



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 – 2022-240.6.1.34

Palmira, 24 / Octubre / 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 julio al 30 de septiembre 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 TERCER TRIMESTRE DE 2022

### 2.1 Desarrollo del Informe

### DESPACHO ALCALDE

### CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

**Queja:** Se registró una queja en el trimestre, por evento de la Fiesta Nacional de la Agricultura en Ciudad del Campo.

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

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

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

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

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

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

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

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

### **DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES**

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

**Queja.** El 6.25% reclamo por cambio de fecha de evento publicitado por corfepalmira.

**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.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## **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 (22) Reclamaciones Administrativas, todas relacionadas con reclamación administrativa CONTRATO DE Biolimpieza se fundamentan en solicitar a la Alcaldía de Palmira medicación para el pago de salarios y acreencias laborales en seguridad social e indemnización por despido sin justa causa, que le adeuda UNION TEMPORAL BIOLIMPIEZA S.A.S y/o SOCIEDAD LATINA DE SERVICIOS SAS (orden de compra N° 50564).

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

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

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

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

- Queja de emprendedor en la Fiesta nacional de la agricultura
- Queja de emprendedores en el festival de arte Ricardo Nieto

**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.** Se registró 1 queja se remitió a la Dirección de Control Interno Disciplinario por ser de su competencia.

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



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

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

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

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

Debido a la reserva sumarial establecida por el artículo 115 de la ley 1952 de 2019 Código Único Disciplinario, el cual cita textualmente “Reserva de la actuación disciplinaria. En el procedimiento disciplinario las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se cite a audiencia y se formule pliego de cargos o se emita la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales. Él disciplinado estará obligado a guardar la reserva de las pruebas que por disposición de la Constitución o la ley tengan dicha condición“. El procedimiento que este despacho debe presentar, no se puede dar explicación de la razón por la cual se inicia la investigación disciplinaria.

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

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

**DENUNCIA:** Se registraron un 29% de denuncias, ante la dirección correspondieron a temas relacionados con la veeduría frente a casos con los agentes de tránsito.

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

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

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

Es de destacar que ya se tiene conocimiento por parte de la coordinación de ventanilla única, respecto a la indebida radicación de las PQRSFD, puesto que todas las quejas reclamos y denuncias, corresponden a peticiones ciudadanas, pero dentro del módulo aparecen tipificadas de



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

esta manera, las quejas y reclamos corresponden a problemáticas ciudadanas variadas y referentes a presuntas contaminaciones ambientales y por residuos sólidos.

**Reclamo:** Se registraron 1 reclamo en el trimestre.

**Denuncia:** Se registraron 3 denuncias en el trimestre.

### **SECRETARIA GENERAL**

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

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

**Reclamo:** Se registraron 1 solicitudes por membresía médica

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

### **SECRETARÍA DE GOBIERNO**

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

**Queja:** Se registraron 57 quejas, las cuales corresponden al 1,6% en el III trimestre, las cuales corresponden a:

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

**Reclamo:** Se registraron 4 reclamos, los cuales corresponden al 0,1 % en el III trimestre, los cuales corresponden a:

- Reclamos por alza en servicios públicos.
- Reclamo por compra de algún tipo de mercancía.

**Denuncia:** Se registraron 43 denuncias, las cuales corresponden al 1,2% en el III trimestre, los cuales corresponden a:



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- 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 10 quejas en el trimestre II, las cuales corresponden a:

- Queja por embargo de cuenta sin notificación previa..
- Queja por inconvenientes de la página para presentación exógena, falta de instructivo y carencia de comunicación telefónica.
- Queja por cobro excesivo en el impuesto predial, por mal funcionamiento de la plataforma para impresión estados de cuenta.
- Queja por avalúos reportados en medios magnéticos a la DIAN a nombre de tercero distinto del propietario.
- Queja por entrega de documento equivocado.
- Queja por dificultades en la plataforma para pago con tarjeta.

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

- Por no obtener respuesta oportuna a solicitudes de revisión del avalúo catastral.
- Por no dar aplicación a la ley de insolvencia.
- Por avalúo catastral elevado

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

- Demora en habilitación plataforma para presentación exógena 2021.
- Por embargo indebido con Banco Falabella.

### **SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**

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

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

- Solicitud de atención

**Reclamo:** Se registró 1 reclamo en el trimestre III, los cuales corresponden a:

- Solicitud apoyo fuerza pública

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

- Solicitud intervención fuerza pública
- Denuncia reiterativa por ruido

### **SECRETARIA DE PLANEACIÓN**

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

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

- PQR20220020903, PQR20220026819, PQR20220027174 – insatisfacción respecto al puntaje y tiempo de trámite solicitud SISBEN.
- PQR20220023324 – error en tipificación, corresponde a una solicitud concepto uso de suelo.

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

- PQR20220029716 – error en tipificación, corresponde a una solicitud de encuesta.

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

## **SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

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

**Queja:** Se registraron 4 quejas en el trimestre 3, las cuales corresponden a:

- SOLICITUD SE OTORGUE PENSIÓN DE SOBREVIVIENTE.
- QUEJA: Carta reiteración bienes e inmuebles.
- Queja por la atención de la guarda de seguridad.

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

**Denuncia.** Se registró 1 denuncias en el trimestre 3, los cuales corresponden a:

- Denuncia a un docente

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

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

**Queja:** Se registraron 46 quejas en el III trimestre, la cual corresponde a:

- Solicitud de revisión y posterior colocación de las tapas de alcantarillado que hacen falta por la calle 28 vía la carbonera y otra cerca de la droguería por la cr 28 barrio zamorano.
- Solicitud urgente para inspección de sanidad
- Queja de alumbrado público / solicitud reparación luminarias
- Queja por escombros
- Solicitud de inclusión de programa de vivienda

**Reclamo:** Se registraron 49 reclamos en el III trimestre, los cuales corresponden a:

- Solicitud de cobro de impuesto de alumbrado
- Falta de vías de acceso al barrio ciudad del campo

- El barrio ciudad del campo no cuenta con áreas de juego para los niños, teniendo en cuenta que están las estructuras que instalaron desde el inicio del barrio (hace 20 años) pero están totalmente destruidos.
- Cada vez aumenta el valor de la energía eléctrica y todas las arandelas.

**Denuncia:** Se registraron 18 denuncias en el trimestre 3, los cuales corresponden a:

- La empresa acuaoccidente, viene realizando trabajos en tubería madre en el parque contiguo a la unidad parque Versalles y al ingreso de la maquinaria pesada han fracturado las placas de cemento, (13 al menos) que sirven como sendero y campo deportivo para caminatas y trote, de los vecinos que a ello vamos al lugar...muy respetuosamente solicito a la autoridad pertinente apersonarse del asunto y elevar la respectiva reclamación a haya lugar ante la empresa acuaoccidente para que reparen o cambien las placas afectadas. pues en época de invierno se volverá imposible realizar actividades allí.
- No pago por labores realizadas en la obra pta de Palmira, se están realizando el pago de las actas pendientes al consorcio renovación 2021 solicito por favor el respectivo pago a mi persona y al personal que en ella trabajo ya que son 3 meses que nos adeudan, por lo tanto a ustedes como ente contratante y corresponsable de la obra pido el cumplimiento al pago de mis honorarios por las labores ejercida en dicha obra.
- Denuncia arrojado de residuos por bacheo
- Solicito revisión de la calle debido que hay un hueco que pone en peligro a la ciudadanía y las propiedades en la carrera 28 con 26 52

## **SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**

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

**Queja:** Se registraron 12 quejas en el semestre de ENERO a JUNIO del año 2022, las cuales corresponden a:

- QUEJA: Carta reiteración bienes e inmuebles.
- QUEJA PQR sin respuesta (información de embargo a mi nombre).
- QUEJA DESCUENTO NOMINA.
- QUEJA PQR20220016869 no respondido.
- QUEJA POR LA EXPULSION DE MI HIJO DE 4 AÑOS DEL LICEO MUNDO MEJOR.

- QUEJA solicitud certificado tiempo de servicio.
- QUEJA contra Institución Educativa.
- QUEJA Solicitud documentos de respuesta
- QUEJA DISCIPLINARIA.
- QUEJA INSTITUTO.
- Contra el docente William Álvarez de la I,E sagrada familia sede Montessori

**Reclamo:** Se registraron 9 reclamos en el semestre de ENERO a JUNIO del año 2022 trimestre, los cuales corresponden a:

- Reclamo proceso nomina por descuento.
- Reclamo convocatoria concurso.
- Reclamo RESPUESTA A SU COMUNICADO TRD-2022-200-22.11.3.315.
- OFICIO PRE NOMINA JULIO 2022.
- RECLAMACION ADMINISTRATIVA ELIZABETH GARCIA FIGUEROA CC 31176425.
- REQUERIMIENTO CUMPLIMIENTO FALLO CONTENCIOSO.
- Solicitud información sobre radicado no han dado respuesta.
- Reclamo así el COLEGIÓ ISEE.
- Recurso de apelación y en subsidio reposición

**Denuncia:** Se registraron 10 denuncias en el semestre de ENERO a JUNIO del año 2022 trimestre, los cuales corresponden a:

- Injusticias y mal trato en institución educativa.
- Denuncia irregularidades dotación.
- REMISION DE DOCENTE POR CONDUCTA LABORAL INAPROPIADA.
- Reporte presunto caso de violencia infantil.
- Presunta irregularidad trato docente a alumno.
- Denuncia de Agresión Verbal, física y psicológica a niños de primaria de grados primero y transición -
- Colegio Cárdenas Centro.
- Oficio 0182 - Carta SEM - Denuncia I.E. Harold Eder.
- Denuncia a un docente.
- DENUNCIA FISCALIA GENERAL DE LA NACION



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## **SECRETARIA DE SALUD**

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

**Queja:** Se registraron 15 quejas en el tercer trimestre, las cuales corresponden a:

- Queja por entrega inoportuna de medicamentos
- Queja por atención prestada por parte de entidades de salud
- Queja por agendamiento de cita
- Queja por contaminación ambiental

**Reclamo:** Se registró 1 reclamo en el 3 trimestre.

**Denuncia:** Se registró 1 denuncias en el 3 trimestre lo cual corresponden a:

- Caninos potencialmente peligrosos.

## **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 9 quejas en el tercer trimestre, las cuales corresponden a:

- Transporte Informal
- Respiración reductores de velocidad



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- Transporte Público

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

**Denuncia** Se registraron 11 denuncias en el cuarto trimestre, los cuales corresponden a::

- Reductores de Velocidad
- Abandono de Vehículo
- Hurto de Vehículo Tipo Motocicleta
- 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

## **SECRETARÍA DE CULTURA**

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

**Queja:** Se registraron 2 Quejas en el trimestre 3 de 2022, los cuales corresponden a:

- Prácticas de Ciclo montañismo en Bosque Municipal
- Por exceso en las funciones con acto de hostilidad contra los Emprendedores que participaron en el 28° Festival Ricardo nieto del ciudad de Palmira

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

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

## **SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL**



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

**Queja:** Se registraron 1 queja en el III trimestre, las cuales corresponden a:

- Inconformidad con concurso.

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

**Denuncia.** Se registraron 1 denuncias en el trimestre Julio los cuales corresponden a:

- Denuncia requisitos restrictivos proceso MP-SC-CMA-C-064-2022 (Realizar los estudios y diseños de la fase i, etapa ii de la pre factibilidad del proyecto del Bosque Municipal de Palmira Valle del Cauca, como futuro centro de ciencia, tecnología e innovación con vocación ambiental.

## 3. CONCLUSIONES

- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue petición general, con un 61%.
- Se evidencia la atención con tiempos vencidos para las peticiones direccionadas a la entidad, presentando un total de 430 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.

## 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



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**

problemáticas que aquejan a los usuarios, propiciando la satisfacción y la recordación positiva frente a los servicios entregados por la Administración.

Atentamente,

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

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