a:

- Queja por discriminación.
- Mal estado infraestructura IE Jorge Eliecer Gaitán.
- Bullying IE Harold Eder.
- Reporte de vendedor ambulante sin protocolo de bioseguridad y manipulación de alimentos IE José Asunción Silva.
- Queja contra funcionario público.
- Queja contra Rector IE Jorge Eliecer Gaitán.

Nota: Por error involuntario quedaron 4 peticiones mal tipificadas como queja.

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

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

## **SECRETARIA DE SALUD**

### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

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

- Queja por vecina que tiene muchos perros
- Queja por negocio que pinta automóviles a la intemperie
- Queja por contaminación auditiva
- Queja por exigencia de protocolos de bioseguridad
- Queja por la no entrega de medicamentos

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

**Denuncia:** Se registraron 2 denuncias en el trimestre lo cual corresponden a:

- Negligencia en el Hospital Raúl Orejuela Bueno.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

**Queja.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

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

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

### **SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE**

#### **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.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

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

### **SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

#### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja:** Se registraron 9 quejas en el primer trimestre, las cuales corresponden a:

- Obstaculización de andén al peatón
- Queja de humedad
- Queja de información
- Queja fábrica en vía pública y zona verde
- Queja por cobro alto en vivienda deshabitada desde abril 2020
- Queja por el exagerado aumento del predial



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

- Reclamo de impuesto predial.
- Reclamo denuncia la incompetencia.

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

### **SECRETARÍA DE CULTURA**

#### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**Queja.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

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

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

### **SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL**

#### **CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

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

- Inconformidad con concurso.

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

**Denuncia:** Se registraron 2 denuncias en el I trimestre, los cuales corresponden a:

- Inconformidad con un proceso.

### **3. CONCLUSIONES**

- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue petición general, con un 64%.



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

- 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.

#### 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.

#### 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

