



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 – 2022-240.6.19.8

Palmira, 28/ julio/ 2022

## 1. OBJETIVOS

### OBEJETIVO GENERAL

- ❖ El presente informe define el análisis a las causas más representativas presentadas por cada dependencia de las solicitudes externas de PQRSFD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones Y Denuncias), los datos corresponden al primer trimestre comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio 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 SEGUNDO 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 abril y junio del año 2022, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

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



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

Con un total de 43 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el segundo trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida con 46,5%.

### DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

#### CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

**Peticiones:** El 30,2% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

La principal causa de las peticiones son solicitudes, entre los motivos que los ciudadanos aducen están solicitud mantenimiento parte posterior cementerio, mantenimiento de cancha de fútbol y luminarias en comuna 10, solicitud arreglo de vías y alcantarillado en Ciudad del campo, solicitud equipo tecnológico para Archivo Central, solicitud de reconsideración de traslado funcionaria Faysuly Manrique de subsecretaria administrativa y financiera de la secretaria de educación, madre solicita colaboración de cita con especialistas para su hijo con problemas psiquiátricos, cita con señor alcalde para presentación proyecto robótica educativa para niños.

Las causas restantes, tratan de temas diversos, entre los cuales se encuentran: apoyo a evento de ciclomontañismo, solicitud de difusión del festival bosques nativos vol. 2 en Universidad Nacional, solicitud apoyo evento “Súmate por la vida” realizado por grupos interreligiosos en el parque Bolívar Y una petición para la defensora del usuario de salud, solicitando colaboración de gestión con EPS para aprobación de procedimiento médico.

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

#### CAUSAS ENTES DE CONTROL

##### Entes de control:

El 17% de peticiones Contraloría corresponde a una solicitud que consiste en invitación mesa de acompañamiento proyecto PTAR municipio de Palmira.

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

El 17% de Peticiones Procuraduría corresponde a una solicitud que consiste en requerimiento solicitud de pruebas.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

El 67% de peticiones a Personería, tres corresponden a solicitudes de coadyuvancia en caso de gestión ante EPS de paciente con cáncer y una solicitud de Mesa de Trabajo con equipo de trabajo Alcalde y secretario de gobierno.

## **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 83 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 40,9%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

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

**Peticiones:** El 40,9% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

Intervención Por Emergencias o Posibilidad De Riesgo, Solicitud de Certificado de Viabilidad Para Realizar Eventos Con Aglomeración de Personas, Solicitud Certificación Por Daños, Solicitud Ayuda Humanitaria, Solicitudes De Organismos De Control (IAS, Ministerio, Concejo) Solicitudes Jurídicas, Quejas capacitaciones, textos informativos radicados como peticiones.

**Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la Dirección Gestión del Riesgo de Desastres.

### **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

**Entes de control:** El 4.8% de peticiones Contraloría registradas corresponden al mismo tema, violación a los derechos fundamentales unidad para la atención y reparación integral a las víctimas.



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 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 abril al mes de junio del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de (15) comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el segundo trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron CORRESPONDENCIA RECIBIDA y PETICIÓN GENERAL con 46,6%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

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

**Peticiones:** El 46,6% 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 46,6% 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 6,6% de peticiones realizadas corresponde a una solicitud de información de base de datos de periodistas.



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 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 ABRIL al mes de JUNIO del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 157 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el segundo trimestre del año 2022, se pudo observar que el porcentaje de solicitudes fueron CORRESPONDENCIA RECIBIDA con 96,8%.

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

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

Correspondencia recibida: El 96,8% de solicitudes registradas corresponden a las siguientes causas:

- Procesos Bienes y Muebles capacitación con SIIF
- Remisión Informe de Seguimiento al Tratamiento y Racionalización de los Trámites a Abril 2022
- Remisión de CDP para adquisición de equipos Secretaría de Planeación
- Visita para instalación puntos de red Secretaría de Cultura Causa
- Solicitud y relación de equipos Secretaría de Planeación para compra de equipos.
- Solicitud de visita a la Secretaría de Infraestructura adecuación puntos de red.
- Solicitud de PC para atención descentralizada en Rozo Causa
- Solicitud revisión de equipo secretaria de Salud Publica
- Solicitud cambio de cuenta estándar a Enterprise
- Solicitud correo institucional para la dimensión de Aseguramiento
- Solicitud de necesidad para la adquisición de equipos de cómputo e impresoras
- Solicitud de compra de equipo de cómputo - Secretaría de Tránsito de Palmira
- Necesidades y equipos que se ha definido para los procesos estratégicos - Secretaría de Gobierno
- Solicitud de Publicación en la página Web Notificaciones por Aviso
- Solicitud concepto técnico para adquisición de impresora de alto rendimiento
- Solicitud inventario software y licencias de la entidad
- Solicitud reiterativa de ajustes al SIIF WEB

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



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- Solicitud de ampliación de permisos talento humano

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

### **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

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

El 4,0% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Documento Técnico de Entendimiento para firma del Señor Alcalde.
- Actuación Especial de fiscalización –Solicitud de documentos contractuales para Secretaría de Salud

Peticiones Personería. 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.

### **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 ABRIL al mes de JUNIO del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 71 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el segundo trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron: PETICIÓN GENERAL: SOLICITUD DE CERTIFICADOS con un 71,8%.

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

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

**Peticiones:** El 71,8% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- Certificación de Contratos.
- Reclamaciones administrativas.
- 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 2% de las Peticiones enviadas por la Contraloría Municipal, se fundamentó en la solicitud de información de:

- Relación de contratos celebrados con Corfepalmira en los años 2020-2021-2022
- Solicitud certificado-Mínima Cuantía 2021
- Solicitud información sobre Contrato Megacolegio Barrio Almendros de la Italia

El 1% de la petición enviada por la Fiscalía es la solicitud de información sobre sobre 3 Contratistas del Municipio de Palmira.

El 1% de la petición enviada por la Personería Municipal es la solicitud de información, si se resolvió el recurso de reposición, interpuesto por el señor MANUEL ALBERTO SALAZAR CASTILLO, Liquidador de la Fundación Universidad del Valle, Palmira, lo anterior por cuanto a este despacho ha llegado queja, donde informan que desde el día 24 de diciembre de 2021, vía correo electrónico, se presentó el recurso reposición y hasta la fecha no se le ha resuelto.

## **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 el mes de ABRIL al mes de JUNIO del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 81 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el segundo trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron la correspondencia recibida con 58%.



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 RELEVANTES

### CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

**Peticiones:** El 37% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de empleo
- Solicitud de cita con el Alcalde
- Solicitud de revisión de premios Valle Inn
- Solicitud de acompañamiento
- Solicitud de ayuda económica.

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

### CAUSAS ENTES DE CONTROL

#### Entes de control:

El 75% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Requerimientos ciudadanos

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

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

- Coadyuvancia



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**

## **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 ABRIL al mes de JUNIO del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 48 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el segundo trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones con 100%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

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

**Peticiones:** El 94% 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 6% 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 de Transito.
- Seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno a denuncia de un ciudadano realizada a Secretaria de Educación quienes son las competentes de dar respuesta a las mismas.
- Solicitud de Plan de Trabajo realizada por el Ministerio del Interior.

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

### **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

**Entes de control:**

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

El 47 % 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 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, reporte de hurtos automotor a tránsito y casos relacionados con comisaria de familia.

El 24 % 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 22 % de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Comunicaciones por parte del ente de control informado visitas a realizar.
- Apertura de procesos disciplinarios en curso.

### **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 el mes de ABRIL al mes de JUNIO del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 18 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el segundo trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones con 56%.



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 RELEVANTES

### CAUSAS PETICIONES TRÁMITES Y SERVICIOS

**Peticiones:** El 56 % 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 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 ABRIL al mes de JUNIO del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 303 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el segundo trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron PETICIONES con el 64%.

## 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%.

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



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- 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:**

El 14% de peticiones contraloría registradas.

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

- Solicitud de Información SPOA 760016099165202258778

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

- Oficio Circular No. 4859 Alcaldías - Acción Preventiva E-2021-334541 P-2021-1938170

El 72,72% de peticiones Personería registradas.

## **SECRETARÍA GENERAL**

La Secretaría General no envió el informe de causas, el enlace PQRSFD está incapacitado.

## **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 el mes de ABRIL al mes de JUNIO del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 3.138 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el segundo trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron TRAMITE YO SERVICIO el cual es el 56%.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

### CAUSAS PETICIONES, TRÁMITES Y SERVICIOS.

**Peticiones:** El 2,7% 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 56% de trámites y servicios registradas corresponden a los siguientes causas:

- Trámites de certificados de residencia.
- Solicitud de acompañamiento a supervisión de sorteos o concursos, servicio que es prestado por los funcionarios de la Subsecretaría de Inspección y Control.
- Solicitud o permiso de publicidad exterior y entre otros.

### CAUSAS ENTES DE CONTROL

#### Entes de control:

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

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

El 81% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Peticiones de apoyo a diligencias
- Citaciones a juicio oral.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- Solicitud entrevistas psicológica.
- Formato para solicitud de medidas de protección.
- Formato único noticia criminal.

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

- Circulares.
- Solicitud de información.

El 13% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

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

## **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 el mes de ABRIL al mes de JUNIO del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 114 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el segundo trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Correspondencia Recibida con un 51,75%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

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

Peticiones: El 24,56% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Nulidad y Restablecimiento del Derecho: Que se presenta ante la Jurisdicción Contencioso Administrativo direccionadas a que se anulen actos administrativos proferidos por la Administración Municipal y al resarcimiento del derecho que la parte demandante considera han sido vulnerados.
- Solicitud documentación: Solicitud copia de documentos relacionado con proceso ejecutivo.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- Solicitud fecha pago sentencia: Realizada por la parte demandante en un proceso judicial en el que el municipio resulta vencido.
- Solicitud apoyo jurídico: Donde se solicita conceptuar sobre cesión de derechos económicos de un contrato de supervisión.
- Acción de cumplimiento: Su objetivo es obligar a la autoridad correspondiente a que cumpla con una Ley, con una sentencia judicial o con un acto Administrativo.
- Solicitud realizada por parte de una contratista de la Secretaria Jurídica, de terminación bilateral anticipada de contrato de prestación de servicios.
- Solicitud: Certificación de constitución, existencia y representación legal de una propiedad horizontal.
- Solicitud información trámite de respuesta de un radicado: por medio del cual necesita saber cuál es el valor establecido en un acto administrativo.

**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.

El 87,5% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- 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.
- Notificación actuación Procesal: seguimiento de auto dentro de un proceso de restitución de tierras
- Notificación auto: De una investigación disciplinaria
- Solicitud copia de respuesta otorgada a Derecho de Petición relacionado con un convenio interadministrativo.

El 12.5% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Seguimiento cumplimiento de contrato – programa de alimentación escolar.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- Solicitud de retractación por declaraciones realizadas a medios de comunicación.

## **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 mes de ABRIL al mes de JUNIO del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 3.482 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el segundo trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de comunicaciones recibidas fueron peticiones con el 57,4%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

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

**Peticiones - Trámites y servicios:** El 57,4% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Impuesto Predial: Solicitudes de información para el pago de impuesto predial, solicitudes de facturas de impuesto predial, solicitudes de Acuerdos de Pago, solicitudes de paz y salvos de predial, solicitudes de exoneración de impuesto predial, solicitudes de aplicación de pagos, solicitud certificación de pequeña propiedad rural, solicitud estados de cuenta, solicitudes de devolución.
- Solicitudes de revisión y corrección del avalúo catastral, solicitudes de actualización del catastro, solicitudes de recursos de reposición.
- Solicitudes de levantamiento de embargos, solicitudes de levantamiento de medidas cautelares, solicitudes de certificados de valorización, solicitudes de paz y salvos de valorización, solicitudes de cierre de procesos.
- Industria y Comercio: Solicitudes de habilitación usuario, solicitudes de información para presentación exógena AG2021, solicitudes de paz y salvos industria y comercio, solicitudes de copias de documentos, solicitudes de actualización registro, solicitudes de habilitación plataforma para presentación exógena, solicitudes de estados de cuenta, solicitud calendario,



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

solicitudes de exoneración, recurso de reposición, demanda de sucesión intestada, solicitudes de actualización correo electrónico, solicitudes cambio de régimen, solicitudes de cambio de dirección de notificación.

## **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

### **Entes de control:**

El 32,9% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitudes de información sobretasa ambiental
- Requerimientos ciudadanos, avalúo catastral.
- Información de presupuesto CUIPO - consolidador CHIP, publicaciones diario oficial.

El 5,71% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Notificaciones, solicitudes de información.

El 1,43% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Procesos de liquidación o determinación.

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

- Seguimiento y coadyuvancia derechos de petición de revisión avalúo catastral interpuestos por ciudadanos, traslados derechos de petición.
- Solicitud certificación ingresos ICLD

## **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 mes de ABRIL al mes de JUNIO del presente año, 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 201 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el segundo trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición con 52,7% cada una.

## DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

### CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

**Peticiones:** El 52,7% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Derecho de Petición
- Jornada comunitaria
- Problema de inseguridad
- Solicitud Alarma y cámaras de seguridad
- Información SISBEN

**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.

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

- Socialización Normatividad

El 67% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Intervención con oferta institucional

## **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 segundo trimestre comprendido entre el mes de ABRIL al mes de JUNIO del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 1.675 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el segundo trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron TRÁMITE Y SERVICIO con 70%.

## **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 70% de trámites y servicios registradas corresponden a las siguientes causas:

- Asignación y certificación de nomenclatura (33%).
- Usos de suelo, norma, riesgos, regularización, implantación (27%).
- Sisbén (encuestas, inclusiones, retiros, actualización) (24%).
- Estratificación (asignación, certificación y revisión) (14%).
- Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público (7%).

### **CAUSAS ENTES DE CONTROL**



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

- Solicitud informe seguimiento y evaluación meta Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023.
- Traslado requerimiento ciudadano SISBÉN.

El 13% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información a Sisbén.

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

El 67% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

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

### **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 el mes de ABRIL al mes de JUNIO del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 1.265 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el segundo trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron las peticiones con un 47,82%.

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

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

**Peticiones:** El 47,82% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

#### **Gestión del Talento Humano**

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

- 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 prórogas 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

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

### **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

El 31,81% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de permiso sindical



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- Comunicación de visita especial
- Auditoría Financiera
- Solicitud de base de datos

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

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

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

- Acción preventiva

El 31,81% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

Invitación a mesa de trabajo  
Actuación especial de fiscalización  
Traslado de requerimiento ciudadano

## **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 de ABRIL al mes de JUNIO del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 1.796 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el segundo trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron PETICIÓN con 54,84%.

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

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

**Peticiones:** El 54,84% 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
- Pago de subsidios en la Categoría Única de Información del Presupuesto Ordinario (CUIPO) vigencia 2021
- Mantenimientos de alumbrado público tanto en la zona rural como en la urbana del Municipio.
- Emergencias sanitarias, por desbordamientos de ríos, alcantarillados.
- Derecho de petición - pavimentación de huecos.
- Derecho de petición por cobro excesivo por VEOLIA en el ASEO
- 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
- Solicitud reubicación de postes de energía de media tensión de Celsia
- Solicitudes de pavimentación de calles y carreras del Municipio
- Emergencias por pozo séptico, limpiezas
- Solicitud acompañamiento problemática puente o paso peatonal para pasar al mega colegio
- 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

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

## CAUSAS ENTES DE CONTROL

### Entes de control:

El 35,8% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Requerimiento Ciudadano 003-2022 ¿AEF-2022 ¿Actuación Especial de Fiscalización AEF. Requerimiento ciudadano 031 2022
- Auto de Trámite No. 005 PRFO 015-2021
- Invitación charla webinar obras civiles
- Requerimiento Ciudadano No.014-2022 Ciudad del Campo
- Aplazado - Registro de Obras Civiles Inconclusas
- Solicitud de información Denuncia Fiscal No. 2022-235167-80764-D. Radicado 2022ER0040202 del 2022-03-22.
- Actuación Especial de Fiscalización AEF ¿Inspección de obras públicas ¿Solicitud de información?
- Citación mesa de trabajo informe PTAR



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

- Invitación Mesa de acompañamiento Proyecto PTAR municipio de Palmira Valle del Cauca Citación Mesa de Trabajo, Actuación Especial de Fiscalización, Informe PTAR
- Contrato MP1603 de 2018 Seguimiento Plan de Mejoramiento. Solicitud aplazamiento Mesa de Trabajo

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

El 7,4% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Oficio no 3798 requerimiento pgn - provincial de instrucción de Cali urgente
- Acción preventiva e-2022-303898.

El 56,79% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud mejoramiento la vía.
- Solicitud equipo vector
- Proyecto alcantarillado corregimiento la pampa pqr20220012302
- Respuesta a oficio TRD 2022-180-5-22 de fecha 16 de febrero de la Subsecretaria de Renovación Urbana
- Queja reiterativa retiro de escombros pqr20220005003
- Segunda citación a versión libre expediente disciplinario 001-02-2022 - Solicitudes de información.

## **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 el mes de ENERO al mes de JUNIO del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 5.871 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el primer semestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones con 67,55%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

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

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

**Peticiones:** 67,55% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Petición de aval de diplomas, actas de grado y certificación de notas.
- Petición de certificación de tiempos de servicio y constancias laborales.
- Petición de reconocimiento de horas extras.
- Petición de pago de cesantías.
- Petición de reconocimiento de pensión de vejez e invalidez.
- Petición de actualización PEI, de instituciones educativas privadas.
- Petición de licencia y/o permisos.
- Petición de inscripción a escalafón.
- Petición de revisión de novedades de nómina.
- Petición expedición de certificados CETIL.
- Petición restablecimiento de usuarios y contraseñas SIGEP.
- Petición reconocimiento y aplazamiento de vacaciones.
- Petición retiro del sistema SIMAT estudiantes.
- Petición expedición de certificado factores salariales.
- Petición expedición certificado de PAZ y SALVO.
- Petición de arreglo de instituciones educativas por daños en infraestructura.
- Petición de cupos escolares.
- Petición kits escolares.

**Trámites y servicios:** El 0,19% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Apoyo tramite pensión de invalidez
- Tramite de cesantía parcial en humano
- Trámite ante el área de nómina.
- Tramite de tiempo de servicios docentes.
- Permiso por luto familiar.
- Falla de respuesta tramite tiempo de servicio.

## CAUSAS ENTES DE CONTROL

### Entes de control:

El 26% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Petición estabilidad laboral.

- Petición información instituciones educativas.
- Información de obras FFIE.
- Petición de Información y visita de inspección.
- Petición de información No 2022-236938-80764-SE.
- Petición V/ Auto de apertura de la Indagación Preliminar IP-80763-2021-40418.
- Petición de información Denuncia Fiscal No. 2022-235167-80764-D. Radicado 2022ER0040202 del 2022-03-22.
- Petición V/ Solicitud información recobros incapacidades.
- Petición v/ requerimiento ciudadano no. 043-2022 V.U. 20220002311 de junio 16 de 2022 solicitud de información.
- Petición V/ requerimiento ciudadano no. 045-2022.
- Petición V/ solicitud de base de datos.

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

El 24% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Petición retorno actividades académicas.
- Petición V/ inicio acción preventiva.
- Petición informe de ejecución PAE.
- Petición informe de ejecución PAE.
- Petición V/ vigilancia PAE.
- Petición Garantía de la prestación del servicio de transporte escolar.
- Petición Queja por viciado cierre y clausura LICEO MODERNO – Palmira.

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

- Petición documentos contrato prestación de servicio transporte escolar.
- Petición información contrato no.1043-2022.
- Petición de disposición vehículos cumplimiento de prueba ordenada en el numeral tercero del auto 006 de marzo 16 de 2022- investigación disciplinaria 002-03-2022.
- Petición ciudadano.
- Petición citación declaración juramentada proceso disciplinario 002-03-2022.
- Petición actuación preventiva no. 2022 – 052420.
- Petición información urgente.
- Petición de información secretaria de educación.
- Petición V/ Suspensión Contratos. — Petición V/convocatoria PAE.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- Petición V/ Convocatoria.
- Petición V/solicitud ayuda permanencia de menor en la institución educativa.
- Petición ciudadano.
- Petición V/ solicitud de información
- Petición V/ Coadyuvancia caso del menor JGFR

## **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 mes de ABRIL al mes de JUNIO del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 5.651 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el segundo trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron TRAMITES Y SERVICIOS con 85,8%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

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

**Peticiones:** El 6,7% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Petición visita a establecimiento por concepto sanitario
- Solicitud relacionada con vacunación
- Petición solicitud de fumigación
- Solicitud de vinculación a EPS
- Solicitud de información

**Trámites y servicios:** El 85,8% 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



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- Traslado de cadáveres
- Curso de manipulación higiénica de alimentos

## **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

### **Entes de control:**

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

- Requerimiento ciudadano solicitud de información
- Requerimiento ciudadano solicitud de información condiciones sanitarias de los ranchos de la ERON

El 4,17% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Aviso de información animales en estado irregular

El 4,17% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información procuraduría provincial de Cali

El 79,17% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de afiliación Coadyuvancia
- Solicitud de ayuda
- Solicitud de respuesta autorización y prestación de servicio medico

## **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 mes de ABRIL al mes de JUNIO del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.



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

Con un total de 69 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el segundo trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron CORRESPONDENCIA RECIBIDA con 40,57%.

### DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

#### CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

**Peticiones:** El 36% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de visita ocular
- Solicitud de asistencia técnica
- Solicitud de erradicación de hormiga arriera
- Solicitud de información
- Solicitud de apoyo y acompañamiento

**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.

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

- Solicitud de información
- Solicitud de documentos

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

- traslado derecho de petición



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 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 mes de ABRIL al mes de JUNIO del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 1.033 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el segundo trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron PETICIONES con 55%.

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

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

**Peticiones:** El 55% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Consorcio Tránsito Palmira. 35%
- Multas y Cobro Coactivo. 15%
- Señalización y Control Vial. 27%
- Inspector de Tránsito. 6%
- Transporte. 4%

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

#### **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

**Entes de control:**

El 2% 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](http://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**

- Registro de embargo
- Solicitud Certificación

El 81% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Certificado de Tradición
- Inscripción de Pendientes
- Decomisos

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

- Solicitud de información

El 14% 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 el mes de ABRIL al mes de JUNIO del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 64 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el segundo trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con 55%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

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

**Peticiones:** El 55% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Cita con el señor alcalde Oscar Escobar
- Reconocimiento de secretaria junta de acción comunal

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

- Solicitud autorización apertura del libro de afiliados
- Solicitud autorización nuevo libro de afiliados
- Solicitud base de datos juntas de acción comunal electas hasta la fecha en la ciudad de Palmira
- Solicitud certificación de personería jurídica
- Solicitud cita presencial
- Solicitud corrección acta de posesión como dignatarios JAC chontaduro
- Solicitud de certificado de auto reconocimiento presidente JAC
- Solicitud de permiso para ingreso a casetas comunales
- Personería jurídica- JAC laureles
- Solicitud acompañamiento
- Solicitud certificado de estatutos
- Solicitud de acta
- Solicitud delimitación línea de paramento definición línea de paramento carrera 4 entre calle 19 y 23 (límite las Flores y Caicelandia)
- Solicitud apertura libro de actas
- Solicitud apertura libro de actas de junta directiva
- Solicitud copia estatutos

Felicitaciones: El 11% de felicitaciones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Excelente atención
- Felicitación por la atención al ciudadano

**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.

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



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 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 ABRIL al mes de JUNIO del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 135 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el segundo trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con un porcentaje de 70%, seguidas por la correspondencia recibida con un porcentaje de 17%, 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 135 comunicaciones recibidas, 95 son peticiones que representan el 70% del total y corresponden a los siguientes temas:

- Con un porcentaje del 41% 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 solicitud de apoyo a eventos o actividades Culturales, como por ejemplo; presentaciones artísticas en fiestas patronales o en celebración del día del niño, préstamo de vestuario, solicitud de sonido, carpas para actividades en los diferentes barrios de la ciudad.

- El 13% tiene como causa solicitudes realizadas a la ESCUELA MUNICIPAL DE ARTE, por ejemplo, solicitudes de cursos de extensión, cursos para que se brinden colegios y la inclusión de personas con capacidades diferentes en las clases que se brindan.
- El 5% de las peticiones recibidas tienen por causa la solicitud de información de proyectos y programas desarrollados por la dependencia, entre ellos; certificado de participación con propuesta en el festival Ricardo Nieto, solicitud de calificación obtenida en el convocatoria de Concertación Municipal.
- El 4% aconteció a solicitudes jurídicas, entre ellas la solicitud de copia de los documentos de un convenio, copia de los contratos realizados en la Escuela Municipal de Arte y aclaración de periodo de vigencias de los recursos de la contribución parafiscal de los espectáculos públicos.
- El 4% aconteció a otras solicitudes, entre ellas; solicitud de cita con el secretario de Cultura y se recibió respuesta a solicitudes de disponibilidad de servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Bosque Municipal.
- El 3% de las solicitudes recibidas corresponden a propuestas y otros de gestores y creadores culturales y comunidad en general, como la solicitud de conocer el proceso para incorporar en el municipio una Biblioteca Móvil y presentación de la propuesta de la fundación Ficel para articularse con la dependencia y beneficiar a la población vulnerable.

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

## **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

### **Entes de control:**

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

- Visita técnica para la revisión de los convenios MP1031-2020, MP 954-2021, MP 1173-2021
- Segunda visita técnica para la revisión del Convenio Interadministrativo No. MP-1173-2021

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

- La causa de las peticiones recibidas por parte de la Fiscalía fueron 5 en el mes de Abril de 2022, por denuncias de presuntos hechos ocurridos en la escuela Municipal de Arte.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- En el mes de Mayo de 2022, se recibió una petición de la Fiscalía donde se solicita copia de la hoja de vida de un contratista de la Escuela Municipal de Arte, con el número de Contrato MP 610-2022.

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 33% de Peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- En el mes de junio se solicita acompañamiento para realizar visitas técnicas de inspección y verificación en algunos Inmuebles u obras públicas de la Administración Central del Municipio de Palmira.
- Solicitud de espacio en el Teatro Materón para jornada de actualización en derecho privado.
- Traslado por competencia de la petición formulada por el MOVIMIENTO PODER SER MUJER PALMIRA.

## **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 mes de ABRIL al mes de JUNIO del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 803 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el segundo trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron PETICIONES con 63%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

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

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

- Solicitud información programas nacionales
- Solicitud ayudas humanitarias



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.

## CAUSAS ENTES DE CONTROL

### Entes de control:

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

- Requerimientos
- Trámites y contestación

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

- Requerimientos
- Trámites y contestación

El 19% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas: Describir

- Requerimientos
- Tramite y contestación
- Oficios informativos

El 63 % de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Restablecimiento de derechos
- Abandono familiar

## 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.
- 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 4 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: Angélica María Lenis – Contratista  
Aprobó: Maritza Isaza Gómez – 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

