



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 – 2023-240.6.1.4

Palmira, 25 / Enero / 2023

## 1. OBJETIVOS

### OBEJTIVO GENERAL

- ❖ El presente informe de Análisis de las (Quejas, Reclamos, Denuncias) de la Alcaldía de Palmira, los datos corresponden al cuarto trimestre comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre 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 CUARTO TRIMESTRE DE 2022

### 2.1 Desarrollo del Informe

#### DESPACHO ALCALDE

#### 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.

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**

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

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

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

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

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

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

### **DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES**

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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 (18) 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.** 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:** Se registró 1 denuncia, la cual se remitió a la Dirección de Control Interno Disciplinario por ser de su competencia.



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 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 13 de denuncias ante la Dirección las cuales corresponden 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 5 quejas en el trimestre, las cuales corresponden a:

Son peticiones que se han tipificado como quejas, hay 3 peticiones que conforme a la indebida radicación de las PQRSFD, puesto que corresponden a peticiones ciudadanas, pero dentro del módulo aparecen tipificadas de esta manera, las quejas y reclamos corresponden a problemáticas ciudadanas variadas y referentes a presuntas contaminaciones ambientales, residuos sólidos, horarios de recolección, de esos hay 1 queja correspondiente a una inconformidad ciudadana, por una visita realizada, se constató desde el despacho, que la peticionaria quiere que el árbol se tale, y se le informó que el individuo se encuentra en buen estado fitosanitario.

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:** Se registraron 1 reclamo en el trimestre.

**Denuncia:** Se registraron 4 denuncias en el trimestre.

### **SECRETARIA GENERAL**

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

**Queja:** Se registró una queja por parte de un ciudadano, por motivo de la modalidad de radicación de ventanilla única por correo electrónico.

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

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

### **SECRETARÍA DE GOBIERNO**

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

**Queja:** Se registraron 46 quejas, las cuales corresponden al 1% en el IV trimestre, las cuales corresponden a:

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

**Reclamo:** Se registraron 2 reclamos, los cuales corresponden al 0,1 % en el IV trimestre, los cuales corresponden a:

- Reclamo por inconformidad de peritaje.
- Reclamo por espacio público.

**Denuncia:** Se registraron 40 denuncias, las cuales corresponden al 1% en el IV 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 9 quejas en el trimestre IV, las cuales corresponden a:

- Por mala atención en Go Catastro, falta de respuesta a solicitudes.
- Por inconvenientes de la página para presentación de ICA.
- Por el estado de vía – calle 16.

**Reclamo:** Se registraron 15 reclamos en el trimestre IV, los cuales corresponden a:

- Por avalúo catastral elevado.
- Por embargo a propiedades, por cobros no debidos de impuesto predial o envío de facturas de cobro a predios que está al día en impuesto predial, por mal servicio, por pagos realizados de impuesto predial que no se reflejan el sistema.

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

## **SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**

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

**Queja:** Se registró 5 queja en el trimestre IV, las cuales corresponden a:

- Solicitudes varios motivos

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

**Denuncia:** Se registrar 1 denuncia en el trimestre IV, los cuales corresponden a:

- Robo de cedula.

## **SECRETARIA DE PLANEACIÓN**

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

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

- PQR20220033601, PQR20220035272, PQR20220036529 – error en tipificación, corresponde a una solicitud de trámite ante el SISBEN.
- PQR20220034618, PQR20220036116, PQR20220036465 – error en tipificación, corresponde a una solicitud de LIOEP, proyecto urbanístico y estratificación.

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

- PQR20220034495 – error en tipificación, corresponde a una solicitud de encuesta.
- PQR20220032167, PQR20220038650 – corresponde a inconformidad por puntaje SISBEN.

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

- PQR20220035573 – error en tipificación, corresponde a un reclamo por retiro de SISBEN.
- PQR20220035881 – radicado duplicado en el sistema, corresponde a una denuncia por anomalías en la atención en la oficina Sisbén Alameda.

## **SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

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

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

- Manifestaciones inconformidad sindical.
- Oficio 0254 - Carta Alcalde Municipal.
- Derecho de petición artículo 23 constitución política de Colombia concordante ley 1175 de 2015 reclamación de consignación de aportes al sistema de seguridad social integral en pensiones y salud por orden.
- Queja por invasión de predios

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

- Cambiaron el portal y no sé por dónde bajar el desprendible de nómina de mi pensión por favor enviar la ruta que dejaron ahora con el nuevo portal.

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

- Remitir urgente a MEDIMAS, con copia a la secretaría de las ideas y plan suicida Estudiante
- Denuncia pública sede Eduardo Santos barrio Monteclaro Palmira

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

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

**Queja:** Se registraron 32 quejas en el IV trimestre, la cual corresponde a:

- Queja por demora en terminación de trabajo de alcantarillado
- Queja urgente por pozo
- Revisión y mantenimiento del servicio de alumbrado público en el barrio la cosecha cl 69a # 25 - 24, ya que la lámpara de alumbrado no está funcionando hace una semana y esto puede ocasionar problemas de seguridad
- Queja por alcantarilla destapada





Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## INFORME

- Mal estado de todos los juegos y áreas para recreación de los niños del barrio ciudad del campo, todos los columpios, resbala dores, sube y baja, redes para escalar, todo absolutamente todos los juegos están destruidos.
- Queja por el servicio intermitente de acueducto
- Queja por el estado de la calle 16, por elevados valores del impuesto predial y por inseguridad

**Reclamo:** Se registraron 73 reclamos en el IV trimestre, los cuales corresponden a:

- Reclamación administrativa Genny lorena escobar pineda.
- Incremento del servicio de alumbrado público que "me llega por un valor de \$24926 a diferencia del mes anterior en la factura de \$7980".
- Falta de iluminación en la vía pública, en la diagonal 28b 56-15 barrio las mercedes.
- "Por medio de este mensaje, hago un reclamo, debido a la situación que se está presentando en la calle de mi casa. Hace más de 4 meses se robaron la tapa de una alcantarilla y ese hueco que dejaron se ha convertido en un basurero, en donde tiran cualquier tipo de desechos y escombros. También este mismo se ha prestado para accidentes de motos o carros. la verdad no se ha dónde dirigirme para que me den una pronta solución, pero la situación ya es preocupante, debido a la cantidad de basura que se encuentra ahí y al peligro que representa este hueco. Gracias, espero recibir una respuesta pronto".
- Cada vez aumenta el valor de la energía eléctrica y todas las arandelas.

**Denuncia:** Se registraron 8 denuncias en el IV trimestre, los cuales corresponden a:

- Denuncia a la empresa de Celsia Colombia ya que me están cobrando por exceso el recibo de la luz es un apagamiento de dos piezas que habitamos dos mayores y 1 menor de edad y me parece que están abusando del cobro de la factura ya han sido muchos meses que hemos pagado exagerado alto de costo de la factura de luz el número de código de la factura es 7099740000 me llegó por 160.000 mil pesos y no parece justo porque es muy pequeño donde vivimos y la cantidad de personas que viven aquí no da para que hagan ese cobro tan exagerado gracias por su atención y quedó pendiente de su respuesta.
- Remisión denuncia de constructores.

## **SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**

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

**Queja:** Se registraron 21 quejas en el IV Trimestre, las cuales corresponden a:

- Queja: Carta Reiteración Bienes E Inmuebles.
- Queja PQRSFD Sin Respuesta (Información De Embargo A Mi Nombre).
- Queja Descuento Nomina.
- Queja Pqr20220016869 No Respondido.
- Queja Por La Expulsión 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.
- V/ Queja Instituto.
- Contra El Docente William Álvarez De La IE Sagrada Familia Sede Montessori
- Oficio lejeja 324-2022.

**Reclamo:** Se registraron 7 reclamos en el IV Trimestre, los cuales corresponden a:

- Oficio Reclamo Traslado Docente.
- Devolución De Aportes Descuento Salud.
- Reclamación Administrativa Wilfrido Quiñones.
- Reclamación Resultados Convocatoria 8.
- Reclamación Resultados Convocatoria 8.
- Para Saber Si Ya El Radicado 20220033307 Se Encuentra Respuesta.
- Sanción Por Mora Adriana Valencia 66761668.

**Denuncia:** Se registraron 7 denuncias en el IV Trimestre, los cuales corresponden a:

- Activación De Ruta 3 Presunto Abuso Sexual
- Caso Menor Matías Matizaba Narváez
- Remitir Urgente A Medidas, Con Copia A Sec Ideas Y Plan Suicida Estudiante
- Evidencias Protocolo De Atención
- Denuncia Pública Sede Eduardo Santos Barrio Monteclaro Palmira
- Agresión Entre Docentes.

## **SECRETARIA DE SALUD**

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

**Queja:** Se registraron 11 quejas en el IV 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.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

**Denuncia:** Se registraron 6 denuncias en el IV trimestre lo cual corresponden a:

- Denuncia por la no entrega de medicamento
- Denuncia por cría de animales porcinos en zona urbana
- Denuncia por demora en la asignación de cita medica
- Denuncia por demora en el traslado a una IPS de mayor complejidad

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

- Transporte Informal
- Respiración reductores de velocidad.
- Transporte Público.



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

- Agentes de tránsito.

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

**Denuncia** Se registraron 6 denuncias en el cuarto trimestre, los cuales corresponden a::

- Reductores de Velocidad
- Abandono de Vehículo
- Hurto de Vehículo Tipo Motocicleta
- Transporte Informal
- Multas

## **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 registró 1 Queja en el IV trimestre, la cual corresponde a:

- Queja por ruido que produce la música y las personas en los salones del Bosque Municipal

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

**Denuncia:** Se registraron 2 denuncias en el trimestre Octubre a Diciembre de 2022, las cuales corresponden a:

- Proyecto de la agenda cultural con inconformidad en los procesos de pago adelantados por el operador CORFEPALMIRA, dado que no han sido diligentes con lo acordado en los pagos.



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

- Presentada por las Salas Teatrales de Palmira, dado que el próximo 15 de Diciembre se realizara la socialización de la formulación del Plan decenal, y manifiesta que no ha sido participativo teniéndolos en cuenta a ellos.

### SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

#### CAUSAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

**Queja:** Se registraron 5 quejas en el IV trimestre, las cuales corresponden a:

- Inconformidad con la respuesta brindada.

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

- Solicita respuesta

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

### 3. CONCLUSIONES

- La Alcaldía recibe un total 63.345 comunicaciones durante todo el año 2022.
- 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 los requerimientos direccionados a la entidad, presentando un total de 258 solicitudes vencidas.
- La dependencia con el mayor número de solicitudes vencidas es la Secretaría de Educación y la Secretaria de Infraestructura, Renovación Urbana Y Vivienda con 175 solicitudes vencidas a su cargo y las Dependencias con menor número fueron: Despacho Alcalde y la Secretaría de Gobierno con 1 solicitud vencida a su cargo.
- El 69% del total de requerimientos recibidos (43.540), corresponden a solicitudes externas.
- El nivel de eficiencia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos en el año 2022 fue del 90,3%.
- Se evidencia 231 solicitudes negativas, es decir se refieren a quejas, reclamos y denuncias presentadas por los ciudadanos.



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,

---

**CAROLINA VIDAL VÉLEZ**  
Secretaria de Participación Comunitaria

Proyecto: Fernando Alfredo Borja Mafla – Auxiliar Administrativo G-1  
Revisó: Carolina Vidal Vélez – Secretaria de Participación Comunitaria  
Aprobó: Carolina Vidal Vélez – 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

Página 14 de 14



SC-CER415753