



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 – 2022-240.6.1.33

Palmira, 24 /octubre /2022

## 1. OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

- ❖ El presente informe define el análisis a las causas más representativas presentadas por cada dependencia de las solicitudes externas de PQRSFD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones Y Denuncias), los datos corresponden al primer trimestre comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre 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 TERCER 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 JULIO Y



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

SEPTIEMBRE del año 2022, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 61 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el tercer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida.

### DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

#### CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

**Peticiones:** El 42.62% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

La principal causa de las peticiones son solicitudes, entre los motivos que los ciudadanos aducen están inspección a las obras de pavimentación callejón la Reforma vía Amaime a corregimiento de Boyacá, solicitud de mantenimiento puesto de salud corregimiento de la Herradura, solicitudes de autorización de permisos remunerados a personal sindicalizado, inconformidades por “estado deplorable” del Bosque municipal, solicitud gestión predios para construcción de zonas de recreación en corregimiento de Amaime, promoción de elecciones cafeteras Federación Nacional de Cafeteros Valle, solicitud responsabilidad sobre personal sindicado, privados de la libertad y trabajadores penitenciarios, solicitud otorgamiento de medallas a personal del Batallón Agustín Codazzi, apoyo a festival de cine corto “Palmira Señorial 2022” cita con señor alcalde para presentación proyecto Valle INN, cita con Ediles, cita para apertura empresa, cita con comunidad religiosa Hogar Santa Cecilia, .

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

#### CAUSAS ENTES DE CONTROL

##### Entes de control:

17% de peticiones Contraloría corresponde a una solicitud que consistente en base de datos de veedores ciudadanos que ejercen control social.

Peticiones Fiscalía 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

29% de peticiones Procuraduría corresponde a dos solicitudes de requerimientos de solicitud de pruebas.

El 57% de peticiones a Personería, tres corresponden a solicitudes de notificación de comunicación y versión libre de funcionario asesor de Despacho Alcalde.

### DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

**Nota:** Esta dependencia no genero reporte de seguimiento correspondiente al 3 trimestre.

### 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 julio a septiembre del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de trece (21) comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el tercer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron PETICIONES con 62%.

### DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

#### CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

**Peticiones:** El 62% 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.
- Petición de solicitud de información contractual, solicitud de medios y solicitud de terminación de contrato.

**Correspondencia recibida:** El 28.57 % de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Propuestas publicitarias realizadas por diferentes medios de comunicación
- Información general, hoja de vida

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

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



SC-CER415753



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

**Entes de control:** El 6.25% de peticiones realizadas corresponde a una solicitud de comunicación versión libre.

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

Con un total de 171 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF

WEB durante el trimestre del año 2022, se pudo observar que el porcentaje de solicitudes fueron CORRESPONDENCIA RECIBIDA con 94,7%

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

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

**Correspondencia recibida:** El 94,7% de solicitudes registradas corresponden a las siguientes causas:

- Publicación página web de la resolución de apertura e inicio de la segunda parte de la fase administrativa del procedimiento único del que trata el decreto ley 902 de 2017
- INVITACIÓN FERIA DE LA TRANSPARENCIA
- Llegó Trami App para su Municipio
- PROPUESTA DE SERVICIOS
- A través de la Tecnología se crea un mundo más Sostenible
- Solicitud Plan de trabajo acerca de Alerta temprana
- Solicitud de días por rol de Jurado en votaciones presidenciales primera y segunda vuelta 2022
- Solicitud concepto de viabilidad renovación licencias ArcGIS
- Solicitud concepto de viabilidad, renovación mantenimiento ArcGIS
- INVITACIÓN 2DA JORNADA DE TRABAJO ¿ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO EN



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## CAPACIDADES DE DIÁLOGO Y DE MEDIACIÓN¿ CON EL CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y EDUCACIÓN POPULAR (CINEP)

- Cita a una reunión
- Solicitud de apoyo con la publicación del listado de los beneficiarios de tarifa diferencial en los peajes CIAT, Estambul, Cencar y Rozo. Proyecto Nueva Malla Vial del Valle del Cauca ¿Corredor Accesos Cali y Palmira, a través de los medios físicos y/o electrónicos que la alcaldía tenga dispuestos para información de interés comunitario.
- Actualización y cambio de diseño Manual de Contratación
- Solicitud de equipo de cómputo
- SE LES RECUERDA A LOS FUNCIONARIOS QUE DILIGENCIARON LA DECLARACIÓN DE BIENES Y RENTAS VIGENCIA 2021 EN FORMATO FÍSICO, QUE DEBEN REGISTRAR LA INFORMACIÓN EN EL APLICATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA (SIGEP2)
- Resolución de Conformación del Comité de Convivencia Laboral - vigencia 2022 - 2024
- Remisión Informe Definitivo De Seguimiento A La Revisión Y Racionalización De Los Trámites A Abril 30 De 2022
- Respuesta a Nota Interna Nro. NI20220003783
- Socialización invitación de la ESAP realización del curso de inducción para altos funcionario del estado
- SOLICITUD SERVICIO CENTRO VIDA LA CEIBA

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

## CAUSAS ENTES DE CONTROL

### Entes de control:

El 34% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- URGENTE: Reiteración remisión documento técnico de entendimiento CGR /RESPUESTA 8 DE JULIO

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

- Solicitud de acompañamiento en la Jornada de Personería con vos.
- Solicitud de trámite de observación al informe preliminar de la actuación de fiscalización vigencia 2022, adelantado por la Contraloría Municipal de Palmira.



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

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

Con un total de 318 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el tercer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron: PETICIÓN GENERAL: SOLICITUD DE CERTIFICADO LABROAL con un 84%.

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

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

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

- 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 57% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Información sobre el contrato celebrado con el bosque municipal.
- Solicitud información sobre proceso de responsabilidad fiscal.
- Solicitud información sobre Contrato entre la Secretaría de Salud y Corfepalmira.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

## INFORME

El 14,2% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a citación a descargos a 4 contratistas del Municipio de Palmira.

El 14,2% de peticiones personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de inclusión en presupuesto a la población carcelaria.
- Solicitud documentos sobre el plan de ordenamiento rural y territorial.

El 14,2% de peticiones procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud información convenio 085-2022 suscrito con FINDETER.
- Solicitan nuevamente información relacionada con el convenio 085-2022 FINDETER.

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

Con un total de 144 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el tercer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron la correspondencia recibida con 57%.

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

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

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

- Solicitud de empleo
- Solicitud de cita con el Alcalde
- Solicitud de stand Fiesta de la agricultura
- Solicitud de Inscripción a programas de emprendimiento
- Solicitud de ayuda económica.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

## **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

### **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 registradas corresponden a los siguientes temas:

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

- Notificación y comunicación versión libre

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

Con un total de 85 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el tercer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron de Entes de control con 84%, seguido de Peticiones con 8%, correspondencia recibida 7% y queja 1%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

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

**Peticiones:** El 8% de peticiones registradas corresponden al siguiente tema:





Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- Petición 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.
- Petición de los funcionarios de la Secretaría de Salud para revisión de falencias dentro del proceso.
- Prueba realizada por la oficina de control interno para verificar el funcionamiento de la radicación por medio de la página web en el marco de la auditoría de seguimiento a las PQRSFD.

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

## CAUSAS ENTES DE CONTROL

### Entes de control:

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

- Comunicaciones y/o requerimientos de los entes de control, dirigidos directamente a la Oficina de control interno o dirigido a otras dependencias, a las cuales la oficina de control interno les realiza el respectivo seguimiento para verificar el cumplimiento de la respuesta.
- 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.
- Apertura de procesos fiscales en curso.

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 37% 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 13% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

Con un total de 21 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el tercer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones con 38%.

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

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

**Peticiones:** El 38% 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 JULIO al mes de SEPTIEMBRE del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 666 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el tercer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron PETICIONES con el 61%.

### **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 30%.
- Intervención zonas verdes 25%.
- Casos de maltrato animal 15%.
- Intervención de puntos críticos de residuos sólidos 20%.
- 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 6% de peticiones contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- REQUERIMIENTO CIUDADANO 068-2022

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

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

- 0645 Oficio Alcalde Remisorio Preventiva Directiva 011 Temporada de Lluvias

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

- Traslado por competencia a secretaría de salud y dirección de gestión del medio ambiente



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

- Agradecimiento por acompañamiento en desarrollo de la jornada Personería con vos
- / CITACION NOTIFICACION PERSONAL EXP. 010-10-2022 / Citación para Notificación Personal. Apertura de Investigación Disciplinaria Expediente. No. 010-10-2022 / RESPUESTA 5 DIAS
- CITACION NOTIFICACION PERSONAL EXP. 010-10-2022 Citación para Notificación Personal. Apertura de Investigación Disciplinaria Expediente. No. 010-10-2022 / RESPUESTA 5 DIAS
- Coadyuvancia de solicitud TALA DE ARBOL
- COADYUVANCIA PARA RESPUESTA A LA PETICIÓN DE LOS VECINOS DE BARRIO LAS VERSALLES PROBLEMATICA ESTABLECIMIENTO LOS CARNALES
- Reiteración Comunicación Versión Libre. Exp. 010-07-2022

### SECRETARÍA GENERAL

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

Con un total de 95 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el tercer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con el 44%.

### DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

#### CAUSAS PETICIONES, TRÁMITES Y SERVICIOS

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

- Derechos de petición
- Solicitudes de Información
- Solicitudes de actos administrativos
- Solicitudes de estudio jurídico
- Solicitudes de permisos sindicales
- Solicitudes de encuesta al Sisben
- Solicitudes cita con señor Alcalde
- Solicitudes de verificación certificación laboral
- Solicitudes de Colaboración

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

- Solicitudes de partida de nacimiento
- Solicitudes de copia de archivo
- Solicitudes de prescripción
- Solicitudes intervención en problemática

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

### **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

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

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

- Reiteración remisión documentos
- Solicitudes de Información
- Solicitudes requerimiento de ciudadano
- Recordatorio.

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

- Solicitud de información.

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

- Solicitud de pruebas
- Recordatorio cumplimiento de funciones

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

- Solicitud inclusión en presupuesto.

### **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 JULIO al mes de SEPTIEMBRE 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 3.480 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el tercer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con 34%.

## DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

### CAUSAS PETICIONES, TRÁMITES Y SERVICIOS.

**Peticiones:** El 34% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

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

**Trámites y servicios:** El 22,2% 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 2% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

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



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

El 83% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

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

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

- Circulares.
- Solicitud de información.

El 11% 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 JULIO al mes de SEPTIEMBRE del presente año, de acuerdo con los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB.

Con un total de 144 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el tercer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Correspondencia Recibida con un 31,9%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

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

Peticiones: El 23,6% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud notificación Resolución pago de sentencia: solicitud realizada por el apoderado de la parte demandante para conocer en detalle el acto administrativo por medio del cual se realiza el pago de la sentencia judicial.
- Derecho de Petición: por el cual se solicita Certificado de existencia y Representación Legal de una Propiedad Horizontal.
- Solicitud notificación actuación procesal: acto mediante el cual se pone en conocimiento de los sujetos procesales el contenido de las providencias que se produzcan dentro del proceso, y tiene como finalidad garantizar los derechos de defensa y de contradicción como nociones integrales del concepto de debido proceso.
- Solicitud terminación bilateral de un contrato: Solicitud realizada por parte de un contratista de la Secretaria Jurídica con el fin de terminar de forma anticipada el contrato de prestación de servicios.
- Solicitud pago de primas de servicios y prestaciones sociales: petición efectuada por parte de personal docente, con el ánimo de que se les pague los dineros adeudados por dichos conceptos.
- Derecho de Petición: solicitud realizada por apoderado judicial a fin de que se le reconozca el pago de salarios y prestaciones sociales a su representado, ordenados a través de sentencia judicial proferida dentro de un proceso especial de fuero sindical.
- Solicitud reintegro y pago de sentencia: petición efectuada para que se reintegre y pague sentencia judicial dentro de un proceso de Nulidad y Restablecimiento del Derecho.
- Derecho de Petición: solicitud pago de sentencia, dentro de un proceso judicial en contra del municipio de Palmira, cuyo fallo judicial ordenan al Ente Territorial el reconocimiento y pago de un derecho a favor del demandante.

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

## CAUSAS ENTES DE CONTROL

### Entes de control:

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

- Trámite de denuncia fiscal: solicitud relacionada con presuntas irregularidades en proceso de selección de contrato para atender servicio especializado de transporte terrestre para estudiantes en las sedes educativas rurales del municipio de Palmira.
- Proceso de responsabilidad fiscal: actuación administrativa adelantada por la Procuraduría con el fin de determinar responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares, en el ejercicio de la gestión fiscal como consecuencia de la auditoría financiera y de gestión.





Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- Invitación a un Foro Taller de Participación Ciudadana y Control Social a la Gestión Pública.

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

El 78,26% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Aplazamiento citación audiencia de conciliación extrajudicial, medio de control Reparación Directa.
- Solicitud de Conciliación Extrajudicial: Enviadas por la Procuraduría Delegada para Asuntos Administrativos o por la parte convocante para audiencia de conciliación prejudicial como requisito de procedibilidad para interponer las demandas ante la Jurisdicción Contenciosos Administrativo.
- Solicitud documentos, con el fin de ser tenidos en cuenta como elementos probatorios dentro de una investigación disciplinaria.
- Solicitud información: Qué acciones se han adelantado frente a hechos denunciados por Comisaria de Familia, sobre petición realizada y que no ha tenido respuesta satisfactoria respecto del personal que labora en dicha dependencia.
- Reiteración solicitud de información: reitera solicitud de respuesta toda vez que no ha recibido respuesta a la solicitud de información y esta se requiere para continuar con el seguimiento y verificación a las entidades educativas en el cumplimiento de educar a las personas con discapacidad.

El 8,69% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información y aclaración: petición realizada con el fin de que se aclare afirmación que se dio en la respuesta otorgada a Derecho de Petición.

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

Con un total de 2.863 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el tercer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de comunicaciones recibidas fueron correspondencia recibida con el 51,8%.

## DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

### CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

**Peticiones:** El 42,4% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Impuesto Predial: Solicitudes de devolución de dinero por doble pago del impuesto predial, Solicitudes de prescripción del Impuesto Predial, Solicitudes de cambio de nomenclatura de predios, Solicitud cambio de nombre del titular de predios, Quejas por cobro excesivo del impuesto predial, solicitudes de asignación de estrato, 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.
- Avalúo Catastral: Solicitudes de revisión y corrección del avalúo catastral, solicitudes de actualización del catastro, solicitudes de aclaración número catastral.
- 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, solicitud información por reporte en centrales de riesgo, acciones de tutela, Recursos de Reposición, Emplazamientos.
- Industria y Comercio: Solicitudes de Actualización de registro, Solicitudes de Liquidación, Presentación información medios magnéticos, solicitudes de paz y salvos industria y comercio, solicitudes de copias de documentos, solicitudes de estados de cuenta, solicitud cancelación matrícula, recurso de reposición, solicitud de cambio de representante legal, solicitudes de usuario y contraseña para presentación impuesto de industria y comercio, solicitudes de corrección nombres firma electrónica, solicitudes de actualización e inscripción RIT, solicitudes de actualización dirección de notificación.
- Alumbrado Público: Solicitudes de facturación alumbrado público.

### CAUSAS ENTES DE CONTROL

**Entes de control:**

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

- Solicitudes de información Patrimonio autónomo, solicitud información de ICA, solicitud de



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- información proyecto de presupuesto.
- Requerimientos ciudadanos.

El 12% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Procesos de audiencias, citaciones.

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

- Solicitudes de información sobre predios.

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

- Seguimiento y coadyuvancia derechos de petición de ciudadanos, traslados derechos de petición.

## **SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**

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

Con un total de 275 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el tercer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición con 57,09%.

## **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
- Solicitud Alarma y cámaras de seguridad
- Solicitud intervención
- Solicitud apoyo seguridad



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

## **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

### **Entes de control:**

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

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

- Remisión Información

El 36,36% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información
- Remisión por competencia

El 45,45% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Inclusión en presupuesto

## **SECRETARÍA DE PLANEACIÓN**

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

Con un total de 1.826 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el tercer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron TRÁMITE Y SERVICIO con 63,4%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

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

**Peticiones:** El 7,2% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

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

**Trámites y servicios:** El 63,4% de trámites y servicios registradas corresponden a las siguientes causas:

- Asignación y certificación de nomenclatura (21%).
- Usos de suelo, norma, riesgos, regularización, implantación (15%).
- Sisbén (encuestas, inclusiones, retiros, actualización) (12%).
- Estratificación (asignación, certificación y revisión) (6%).
- Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público (2%).
- Plan de Ordenamiento Territorial (2%).

## CAUSAS ENTES DE CONTROL

### Entes de control:

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

Traslado de requerimientos ciudadanos.  
Citación a talleres.

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

- Solicitud de información a Sisbén.

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

- Solicitud de información.
- Convocatorio a reuniones.

El 62% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Coadyuvancia en peticiones de los ciudadanos.
- Solicitud de información.
- Convocatoria a mesas de trabajo seguimiento a problemáticas.

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

Con un total de 1.542 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el tercer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron las peticiones con un 52,92%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

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

**Peticiones:** El 52,92% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

#### **Gestión del Talento Humano**

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

#### **Gestión de Recursos Físicos**

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

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

### **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

El 43,59% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Requerimiento ciudadano
- Actuación Especial de Fiscalización-Requerimientos Ciudadanos
- Remisión Informe Preliminar de auditoria: Actuación Especial de Fiscalización
- Auditoria Articulada
- Solicitud pruebas documentales
- invitación a FORO TALLER PARTICIPACION CIUDADANA
- Solicitud información - Denuncia Fiscal

El 2,56% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información de datos biográficos

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

- SOLICITUD DE PRUEBAS IUS E 2022
- DERECHO DE PETICIÓN- E- 2022-064732- BIENES DE INTERES CULTURAL
- Directiva 015 del 30 de agosto de 2022

El 38,47% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- SOLICITUD ADECUACIONES LOCATIVAS
- Solicitud de acompañamiento en la Jornada de Personería
- MESA DE TRABAJO SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LA ACCION POPULAR
- SOLICITUD INFORMACIÓN.

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

Con un total de 4.261 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el tercer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron PETICIÓN con 75%.

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

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

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

- Solicitudes por parte de las juntas de acción comunal y/o demás usuarios para la iluminación de diferentes sectores de la cabecera municipal y zona rural del municipio
- Solicitud subsidio de vivienda
- Solicitud de limpieza de poso séptico - barrio nuevo corregimiento de rozo
- Mantenimientos de alumbrado público tanto en la zona rural como en la urbana del Municipio
- Solicitud Pavimentación y Re-parcheo Parques Llanogrande
- Derecho de petición - pavimentación de huecos.
- 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
- Solicitudes para solucionar problemas de alcantarillado
- Solicitud acompañamiento y orientación para construcción
- Derecho de petición recibos de energía celsia
- Solicitud intervención por problema de alcantarillado

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

### CAUSAS ENTES DE CONTROL

#### Entes de control:

El 43,9% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud implementación nuevos formatos de reporte
- Solicitud base de datos de veedores y ciudadanos que ejercen control social
- Invitación a foro taller participación ciudadana y control social a la gestión pública
- Notificación electrónica radicado salida No 20222203414871 TRASLADO REQUERIMIENTO CACCI 2351

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

El 14,4% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud implementación nuevos formatos de reporte
- Solicitud base de datos de veedores y ciudadanos que ejercen control social
- Invitación a foro taller participación ciudadana y control social a la gestión pública
- Notificación electrónica radicado salida No 20222203414871 TRASLADO REQUERIMIENTO CACCI 2351

El 41,7% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud acompañamiento en la jornada de personería con vos
- Invitación mesa de dialogo
- Mesa de trabajo seguimiento al cumplimiento de la acción popular (proyecto de construcción sistema de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales en el corregimiento de la dolores trd-300-04-192

- Solicitud de gestión ante secretaria de gobierno-acción administrativa policiva-cumplimiento acción popular (proyecto de construcción sistema de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales en el corregimiento de la dolores)-sentencia de fecha enero 25 de 2015.
- Mesa de trabajo problemática municipal cumplimiento de normas urbanísticas, de construcción, redes de servicios públicos domiciliarios en proyectos de vivienda actuales, en trámite y a futuro.

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

Con un total de 3.033 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el tercer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones con 66,1%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

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

**Peticiones:** 66,1% 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.
- Reconocimiento de auxilios educativos.
- Reconocimiento de auxilio para lentes.
- Petición permiso por luto.
- Petición permiso sindicales.

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

## CAUSAS ENTES DE CONTROL

### Entes de control:

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

- Invitación reunión socialización proyecto de acuerdo.
- Coadyuvancia secretaria de educación.
- Solicitud información reintegro incapacidades.
- Solicitud información registro contable incapacidades.
- V/ invitación a FORO TALLER PARTICIPACION CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL A LA GESTION PUBLICA.
- Solicitud información - Denuncia Fiscal No. 2022-243374-80764-D. Radicado 2022ER0105991 del 06-07-2022-Caso APA No. CAT 1665\_2022\_1
- APRF-2021-40417 PALMIRA VALLE. CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N° 18 DE 24 DE ENERO DE 2020 CON LA UNION TEMPORAL NUTRIENDO / RESPUESTA 10 DIAS HABILES.

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

- Invitación fiscalía general de la nación - Dirección Seccional Cali.
- Solicitud de documentación (no hay anexo en mención).

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

- Petición reiteración solicitud de información sobre cumplimiento del Decreto 1421 de 2017 sobre educación inclusiva.
- Directiva 05 obligaciones relacionadas con el uso del sistema humano.
- Trámite Denuncia Fiscal No. 2022-2243374-80764-D.Radicado 2022ER0105991 del 06-07-2022.
- V/ Solicitud información Indagación Preliminar IP-80763-2021-4048
- V/2022EE0140706 CUARTO REQUERIMIENTO ¿Solicitud de información MDLO -PAE-ETC
- Relación Contratos con Sedes Educativas.
- Solicitud de información.
- Acción Preventiva E-2021-334541 P-2021-1938170 - TRANSPORTE ESCOLAR
- V/ Solicitud de información frente al seguimiento de situaciones de violencias en el entorno escolar. / RESPUESTA 10 DIAS CALENDARIO.
- INICIO ACCION PREVENTIVA IUS E-2022-364240 (TRES DIAS HABILES)

El 23% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Petición traslado oficio de control preventivo transporte escolar - solicitud de garantía del servicio escolar
- Solicitud de acompañamiento al Colegio Liceo.
- Citación notificación personal exp. 008-08-2022/ Citación para Notificación Personal. Apertura de Investigación Disciplinaria Expediente. No. 008-08-2022 / RESPUESTA 5 DIAS.
- Fe de errata - citación notificación personal exp. 011-11-2022 / citación para notificación personal apertura de investigación disciplinaria expediente. no. 011-11-2022 / respuesta 5 días
- Solicitud de acompañamiento al Colegio Santa Inés Campestre/ FECHA 12 DE JULIO.
- Citación notificación personal auto no. 074 del 12 de julio de 2022 / respuesta 8 días.
- Cumplimiento del deber funcional.
- INFORMACIÓN RESPUESTA A SOLICITUD DE AJUSTE DE PRECIOS POR DESEQUILIBRIO ECONÓMICO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MP-0143-2022.
- Reiteración Comunicación Versión Libre. Exp. 010-07-2022
- V/ Invitación mesa de trabajo.

## **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



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

Con un total de 3.053 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el tercer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron TRAMITES Y SERVICIOS con 66,43%.

## DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES

### CAUSAS PETICIONES – TRÁMITES Y SERVICIOS

**Peticiones:** El 15,13% 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
- Solicitud de carnet de aplicador de plaguicidas

**Trámites y servicios:** El 66,43% de trámites y servicios registradas corresponden a las siguientes causas:

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

### CAUSAS ENTES DE CONTROL

**Entes de control:**

El 8,77% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

**INFORME**

- Actuación Especial de Fiscalización
- Remisión Informe Final de Auditoría Actuación Especial de Fiscalización
- Requerimiento Ciudadano
- Invitación a Foro Taller Participación Ciudadana y Control Social a la Gestión Pública

El 7,02% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Denuncia
- Solicitud de Información
- Citación para Audiencia
- Solicitud de Apoyo

El 26,32% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Acción Preventiva
- Ordenes de Sentencia
- Capacitación Salud Mental y Prevención del Suicidio
- Remisión de Quejas
- Cuarentena Biológico Moderna

El 57,89% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información
- Coadyuvancia
- Solicitud de respuesta autorización y prestación de servicio medico
- Solicitud de acompañamiento en la Jornada de Personería con vos
- Notificación Personal

### **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 JULIO al mes de SEPTIEMBRE 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 119 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el tercer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron CORRESPONDENCIA RECIBIDA con 64,7%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

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

**Peticiones:** El 35,29% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud certificado pequeño productor
- Solicitud de asistencia técnica
- Solicitudes de visitas oculares

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

### **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

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

El 25 % de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Convocatoria reunión parcelaciones en suelo rural
- Seguimiento problemática de ocupación ilegal de tierras

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

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

- Seguimiento problemática de ocupación ilegal de tierras
- Comunicación.

El 1% de peticiones Personería.

## **SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE**



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

## INFORME

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

Con un total de 1.488 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el tercer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron PETICIONES con 51%.

### 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. 19%
- Señalización y Control Vial. 17%
- Inspector de Tránsito. 4%
- Transporte. 5%

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

#### CAUSAS ENTES DE CONTROL

**Entes de control:**

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

- Solicitud de información.
- Solicitud Certificación
- Invitación.

El 85% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:





Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

Con un total de 104 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el tercer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con 65%.

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS RELEVANTES**

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

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

- solicitud apertura de libros de inventario acta de asamblea general y libros de convivencia y conciliación
- solicitud de información para el fortalecimiento de los consejos territoriales de paz, reconciliación y convivencia
- solicitud orientación de lineamientos de becados UNAD
- 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



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- Solicitud de visita para implementar la estrategia gobierno al campo e la vereda Piles del corregimiento la Dolores

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

### **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

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

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

- Foro - taller de participación ciudadana y control social a la gestión pública.

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

El 25% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Expediente IUS-E-2022-305887 - IUC-D-2022-2428730 (Al contestar favor citar número de oficio y el asunto.)
- Oficio 6315 - Socializa Directiva 012 de 2022

El 25% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Invitación mesa de dialogo.
- Traslado derecho de petición.

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

Con un total de 197 comunicaciones que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el tercer trimestre del año 2022, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con un porcentaje 69,5%, seguidas por la correspondencia recibida con

un porcentaje de 8%, 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 40% 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 20% tiene como causa solicitud de apoyo a eventos o actividades Culturales, como por ejemplo; presentaciones artísticas en fiestas patronales, apoyo en la celebración de las fiestas de la Virgen del Carmen, solicitud de tarima y sonido para actos culturales en instituciones educativas, solicitud de pintucaritas, zanqueros y grupos de danzas folclóricas en actividades organizadas en los corregimientos.
- El 16% tiene como causa solicitudes realizadas a la ESCUELA MUNICIPAL DE ARTE, por ejemplo; solicitud de Curso de música y técnica vocal en la casa cultural de Zamorano, solicitudes de cupo en los cursos de extensión, solicitud de profesor de Teatro para institución Educativa La Milagrosa, solicitud para conocer la oferta institucional.
- El 10% aconteció a otras solicitudes, entre ellas; solicitud de cita con el secretario de Cultura para presentar propuestas o para conocer la oferta institucional para los diferentes grupos de interés, Estudiante de la Pontificia Universidad Javeriana solicita información de la estación de trenes de la ciudad para trabajo de grado, solicitud de aclaración en cuanto a la información exógena que reporta la Dian de un proyecto que renunció al programa de Concertación Municipal año 2020, se recibe solicitudes para el comité de convivencia laboral debido a que una funcionaria hace parte de este, pero no es tema relacionado con la Secretaría de Cultura.
- El 6% aconteció a solicitudes jurídicas, entre ellas la solicitud de interrupción del proceso de prefactibilidad del proyecto del Bosque Municipal por la veeduría ciudadana, Solicitud de información financiera de programas de la Secretaria de Cultura, Solicitud para obtener aval o



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

reconocimiento de entidad cultural en favor del COLEGIO COMERCIAL DE PALMIRA OETH que pertenece a la Fundación Mercedes Herrera de Tenorio.

- El 7% de las solicitudes recibidas corresponden a propuestas y otros de gestores y creadores culturales y comunidad en general, como la propuesta de la orquesta Cosa Nostra, Propuesta del sector teatro para agenda del 2022, solicitud de articulación con el programa vigías del patrimonio con el CDI semillas de Esperanza, presentación de la Banda Marcial de Rozo.
- El 1% de las peticiones recibidas tienen por causa la solicitud de información de proyectos y programas desarrollados por la dependencia, entre ellos; Solicitud datos administrativos del Programa Municipal de Concertación 2022.

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

## **CAUSAS ENTES DE CONTROL**

### **Entes de control:**

El 46,7% 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.
- 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.

El 6,7% de peticiones procuraduría registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

El 46,7% de Peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- 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 JULIO al mes de SEPTIEMBRE 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 tercer 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

**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 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:

- 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 60%.
- Se evidencia la atención con tiempos vencidos para las peticiones direccionadas a la entidad, presentando un total de 405 solicitudes vencidas.
- Se evidencia 240 solicitudes negativas, es decir se refieren a quejas, reclamos y denuncias presentadas por los ciudadanos.
- El 69% del total de comunicaciones recibidas (11.588), corresponden a solicitudes externas.
- El nivel de eficiencia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los usuarios es del 84%.

### **4. RECOMENDACIONES**



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 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 3 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,

**EDILMA MADROÑERO BASTIDAS**  
Profesional Universitario G1 – Adscrita a la  
Secretaría de Participación Comunitaria

Proyectó: Juan Sebastián Becerra Bohórquez – Contratista   
Revisó: Edilma Madroño Bastidas – Profesional universitario 

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

