



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 – 2022-240.6.19.11

Palmira, 1/ agosto/ 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 marzo al 30 de junio 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, por demora en programación de cirugía.

**Reclamo:** En el trimestre se recibió un reclamo correspondiente a la no atención oportuna en Clínica Palma real.



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:** Recibida desde portal web de la Alcaldía, en la cual la persona se encuentra en el Hospital Raúl Orejuela Bueno desde hace cuatro meses y manifiesta que se le están vulnerando el derecho debido a que no recibe atención por una situación médica y no le permiten la salida del sitio. La queja y el reclamo fueron gestionadas por la Defensora de usuario de Salud, la denuncia debido a la ausencia de datos personales registrados en el portal web, no fue posible gestionar una solución.

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

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

**Queja:** Se registraron 1.2% quejas en el trimestre 2, las cuales correspondió al incumplimiento por no presencia en la reunión de mesa técnica de eventos.

**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.

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**

## DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

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

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

**Reclamo:** En este trimestre llegaron a la Dirección de Contratación Pública diecisiete (17) Reclamaciones Administrativas y una (1) tutela, todas relacionadas con RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA – SALARIOS CAÍDOS Y PAGO DE LIQUIDACIÓN DE BIOLIMPIEZA Y PTAR PW

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

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

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### **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.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## **DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

### **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.** Se registraron un 22 % de denuncias, ante la dirección correspondieron a temas relacionados con la veeduría frente a casos con los agentes de tránsito.

### **TUTELA**

Se registraron un 5 % de tutelas, ante la dirección correspondieron a temas relacionados con la solicitud de información sobre un proceso, que se lleva en la dependencia.

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

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

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

- Quejas por olores fundación dónde tienen perros callejeros
- Queja por los residuos sólidos en el Parque de las brujas Palmira calle 32a con carrera 33 y 34 las basuras son recogidas los jueves y las dejan en bolsas hasta el viernes por la tarde que pasa el camión.

**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

## SECRETARIA GENERAL

### CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

**Nota:** No se presenta informe por la dependencia, el enlace de PQRSFD se encuentra incapacitado.

## SECRETARÍA DE GOBIERNO

### CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

**Queja:** Se registraron 39 quejas, las cuales corresponden al 1.2% en el II trimestre, las cuales corresponden a:

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

**Reclamo:** Se registraron 10 reclamos, los cuales corresponden al 0.3 % en el II trimestre.

**Denuncia:** Se registraron 26 denuncias, las cuales corresponden al 0.8% en el II trimestre, los cuales corresponden a:

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

## 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 7 quejas en el trimestre II, las cuales corresponden a:

- Queja por dificultades para pago en línea del impuesto predial.
- Queja por demora en la expedición de paz y salvo por contribución de valorización.
- Por la demora en respuesta a PQRS.
- Por el incremento en el avalúo catastral.

**Reclamo:** Se registraron 15 reclamos en el II trimestre I los cuales corresponden a:

- Por problemas para el pago virtual de reteica.
- Por problemas de la página para el pago virtual del impuesto predial.
- Por avalúo catastral elevado

**Denuncia:** Se registraron 1 denuncia en el II trimestre, los cuales corresponden a:

- Excesivo incremento del avalúo catastral.

## SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

### CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

**Queja:** Se registraron una (2) quejas en el II trimestre, las cuales corresponden a:

- Violación Código Policía
- Gestoras sociales
- Anónimo

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

**Denuncia:** Se registraron dos (2) denuncias en el II trimestre, los cuales corresponden a:

- Robo
- Extorsión



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## **SECRETARIA DE PLANEACIÓN**

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

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

- Insatisfacción respecto al tiempo de respuesta a trámites de esquema básico y Sisbén.
- (PQR20220014724) error en tipificación, correspondía a una solicitud por afectación por construcción.

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

- Inconformidad Sisben.

**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 trimestre 2, las cuales corresponden a:

- Queja por falta de mantenimiento en el ascensor

**Reclamo:** Se registraron 2 reclamos en el trimestre 2, los cuales corresponden a:  
Informa que recibió un comunicado de Colpensiones

**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 37 quejas en el II trimestre, la cual corresponde a:

- V/ Petición para el saneamiento predio urbano carrera 29A N. 11-35 Palmira V.

- La carretera Potrerillo la Quisquina está en muy malas condiciones está prácticamente intransitable.
- Queja construcción vecina en el Barrio Rincón del Bosque sin permisos
- En la carrera 29 95-43 está fundida la lámpara hace varios días. esto genera inseguridad.
- Queja, seguimiento, vigilancia y control por exclusión de proceso de entrega casa g-22 reservas de la Italia
- Construcción del proyecto Ptar de Palmira
- Se está presentando mucha interrupción en el alumbrado público

**Reclamo:** Se registraron 34 reclamos en el II trimestre, los cuales corresponden a:

- Los parques de la comunidad de la Italia se encuentran sin alumbrado público.
- Derecho de petición por el caso de afectación por inundación en vivienda.
- Reclamo por un sector de la vía a ciudad campo.
- Requiere que le bajen el costo de aseo que hace Veolia.
- No se genera la factura de energía de Celsia, se requiere pagar lo que se debe a la fecha y que se genere la factura cada mes. calle 63 # 34 37 reservas de zamorano. mi código de Celsia es 1764750000.
- Vivienda ciudad del campo, conformado por 5 barrios guayacanes, camino de los sauces, tulipanes, laureles y almendros, con más de 4.700 viviendas, habitan 35.000 personas. no contamos con una vía de acceso.
- La empresa Celsia se hace un reclamo directamente a ellos donde me generó una factura por valor extremadamente alto.
- Se solicita un mejoramiento del predio rural ubicado en el sector de Guanabanal, con el numero 000100150160001

**Denuncia:** Se registraron 9 denuncias en el trimestre 2, los cuales corresponden a:

- Mala gestión de la alcaldía de Palmira y las instituciones pertinentes de velar por la comunidad de Juanchito. La comuna no cuenta con vía de acceso o la Carrera 7, no está pavimentada, tampoco se evidencia la poda de los árboles de la comuna los cuales ocasionan daños a las viviendas e igualmente estos son lastimados por los vientos y lluvias de la época.
- Mala prestación del servicio por parte de la empresa de aseo Veolia.

## **SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**

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

**Queja:** Se registraron 23 quejas en el semestre de ENERO a JUNIO del año 2022, las cuales corresponden a:

- Queja por discriminación.
- Queja por mal estado de I.E Jorge Eliecer Gaitán.
- Queja por Agresión Bullying.
- Queja contra funcionario público.
- Queja contra rector de I.E Jorge Elicer Gaitán.
- Queja contra manipuladora sede central.
- Queja padres de familia contra la I.E. Juan Pablo II.
- Queja caso estudiante Wilder Andrés Chalarca.
- Queja devolución descuento.
- Queja acoso escolar.
- Queja Inconformidad desempeño docente.
- Queja notificación oficio aclaratorio.
- Queja por NO entrega a tiempo documentos de respuesta.
- Queja v/ queja por restricciones en institución educativa Susana López.
- Queja formato H.E Dr. Danilo para aprobación.
- Queja colegio militar general Agustín Codazzi coronel José Ignacio Báez Lic. Rafael Escobar
- Queja por trato a estudiante con discapacidad seminario diocesano.

**Reclamo:** Se registraron 3 reclamos en el semestre de ENERO a JUNIO del año 2022 trimestre, los cuales corresponden a:

- Reclamo proceso acompañamiento paso de la sede Rosa Virginia a Mater DEI.
- Reclamo Recurso de reposición pensión Walter Moreno.

**Denuncia:** Se registraron 4 denuncias en el semestre de ENERO a JUNIO del año 2022 trimestre, los cuales corresponden a:

- Denuncia de centro de capacitación porvenir limitada - venta de diplomas para auxiliares de enfermería en el Casanare.

- Denuncia coordinador del Megacolegio del sur de la Italia le está negando el estudio a nuestros niños.
- Denuncia por no entrega de Diploma institución educativa Liceo Moderno.
- Denuncia a Directivos del Megacolegio por atropello a estudiantes.

## **SECRETARIA DE SALUD**

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

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

- Queja por inconformidad con el servicio médico prestado
- Queja por demora en la programación de cirugía
- Queja por problemas para reclamar medicamentos
- Queja por demora para realización de examen
- Queja por contaminación ambiental
- Queja por falta de baño en un supermercado

**Reclamo:** Se registraron 3 reclamos en el 2 trimestre, lo cual corresponde a:

- Reclamo por plagas en el barrio Hugo Varela por basuras
- Reclamo por la no atención medica
- Reclamo por aglomeraciones en la farmacia para solicitar medicamentos

**Denuncia:** Se registraron 7 denuncias en el 2 trimestre lo cual corresponden a:

- Denuncia por falta de normas de higiene en restaurante.
- Denuncia por mala prestación en el servicio médico.
- Denuncia por negación del servicio médico.
- Denuncia contra un vecino que tiene una bodega de harina en la casa.

### **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 7 (SIETE) quejas en el cuarto trimestre, las cuales corresponden a:

- Transporte Informal
- Respiración reductores de velocidad
- Mala atención en una EPS
- Transporte Publico

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

**Denuncia** Se registraron 4 (CUATRO) denuncias en el cuarto trimestre, los cuales corresponden a::

- Foto detección
- Mal uso del espacio publico
- Veeduría Ciudadana (Agentes de Tránsito)
- Transporte Informal

### **SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

#### **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



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**

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

**Queja:** Se registraron 2 Quejas en el trimestre Abril a Junio de 2022, los cuales corresponden a:

- Quejas por el alto ruido que generan las actividades o eventos privados que se realizan el Bosque Municipal.

**Reclamo:** Se registraron 2 reclamos en el trimestre Abril a Junio de 2022, los cuales corresponden a

- Un reclamo presentado en el mes de Mayo de 2022, la causa fue por la No contratación de profesores en la Escuela Municipal de Arte.
- Un reclamo presentado en el mes de Junio de 2022, la causa fue por el alto ruido que producen las reuniones sociales que se realizan el Bosque Municipal.

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

## **SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL**

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

**Queja:** Se registraron 1 queja en el II trimestre, 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

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

**INFORME**

### 3. CONCLUSIONES

- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue petición general, con un 62%.
- Se evidencia la atención con tiempos vencidos para las peticiones direccionadas a la entidad, presentando un total de 172 solicitudes vencidas.
- Se evidencia 182 solicitudes negativas, es decir se refieren a quejas, reclamos y denuncias presentadas por los ciudadanos.
- El 72% del total de comunicaciones recibidas (10.070), corresponden a solicitudes externas.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

**INFORME**

#### 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.
- Implementar medidas que permitan disminuir o mitigar la cantidad de comunicaciones negativas identificadas generando planes de mejora encaminados a solucionar las problemáticas que aquejan a los usuarios, propiciando la satisfacción y la recordación positiva frente a los servicios entregados por la Administración.

#### 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

