



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 – 2023-240.6.1.9

Palmira, 3/ Mayo / 2023

INFORME ANÁLISIS DE CAUSAS I TRIMESTRE 2023

1. OBJETIVOS	2
2. INFORME ANÁLISIS DE CAUSAS POR DEPENDENCIA I TRIMESTRE 2023 (PETICIONES, TRÁMITES, SERVICIOS, ENTES DE CONTROL)	2
2.1 DESPACHO ALCALDE.....	2
2.2 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	3
2.3 DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES.....	4
2.4 DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA - TIYC.....	4
2.5 DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA.....	5
2.6 DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	6
2.7 DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7
2.8 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	7
2.9 SECRETARÍA GENERAL	8
2.10 SECRETARÍA DE GOBIERNO	9
2.11 SECRETARÍA JURÍDICA.....	10
2.13 SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA.....	13
2.16 SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	17
2.17 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN.....	19
2.19 SECRETARÍA DE AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL	21
2.20 SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	22
2.21 SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	22
2.22 SECRETARÍA DE CULTURA	23
2.23 SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	25
3. CONCLUSIONES	26
4. RECOMENDACIONES	26



1. OBJETIVOS

1.1 OBEJETIVO GENERAL

Presentar las causas más representativas de las solicitudes externas radicadas por los ciudadanos a la Alcaldía de Palmira, específicamente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.

1.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

Brindar información consolidada a la Alta Dirección y a los líderes 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 ANÁLISIS DE CAUSAS POR DEPENDENCIA I TRIMESTRE 2023 (PETICIONES, TRÁMITES, SERVICIOS, ENTES DE CONTROL)

2.1 DESPACHO ALCALDE

La dependencia recibió un total de 59 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB, el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida.

- **Peticiones:** El 44.07% de peticiones registradas corresponden a solicitud de ayuda a familia migrante, solicitud inmueble para fundación, confirmación mesa pública del PAE, solicitud de certificaciones de proyecto Adecuación y construcción de escenarios para fomento de turismo, solicitud información sobre convenio para que las madres cabeza de familia condenadas puedan prestar su servicio de labor social y solicitudes de cita con el Señor Alcalde para temas entre los cuales están: solicitud incentivo para medallista olímpica, intervenciones con entidad financiera por deuda, solicitud de empleo en la Alcaldía y para temas personales.
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Causas entes de control:**
 - Peticiones Contraloría, Fiscalía, Procuraduría: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
 - El 100% de peticiones a Personería, corresponden a comunicados de cierre investigación y alegatos precalificatorios a dos asesores de Despacho Alcalde en los meses de enero y febrero y una comunicación de reprogramación de diligencia de declaración juramentada al Señor Alcalde.

2.2 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

La dependencia recibió un total de 219 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **I TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida con el 54%.

- **Peticiones:** El 36% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas: La mayoría son por daños ocasionados en viviendas debido a las fuertes lluvias, vendaval, incendios o solicitud de certificado a vivienda por encontrarse en zona de alto riesgo.
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Causas antes de control**
 - El 25% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas: Solicitud de información sobre Actuación Especial de Fiscalización Declaratoria Urgencia Manifiesta.
 - El 75% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitan a la Dirección Gestión del Riesgo de Desastres, informar el trámite dado a la denuncia hecha por ASODOLORES, debido al rompimiento del Dique así como las medidas adoptadas para prevenir un riesgo a la comunidad, llega cuatro veces la misma petición.
 - Socialización Memorando 003 de 2022, que tiene como asunto "hoja de ruta para la vigilancia preventiva a las autoridades territoriales en materia de atención de emergencias e implementación de instrumentos de gestión del riesgo de desastres, llega tres veces la misma petición.
 - Solicitan de carácter URGENTE enviar informe a la dependencia del Ministerio Público con sus respectivos soportes sobre las acciones ejercidas de su parte en razón a la situación que se originó en el municipio a su cargo con el desbordamiento del río Fray le en el corregimiento de CaucaSeco donde se inundaron 38 viviendas, llega dos veces el mismo documento.
 - El 25% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de acompañamiento en la Jornada de "Personería con vos", solicitan respaldo y acompañamiento de un funcionario de la Dirección Gestión del Riesgo de Desastres.

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

2.3 DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

La dependencia recibió un total de 28 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida con el 53%.

- **Peticiones:** El 46% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Propuestas publicitarias realizadas por diferentes medios de comunicación
 - Solicitud de apoyo a evento cultural y divulgación de información.
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Causas antes de control:** El 3% corresponde a una solicitud relacionada con la atención al ciudadano.

2.4 DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA – TIYC

La dependencia recibió un total de 166 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida con el 83%.

- **Peticiones:** El 13% de solicitudes registradas corresponden a las siguientes causas:
 - Solicitud de publicación proyecto de Decreto.
 - Concepto técnico para adquisición de servicio GPS.
 - Taller Piloto de Enseñanza.
 - Contrato de comodato 460-2016(email certificado de gloriajimena.martinez@cvc.gov.co)
 - Solicitud vinculación zona wifi.
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Causas antes de control:**
 - El 60% de Peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud información, Auditoría Financiera y Gestión Administración Municipal de Palmira.

- El 40% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud información.
- Peticiones Personería y Fiscalía: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.5 DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

La dependencia recibió un total de 672 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con el 94%.

- **Peticiones:** El 94% 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**
- El 63% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud Información Contratación 2022 Oficina de Control Interno dio respuesta mediante TRD-2023-300.8.1.159 enviada por Contratación Pública el 02 de febrero de 2023.
 - Traslado de requerimiento ciudadano 011-2023 Se realizó traslado a Infraestructura por ser de su competencia y con TRD-2023-180.6.1.23 dicha dependencia dio respuesta mediante el documento en mención.
 - Rendición de cuentas anual de la contratación en el aplicativo SIA Observa.
 - Solicitud de información Denuncia Fiscal No. 2023-261992-80764-D Radicado No. 2023ER0012634 del 30-01-2023.
 - Comunicación apertura indagación preliminar referencia IP-80011-2023-43345.
 - Solicitud de plazo rendición en SIA Observa periodo de marzo de 2023.

- Solicita información relacionada con los Contratos Interadministrativos No. 696 de 2020 y 1036 de 2021.
- El 27% de peticiones procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud información Expediente IUS E-2022-303898 IUC-D-2022-2668004.
 - REMISION CIRCULAR NO. 001 de 2023 - Remisión de la Circular No. 001 de 2023.
 - Requerimiento información formulario: estado de la formalización laboral en la administración pública territorial.
- El 9% de Peticiones Personería corresponden a los siguientes temas:
 - Listado de los contratos de obra, alimentación escolar, transporte escolar que se están ejecución actualmente en el Municipio de Palmira y a los que se le va dar inicio para vigencia del año 2023.
- Peticiones Fiscalía. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.6 DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL

La dependencia recibió un total de 138 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida con el 66%.

- **Peticiones:** El 30% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de empleo
 - Solicitud apoyo a emprendedores
 - Solicitud de ayuda económica
 - Solicitud de cita con el Alcalde
 - Solicitud de Inscripción a programas de emprendimiento
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Causas entes de control**
- El 100% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de acompañamiento.

- Peticiones Contraloría y Fiscalía: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- Peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

2.7 DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

La dependencia recibió un total de 10 comunicaciones externas, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron quejas con el 50%.

- **Peticiones:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Entes de control:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.8 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

La dependencia recibió un total de 271 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **I TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con el 65%.

- **Peticiones:** El 65% porcentaje de las peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud poda y corte de árboles 40%.
 - Intervención zonas verdes 23%.
 - Casos de maltrato animal 10%.
 - Intervención de puntos críticos de residuos sólidos 15%.
 - Afectaciones medioambientales (ruido, olores, material particulado) 8%.
 - Ofrecimiento predios para venta por artículo 101 del 99 4%
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Entes de control:**
 - Peticiones contraloría y Fiscalía: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
 - El 14% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Residuos de construcción y demolición – requisito de procedibilidad.
 - El 86% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Petición poda o erradicación de árbol.

- Solicitud de información antigua escombrera del municipio.

2.9 SECRETARÍA GENERAL

La dependencia recibió un total de 99 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **I TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida con el 46,5%

- **Peticiones:** El 37% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Derechos de petición.
 - Solicitudes de información.
 - Solicitudes de copias de decretos, registro civil de nacimiento.
 - Solicitudes de requisitos académicos convocatoria CNSC.
 - Solicitud capacitación MIPG.
 - Banco de licitaciones abiertas.

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

- **Entes de control:**

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

- Actualización especial de fiscalización – convenio interadministrativo.

El 12,5% de Peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Oficio entrega provisional vehículo.

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

El 62,5% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Reprograma diligencia de declaración juramentada.
- Comunicación inspección disciplinaria.
- Invitación posesión contrato estudiantil.

2.10 SECRETARÍA DE GOBIERNO

La dependencia recibió un total de 3.534 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **I TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida.

- **Peticiones:** El 11,7% 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 51,4% de trámites y servicios registradas corresponden a las 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.
 - Permisos para realizar eventos.

- **Entes de control:**
 - Peticiones contraloría: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

 - El 78% 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 18% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de respuestas de derechos de petición.
 - Traslado de peticiones.
 - Seguimientos a derechos de petición.

2.11 SECRETARÍA JURÍDICA

La dependencia recibió un total de 158 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **I TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida con el 43%.

- **Peticiones:** El 19% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de concepto jurídico
 - Alegatos de conclusión
 - Derecho de Petición Solicitud de información: petición realizada con el fin de obtener información relacionada con el Proyecto Bosque Encantado.
 - Solicitud cumplimiento de fallo judicial
 - Solicitud conciliación: enviadas por la Procuraduría Delegada para Asuntos Administrativos, para interponer demandas ante la Jurisdicción Contencioso Administrativo.
 - Traslado de demanda laboral de única instancia: un proceso laboral de única instancia es aquel que se tramita ante un juez de pequeñas causas laborales.
 - Reintegro y cancelación de 9 años: Petición efectuada con el fin de que se le reintegre dineros dejados de percibir por laborar en el Hospital San Vicente de Paúl.
 - Ampliación Recurso de Apelación contra Resolución: Mecanismo legal que tienen por objeto que el tribunal superior revise la resolución dictada por un órgano jurisdiccional inferior y de ser necesario se modifique o anule.
 - Solicitud de conversión de títulos a favor de la concursada Empresas en liquidación en liquidación judicial.
 - Cumplimiento de auto: solicitud allegar al expediente copia de acuerdo y convención colectiva de trabajo de acuerdo a lo ordenado por el juzgado dentro del proceso judicial.
 - Recurso de apelación
 - Derecho de petición solicitud copias: petición mediante la cual se solicita copias de estudios técnicos.
 - Solicitud copias proceso judicial: Respecto a las solicitudes de copias en actuaciones judiciales, el numeral 7° del artículo 115 del C.P.C.

- Reclamación administrativa: aporta documentación para que se continúe con la reclamación administrativa de madre fallecida
- Derecho de Petición: El peticionario solicita se excluya como demandado en la acción de repetición que se pretende instaurar en su contra.
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Entes de control**
 - El 23% de peticiones contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Proceso de responsabilidad fiscal: Apertura proceso de responsabilidad fiscal, actuación administrativa adelantada por la Contraloría con el fin de determinar y establecer la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares, cuando en el ejercicio de la gestión fiscal o con ocasión de ésta, causen por acción u omisión y en forma dolosa o culposa un daño al patrimonio del Estado.
 - Apertura indagación preliminar: Tendrá como fines verificar la ocurrencia de la conducta, determinar si es constitutiva de falta disciplinaria o si se ha actuado al amparo de una causal de exclusión de la responsabilidad.
 - Peticiones Fiscalía. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
 - El 46% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Remisión circular.
 - Conciliación extrajudicial.
 - Citación: Citación para comunicar cierre de investigación disciplinaria.
 - Informa publicación estado: informa que se notificó auto de cierre de investigación disciplinaria por correo electrónico.
 - El 31% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Diligencia de declaración juramentada
 - Comunicación Auto inspección disciplinaria

2.12 SECRETARÍA DE HACIENDA

La dependencia recibió un total de 4.121 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **I TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con el 48%.

- **Peticiones:** El 48% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Impuesto Predial: Información sobre embargo de cuenta, notificaciones de tutela, autos de admisiones de tutela, solicitud de calendario e información tributaria, Levantamiento de embargos, solicitudes de devolución, de ajustes de impuesto predial, cambio actividad económica, facturas, cambio de nombre de propietarios, aplicaciones de convenios, levantamientos de medida cautelar, solicitudes exoneración, paz y salvos, beneficios pequeña propiedad, estados de cuenta.
 - Avalúo Catastral: Revisión avalúo catastral, acciones de tutela, notificaciones de sentencias, silencio administrativo.
 - Industria y Comercio: Solicitudes de información de medios magnéticos, formularios para pago pro-deportes, cierre de expedientes, de información operaciones recíprocas, de inscripción industria y comercio, actualización de datos, clausura de establecimientos, estados de cuenta, notificaciones de sentencias y autos interlocutorios, de reclasificación, de habilitación acceso al portal de presentación ICA, de actualización RIT, de autos de archivo, de apoyo para firmas electrónicas, de información y exoneración avisos y tableros, certificados de retención, de creación de usuarios y contraseñas, recursos de reconsideración.
 - Alumbrado público: Solicitudes de liquidación impuesto de alumbrado público, solicitudes de facturación, de actualización de tarifas.

- **Entes de control:**
 - El 63% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitudes Información, apertura plataforma CHIP - CUIPO SGR, auditorías financieras, estado de reservas, coadyuvar en derechos de petición de terceros.

 - El 9,8% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de aplicación de pagos, información operaciones recíprocas, solicitud de información para procesos de extinción de dominio, solicitudes de facturas de predial para procesos.

 - El 10% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitudes de información recíprocas.

- El 25,49% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Coadyuvancia en PQRS de solicitudes de información, subsidio de apelación, certificados de ICLD, inspección disciplinaria.

2.13 SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

La dependencia recibió un total de 217 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental. se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con el 57%.

- **Peticiones:** El 57% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Derecho de Petición
 - Solicitud intervención
 - Solicitud de acompañamiento
 - Proyectos de inversión
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Entes de control**
 - Peticiones contraloría y Fiscalía: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
 - El 10% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de PMU
 - El 90% de Peticiones Personería corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud coadyudar.

2.14 SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

La dependencia recibió un total de 1.849 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **I TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron trámites y servicios con el 71%.

- **Peticiones:** El 5,9% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de información.
 - Derechos de petición de interés particular y general.

- **Trámites y servicios:** El 71% de trámites y servicios registradas corresponden a las siguientes causas:
 - 21% Solicitudes de concepto de uso de suelo, norma, riesgos, regularización e implantación.
 - 17% Asignación y certificados de nomenclatura
 - 16% Solicitudes de SISBEN (encuesta, reencuesta, retiro, inclusión y modificación).
 - 10% trámites varios (LIOEP, línea de demarcación, Plan de Ordenamiento Territorial, infraestructura de telecomunicaciones, delineación con esquema básico, copia de licencias de construcción y planos).
 - 8% Estratificación (asignación, certificación y revisión).

- **Entes de control:**
 - El 44% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Traslado de requerimientos ciudadanos.
 - Auditoría financiera y de gestión.
 - Invitación a capacitación reporte información presupuestal.

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

 - El 8% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de información de predios y personas para procesos investigativos.

 - El 12% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de seguimiento a derecho de petición ciudadano – plan de ordenamiento territorial
 - Observaciones al PBOT.

 - El 36% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Traslado de peticiones de los ciudadanos (SISBEN).
 - Seguimiento a respuesta de derechos de petición remitidos por los ciudadanos.
 - Solicitud de acompañamiento en jornadas descentralizadas.

2.15 SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

La dependencia recibió un total de 2.056 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **I TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con el 67%.

- **Peticiones:** El 67% 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.
- **Entes de control:**
 - El 24% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Cumplimiento Directiva Presidencial No. 8 Solicitud Verificación Disponibilidad Inmueble.
 - Amparo de pólizas por la Alcaldía Municipal.
 - Solicitud de información sobre bien inmueble rematado. Proceso coactivo 460.
 - Auditoría Financiera y de Gestión, vigencia 2022, Hospital Raúl orejuela Bueno -Solicitud información instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
 - Solicitud de Información Actuación Especial de Fiscalización al Convenio Interinstitucional No. MP-0965 de 2022.
 - Solicitud de información denuncia no. 261992 radicado no. 2023er0012634 del 30-01-2023.
 - Solicitud certificación pago pensión de invalidez Abraham Hernández.
 - Reiteración solicitud certificación pago pensión de invalidez Abraham Hernández.
 - Solicitud de Información - Requerimiento Ciudadano No. 077-2022- Actuación Especial de Fiscalización- Convenio Interadministrativo No. MP-0965-2022 ¿Administración Central de Palmira, Secretaría de Cultura y la Corporación de Eventos, Ferias y Espectáculos de Palmira
 - El 8,82% de Peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Respuesta oficio TRD. 2023-172.8.1.6 subsecretaría de gestión de recursos Físicos.
 - Citación.
 - El 17,57% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud información Expediente IUS E-2022-303898 IUC-D-2022-2668004
 - CIRCULAR 001 DE 2023 PLAN DE FORMALIZACIÓN DEL EMPLEO PÚBLICO ENEQUIDAD Cumplimiento de normas Constitucionales, Legales y Reglamentarias, acatamiento de Jurisprudencia de las Altas Cortes sobre Trabajo Decente en el sector público.
 - Requerimiento información formulario: estado de la formalización laboral en la administración pública territorial.
 - El 55,4% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud HV proceso disciplinario exp. No.002-02-2023 y 005-07-2022
 - Coadyuvar petición -junta administradora local rozo, la torre, acequia.
 - Convocatoria mesa de trabajo tema concurso de méritos.

- Convocatoria mesa de trabajo tema galerías.
 - Solicitud copia del contrato de comodato y anexo (acuerdo celebrado para el mantenimiento del inmueble, y la cancelación de los servicios públicos, según cláusula tercera del estimado documento) celebrado entre el municipio de Palmira y el asilo de ancianos de Palmira.
 - Oficio ajuste a los términos de información compromiso febrero 2 de 2023.
 - Citación notificación personal auto 022.
 - 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) / febrero 14 de 2023.
 - Mesa de trabajo para revisión de la del estado actual de la infraestructura y responsabilidades y competencia sobre la infraestructura y mantenimiento del asilo de ancianos de Palmira.
 - Solicitud de información emisión paz y salvo.
 - Coadyuvar petición -parcelación Bosques de Belén.
 - Agradecimiento por respaldo y acompañamiento durante el programa "personería con vos", desarrollado en el barrio olímpico y la comuna 3 de Palmira.
 - Comunica inspección disciplinaria exp 002-02-2023.

2.16 SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA

La dependencia recibió un total de 1.835 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIF WEB durante el **I TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron las peticiones con el 55,8%.

- **Peticiones:** El 55,8% 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 inclusión programas de vivienda urbana mejoramiento y/o adquisición
 - Solicitud de revisión canales de agua por inundaciones
 - Solicitud mantenimiento y/o pavimentación de diferentes calles del Municipio
 - Solicitud de placa huella para vía sector Arenillo Ayacucho cgo. la Buitrera
 - Solicitud de construcción de alcantarillado
 - Solicitudes de luminarias y mantenimiento de redes por parte de usuarios y juntas de acción comunal
 - Solicitud de reparación parque infantil
 - Solicitud apoyo construcción cunetas sector Libano cgo. el Mesón
 - Solicitud plan de bacheo
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

- **Entes de control:**
- El 25,6% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Proceso de Responsabilidad Fiscal Ordinario 015-2021.
 - Solicitud de información IP 002-2022.
 - Solicitud de información IP 003-2022.
 - Traslado requerimiento ciudadano-011-2023.
 - Requerimiento ciudadano 014-2023.
 - 2023ee0035228-4335ev en carta de presentación 2023-261992-80764-dpalmira.
 - Solicitud de información solicitud información pda vigencias 2021 y 2022.
- Peticiones Fiscalía. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia
- El 12,4% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Oficio pjaa21 n° 0004- 2023 jarillón río cauca- sector la dolores
 - Oficio PJAA21 N° 0007- 2023 Residuos de Construcción y Demolición Residuos de Construcción y Demolición - Requisito de Procedibilidad Art. 144 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
 - Oficio pjaa21 n°0023- 2023 plan maestro de acueducto y alcantarillado corregimiento rozo plan maestro de alcantarillado corregimiento rozo, la torre y la acequia. oficio trd- 2022-182.6.1.7 de fecha 8 de agosto de 2022.
 - Acción preventiva e-2022-548047 copia de respuesta brindada al señor juan camilo escobar y otros.
 - Acta de audiencia - audiencia - radicación n.° 2022-641770 de 04 de noviembre de 2022 asignada el 12 de diciembre de 2022 convocante (s): adelayda Astudillo rodríguez y otros.
 - Oficio no. 850 requerimiento pgn - provincial de instrucción de Cali.
- El 61,9% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Reiteración cumplimiento sentencia de acción popular juzgado segundo administrativo de cali de fecha enero 25 de 2015-radicaion 76001-3333-002-2014-00295-01-alcantarillado corregimiento la dolores.
 - Coadyuvar la petición del presidente de la Junta de Acción Comunal del Corregimiento de Matapalo
 - Citación a sesiones de ediles comuna uno

- Invitación conversatorio especializado ¿la movilidad sostenible y los desafíos futuros en el municipio de Palmira fecha: 30 de noviembre de 2022. Lugar: auditorio principal cámara de comercio de Palmira. Hora: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

2.17 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

La dependencia recibió un total de 2.922 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **I TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con el 64,8%.

- **Peticiones:** 64,8% 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.
- **Trámites y servicios:** El 3,73% de trámites y servicios registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Apoyo trámite pensión de invalidez.
 - Trámite de cesantia parcial en humano.
 - Trámite ante el área de nómina.
- **Entes de control:**
 - El 20% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Petición de traslado por competencia.
 - Denuncia fiscal

- Petición convocatoria mesa de trabajo
 - Traslado requerimiento ciudadano
 - Solicitud diligenciamiento cuestionario.
- El 6% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:
- Información académica CLAUDIA MARCELA CORREA MARTINEZ.
 - Solicitud de focalización PAE Palmira 2023.
- El 23% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:
- Circular 001 de 2023 Plan de formalización empleo público inequidad.
 - Solicitud información procuraduría provincial de instrucción de Cali.
 - Remisión por competencia SIGDEA.
- El 51% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:
- Invitación a posesión de contralor estudiantil 2023.
 - Solicitud información PAE.
 - Coadyuvar derecho de petición JAL comuna 8.
 - Convocatoria mesa de trabajo transporte escolar.

2.18 SECRETARÍA DE SALUD

La dependencia recibió un total de 3.580 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **I TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron trámites y servicios con el 69,92%.

- **Peticiones:** El 13,52% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Petición visita a establecimiento por concepto sanitario
 - Petición solicitud de fumigación
 - Solicitud Certificado Discapacidad
 - Solicitud relacionada con vacunación
 - Solicitud de vinculación a EPS
 - Solicitud de información
- **Trámites y servicios:** El 69,92% de trámites y servicios registradas corresponden a las siguientes causas:
 - Vacunación antirrábica de caninos y felinos.
 - Licencia para la cremación de cadáveres.
 - Concepto sanitario.

- Licencia de inhumación de cadáveres.
- Traslado de cadáveres.
- Curso de manipulación higiénica de alimentos.
- **Entes de control:**
- El 4,54% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Auditoría Financiera y de Gestión Vigencia 2022, Hospital Raúl Orejuela Bueno -visita equipo auditor
- El 4,54% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud acompañamiento víctima
- El 4,54% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Petición respuesta actuación judicial rad.76001312100120200007900.
- El 86,36% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de acompañamiento.
 - Solicitud de respuesta a derechos de petición de la ciudadanía.
 - Mesa de trabajo para revisión del estado actual de la infraestructura y responsabilidades y competencia sobre la infraestructura y mantenimiento del asilo de ancianos de Palmira.
 - Mesa de trabajo fumigaciones.
 - Solicitud de datos importantes sobre sector salud del municipio de Palmira Valle.

2.19 SECRETARÍA DE AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL

La dependencia recibió un total de 77 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **I TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con el 74%.

- **Peticiones:** El 74% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud certificado pequeño productor.
 - Solicitud de asistencia técnica.
 - Solicitudes de visitas oculares.
 - Solicitudes de información.
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

- **Entes de control:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.20 SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

La dependencia recibió un total de 1.792 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **I TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con el 48%.

- **Peticiones:** El 48% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Consorcio Tránsito Palmira. 38%
 - Multas y Cobro Coactivo. 25%
 - Señalización y Control Vial. 18%
 - Inspector de Tránsito. 4%
 - Tutelas. 9%
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Entes de control:**
 - El 1% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de información.
 - El 85% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Certificado de Tradición
 - Inscripción de Pendientes
 - Decomisos
 - El 1% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de información
 - El 14% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de Información

2.21 SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

La dependencia recibió un total de 138 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **I TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con el 80%.

- **Peticiones:** El 80% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de visita y reunión con la JAC la carbonera del barrio zamorano.
 - Solicitud de Apertura y Anulación de Libros de la J.A.C del Barrio 20 de Julio.
 - Solicitud compromiso entrega de sede para sesiones comuna 8.
 - Solicitud apertura de libros.
 - Solicitud certificación de personería jurídica JAC barrio María cano.
 - Solicitud reunión formal e indelegable con ediles del municipio de Palmira.

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

- **Entes de control**
 - El 1% de Peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud base de datos

 - Peticiones Fiscalía y Procuraduría: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

 - El 4% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Agradecimiento por respaldo y acompañamiento durante el Programa Personería Con Vos, desarrollado en el barrio Olímpico y la Comuna 3 de Palmira.
 - Citación Notificación Personal Auto No. 026 del 09 de febrero de 2023 dentro del Exp004-02-2023. / TERMINO: 5 DIAS.
 - Solicitud de acompañamiento en la Jornada de Personería con vos.

2.22 SECRETARÍA DE CULTURA

La dependencia recibió un total de 147 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **I TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición general con el 76,87%.

- **Peticiones:** El 76,87% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Con un porcentaje del 45% 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.
 - El 27% tiene como causa solicitudes realizadas a la ESCUELA MUNICIPAL DE ARTE, por ejemplo, solicitudes de cursos de extensión, contratación de profesores, orientación para inscribirse en los programas de la institución.

- El 10% de las peticiones recibidas tienen por causa la solicitud de información relacionada con los programas desarrollados por la dependencia, entre ellos; información para participar en la convocatoria de Concertación Municipal, la agenda Cultural, solicitud de información de la oferta cultural de la secretaría para instituciones educativas y fundaciones, solicitud de información sobre el festival de música campesina de 2023.
 - El 7% aconteció a otras solicitudes, entre ellas; solicitud de cita con el secretario de Cultura para ofrecer sus servicios artísticos o para articulación con instituciones, solicitud de información para entregar animales a las instalaciones del Bosque Municipal, solicitud de insignia de la ciudad a un coleccionista, Solicitud de información sobre fincas de recreo y pesca deportiva del municipio.
 - El 5% tiene como causa la solicitud de apoyo a eventos o actividades Culturales, como por ejemplo; solicitud de acompañamiento a actividades en el marco de celebración del día del niño en ciudad del campo y en la urbanización los coches, solicitud de apoyo con comparsa.
 - El 4% aconteció a solicitudes jurídicas, entre ellas; la solicitud de información sobre la situación de la piscina del Bosque Municipal, solicitud de exención de impuesto predial a un bien de interés cultural Colegio Champagnat.
 - El 2% de las solicitudes recibidas corresponden a propuestas de gestores y creadores culturales y comunidad en general, como la solicitud recibida de los habitantes del callejón los Cuchos del corregimiento de Calucè Palmira para realizar Mural y Propuesta Musical de Joche Meza
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
 - **Entes de control:**
 - El 64% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Actuación Especial de Fiscalización- Convenio No. MP-0965-2022, Secretaría de Cultura y la Corporación de Eventos, Ferias y Espectáculos de Palmira CORFEPALMIRA, vigencia 2022.
 - Presentación Auditoría, Actuación Especial de Fiscalización- Convenio No. MP-0965-2022 Secretaría de Cultura y la Corporación de Eventos, Ferias y Espectáculos de Palmira CORFEPALMIRA vigencia 2022.
 - Visita Fiscal -Actuación Especial de Fiscalización- Convenio No. MP-0965-2022 Secretaría de Cultura y la Corporación de Eventos, Ferias y Espectáculos de Palmira CORFEPALMIRA, vigencia 2022 / JUEVES 26 DE ENERO A LAS 9:00 AM
 - Presentación nuevos auditores, Auditoría, Actuación Especial de Fiscalización Convenio No. MP-0965-2022 Secretaría de Cultura y la Corporación de Eventos, Ferias y Espectáculos de Palmira CORFEPALMIRA, vigencia 2022.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

- Peticiones Fiscalía y Procuraduría: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- El 36% de Peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Comunica Auto prorroga de investigación disciplinaria EXP 016-07-2022
 - Solicitud de acompañamiento en la Jornada del programa Personería con vos.
 - Agradecimiento por respaldo y acompañamiento durante el Programa Personería Con Vos, desarrollado en el barrio Olímpico y la Comuna 3 de Palmira.

2.23 SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

La dependencia recibió un total de 225 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIF WEB durante el **I TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición general con el 75%.

- **Peticiones:** El 75 % de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud apoyo para capacitaciones, participación en mesas técnicas y socialización del contrato de aportes entre el icbf y el hogar infantil los ciervitos.
 - Solicitud información programas nacionales.
 - Solicitud ayudas humanitarias.
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Ente de control:**
 - Peticiones Contraloría. No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
 - El 2% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Búsqueda de Desaparecido SIRDEC 2022D003408 O.T.9221
 - Solicitud de información.
 - El 1% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas: Describir
 - Tramite y contestación
 - Oficios informativos
 - El 3% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de acompañamiento en la Jornada de Personería con vos.
 - Derecho de petición a favor de la usuaria PAOLA ANDREA GÓNZALES identificada con C.C. 1007852143.

3. CONCLUSIONES

- La Alcaldía recibió un total 18.526 comunicaciones durante el I trimestre del 2023.
- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue petición general, con un 62%.
- Se evidencia la atención con tiempos vencidos para los requerimientos direccionados a la entidad, presentando un total de 264 solicitudes vencidas.
- El 71% del total de requerimientos recibidos (13.905), corresponden a solicitudes externas.
- El nivel de eficiencia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos en el primer trimestre del 2023 fue del 83%.

4. RECOMENDACIONES

- Se reitera la importancia de llevar a cabo la verificación de la tipificación de las comunicaciones para coordinar la efectiva respuesta. En caso de recibir comunicaciones que han sido mal tipificadas, se debe realizar la reclasificación para lograr la calidad en las estadísticas generadas por el Sistema de Gestión Documental, en tanto que sólo se evidencian resultados para 4 de los 121 trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

Atentamente,



CAROLINA VIDAL VÉLEZ

Secretaria de Participación Comunitaria

Proyecto: Juan Sebastián Becerra Bohórquez – Contratista 

Revisó: Angélica María Lenis Campos – Contratista 

Aprobó: Carolina Vidal Vélez – Secretaria de Participación Comunitaria 