



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 – 2023-240.6.1.18

Palmira, 21/ Julio / 2023

INFORME ANÁLISIS DE CAUSAS II TRIMESTRE 2023

1. OBJETIVOS	2
2. INFORME ANÁLISIS DE CAUSAS POR DEPENDENCIA II 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 OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	6
2.8 DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.....	8
2.9 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.....	8
2.10 SECRETARÍA GENERAL.....	8
2.11 SECRETARÍA DE GOBIERNO.....	9
2.12 SECRETARÍA JURÍDICA	11
2.13 SECRETARÍA DE HACIENDA	13
2.14 SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA.....	14
2.15 SECRETARÍA DE PLANEACIÓN.....	15
2.16 SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	16
2.17 SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA.....	18
2.18 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	20
2.19 SECRETARÍA DE SALUD.....	22
2.20 SECRETARÍA DE AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL	23
2.21 SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	23



2.22 SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	24
2.23 SECRETARÍA DE CULTURA	25
2.24 SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	27
3. CONCLUSIONES	28
4. RECOMENDACIONES	29

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 II TRIMESTRE 2023 (PETICIONES, TRÁMITES, SERVICIOS, ENTES DE CONTROL)

2.1 DESPACHO ALCALDE

La dependencia recibió un total de 119 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida.

- **Peticiones:** El 60.5% de peticiones registradas equivalen a 72 peticiones y de esta cantidad 64 corresponden a solicitudes de uso de espacios deportivos, de quiosco biosaludable y demás instalaciones del Bosque municipal, esta situación se presenta debido a que el funcionario Camilo Saavedra hacía parte del grupo de asesores de Despacho Alcalde y pasó a ejercer como director del Bosque Municipal. Aunque el funcionario cambió de dependencia, en la plataforma SIIF Web sigue perteneciendo al equipo de Despacho Alcalde.
Las demás solicitudes corresponden a temas diversos entre ellos: solicitud vacaciones director IMDER, solicitud préstamo de elementos para Festival Departamental del Levantamiento de

Pesas, solicitudes de cita con el Señor Alcalde para temas entre los cuales están: madre solicita ayuda para repatriación de su hijo, tema de seguridad ciudadana y plan de desarrollo social, solicitud gestión contacto con CIAT, problemática inundaciones sector Juanchito.

- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Causas antes de control:**
 - 33.33 % de peticiones Contraloría corresponden a una petición que consiste en solicitud notificación auto de apertura.
 - 0% de peticiones Fiscalía No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
 - 33.33% de peticiones Procuraduría corresponde a una citación de notificación al señor Alcalde.
 - 33.33% de peticiones a Personería, corresponden a citación notificación personal para funcionario Camilo Saavedra.

2.2 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

La dependencia recibió un total de 121 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con el 42.1%.

- **Peticiones:** El 42.1% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas: Intervención por emergencias o posibilidad de riesgo a puentes en mal estado, solicitud de Certificado de Viabilidad para Realizar Eventos con Aglomeración de público, Solicitud Certificación por Daños, Solicitud Ayuda Humanitaria, solicitud de permiso para talar árbol, esta solicitud se atiende a pesar de que este tema no es competencia de la Dirección Gestión del Riesgo de Desastres, Solicitudes de Organismos de Control (IAS, Ministerio, Concejo) Solicitudes Jurídicas, Quejas, capacitaciones, textos informativos radicados como peticiones.
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Causas antes de control** El 11.5% de peticiones Contraloría y la Personería registradas corresponden a los siguientes temas: Solicitud de información sobre la Declaratoria de la Urgencia Manifiesta, petición sobre inundación del parque lineal, desacato acción de Tutela predio Bolivia y solicitud de copia del documento mediante el cual se crea el fondo de calamidad de la Dirección Gestión del Riesgo de Desastres

Nota: en esta parte del informe se encuentra registradas las Tutelas que fueron en un 3.3%

2.3 DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

La dependencia recibió un total de 14 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con el 50%.

- **Peticiones:** El 50% 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.
 - Solicitud de cambio de base de datos y capacitaciones.
- **Correspondencia recibida:** El 43%
 - Propuestas publicitarias realizadas por diferentes medios de comunicación
 - Información general
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Causas antes de control:** El 7% corresponde a una solicitud relacionada con la atención al ciudadano e invitación a convención de derecho disciplinario.

2.4 DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA – TIYC

La dependencia recibió un total de 128 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida con 113 comunicaciones correspondientes al 88.2%

- **Correspondencia recibida:** El 88.2% de solicitudes registradas corresponden a las siguientes causas:
 - Solicitud Para Ampliar El Espacio De Almacenamiento Del Correo De Supervisión A La
 - Gestión Catastral
 - Listado Definitivo De Convocatoria De Encargos No.1-2023
 - Presentación Y Notificación De Horario De Atención Gestora De Caja De Compensación
 - Comfenalco
 - Solicitud De Licenciamiento Para Equipos Secretaría De Seguridad Y
 - Convivencia - CIADPAL.
 - Socialización De Circulares TRD 2023-300.2.1.31 y TRD 2023-300.2.1.36 De La Dirección

- De Contratación Pública.
 - Resolución De Permiso A Unos Servidores
 - Solicitud De Cuatro (04) Números Para Procesos De Selección De Contratación Directa Y Cuatro (04) Contratos De Prestación De Servicios Profesionales Y De Apoyo A La Gestión
 - Socialización De Tareas Punto Vive Digital
 - Solicitud Retiro De Cesantías
 - Convocatoria 2023 Nuevas Soluciones Tecnológicas Cpe Valle Del Cauca
 - Información Sobre Seguridad Informática
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
 - **Causas entes de control:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia..

2.5 DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

La dependencia recibió un total de 488 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fue petición general con 462 comunicaciones.

- **Peticiones:** Las 462 de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Certificación de contratos.
 - Solicitud de información de contratos
 - Reclamaciones administrativas.
 - Requerimientos entes de control
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Causas entes de control**

Peticiones Contraloría: 3 solicitudes en el trimestre, ocupa un 2%. Las Peticiones enviadas por este Ente de Control, se fundamentaron en la solicitud de información de: Solicitud Información sobre "PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL PROYECTO DE RENOVACIÓN DE LA GALERITA CENTRAL DEL MUNICIPIO DE PALMIRA, CON UN PRESUPUESTO SUPERIOR A LOS \$4.000 MILLONES DE PESOS, CON RECURSOS DEL DEPARTAMENTO DE LA PROSPERIDAD SOCIAL.”,

Peticiones Procuraduría: 1 requerimiento enviado, el cual corresponde a:



Solicitarle se sirva remitir, dentro de los TRES (3) días siguientes al recibo de esta comunicación, soporte de la firma de del acta de liquidación del Convenio Interadministrativo No. 2131246 suscrito entre la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial (antes Fonade) y la Alcaldía de Palmira.

Peticiones Fiscalía: 1 petición enviada, la cual corresponde a: Verificación laboral – fiscalía general de la Nación Mediante Oficio TRD-2023-300.6.1.9 se dio respuesta a la Fiscalía.

2.6 DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL

La dependencia recibió un total de 90 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes correspondencia recibida con 57%.

- **Peticiones** El 40% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de información e Inscripción a programas de emprendimiento
 - Solicitud de espacios para vitrinas comerciales
 - Solicitud Censo de Carretilleros
 - Solicitud de empleo
 - Solicitud de ayuda económica
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Causas entes de control**
 - Peticiones Contraloría El 33% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas: Diligencia de testimonio
 - Peticiones Fiscalía y Procuraduría: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia
 - Peticiones Personería: El 67% de comunicaciones registradas corresponden a los siguientes temas: Solicitud de acompañamiento en jornadas.

2.7 OFICINA DE CONTROL INTERNO

La dependencia recibió un total de 82 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron ENTES DE CONTROL con el 84%.

- **Peticiones:** El 6% de solicitudes registradas corresponden a las siguientes causas:

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP
Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Teléfono: 2856121



- Petición realizada por los sindicatos sobre los funcionarios que ejercieron el rol de supervisión de los contratos efectuados por la OCI.
 - Petición que fue tipificada erróneamente y en realidad era petición de un Ente de Control, Contraloría General.
 - Petición de un proveedor del acta de liquidación de contrato efectuado en la vigencia 2021.
 - Petición diría por error sobre asunto que no es competencia de la OCI.
- **Entes de control:**
 - El 29 % de peticiones registradas corresponden a la Contraloría con los siguientes temas:
 - Comunicaciones y/o Requerimientos de los Entes de Control, dirigidos directamente a la Oficina de Control Interno o dirigidos 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 1 % de peticiones registradas corresponden a la Fiscalía con 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, asuntos que no son competencia de la OCI.
 - El 19 % de peticiones registradas corresponden a la Procuraduría con los siguientes temas:
 - Acciones preventivas por parte del Ente de Control al Municipio.
 - Solicitudes de Información y Requerimientos del Ente de Control.
 - Apertura de procesos disciplinarios derivados de los hallazgos de las auditorías realizadas por la Contraloría.
 - El 51 % de peticiones registradas corresponden a la Personería con los siguientes temas:
 - Comunicaciones por parte del ente de control informado visitas a realizar.
 - Apertura de procesos disciplinarios en curso.
 - Solicitudes de Información en temas de su competencia dirigidos a otras dependencias a las cuales la Oficina de Control Interno les realiza el respectivo seguimiento.
 - Invitaciones a Jornadas adelantadas por el ente de control como "Personería con Voz"

2.8 DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

La dependencia recibió un total de 25 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron QUEJAS con el 56 %.

- **Peticiones:** Se recibieron 7 peticiones en el segundo trimestre del año 2023, ante la Dirección.
- **Entes de control:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.9 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

La dependencia recibió un total de 527 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones 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 15%
 - Casos de maltrato animal 15%
 - Intervención de puntos críticos de residuos sólidos 15%
 - Afectaciones medioambientales (ruido, olores, material particulado) 15%
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Entes de control:**
 - Peticiones Fiscalía: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
 - Peticiones Contraloría: 1 petición que representa el 4%
 - Peticiones Procuraduría: 3 peticiones registradas corresponden al 12%
 - Peticiones Personería: 22 peticiones registradas corresponden al 85%

2.10 SECRETARÍA GENERAL

La dependencia recibió un total de 82 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con el 51.21 %.

- **Peticiones:** Peticiones: El 51.21 % de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Derechos de petición.
 - Solicitudes de información.

- Solicitudes de copia de decretos, de carta de naturaleza colombiana.
 - Solicitudes de certificados de existencia.
 - Solicitudes de actualización cuenta bancaria.
 - Solicitudes de espacio público para emprendimiento.
 - Solicitudes de actualización de datos.
 - Solicitudes de cronogramas de intervención y mantenimiento.
 - Solicitudes de desafiliación salud.
 - Solicitudes de permiso sindical.
 - Solicitudes de descentralización de programas deportivos.
 - Solicitudes de pago total de acuerdos de pago.
 - Solicitudes de acompañamiento.
 - Solicitudes de reuniones.
 - Solicitudes de cumplimiento de reservas
 - Solicitudes de revisión de planes de emergencia y riesgo.
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
 - **Entes de control:**
 - Peticiones Contraloría: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia
 - Peticiones Fiscalía: El 50 % de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas: Solicitud de copias de Acuerdo Municipal.
 - Peticiones Procuraduría: El 50% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas: Solicitud de Información
 - Peticiones Contraloría: El 25% registradas corresponden a los siguientes temas:

2.11 SECRETARÍA DE GOBIERNO

La dependencia recibió un total de 3.293 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones, trámites y servicios, correspondiente a un 30%, la cual representan 989 comunicaciones.

- **Peticiones:** El 28.5 % de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Peticiones por querellas 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 30 % 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, entre otros.
 - Permisos para realizar eventos.
 - **Entes de control:**

Peticiones Contraloría: El 0.5 % de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas: Remisión informe final auditoría financiera y de gestión de la administración central del municipio de Palmira vigencia 2022.

Peticiones Fiscalía: El 79% corresponden a los siguientes temas: Peticiones de apoyo a diligencias

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

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

- Circulares.
- Solicitud de información.

Peticiones Personería: El 18% de comunicaciones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de respuestas de derechos de petición.
- Traslado de peticiones.
- Seguimientos a derechos de petición.

2.12 SECRETARÍA JURÍDICA

La dependencia recibió un total de 169 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Correspondencia Recibida con un 53.84%.

- **Peticiones:** El 30.1% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - **Recurso de Apelación:** Es uno de los medios de impugnación más importantes que tiene el ciudadano para proteger sus derechos, a través del recurso de Apelación, se puede impugnar la resolución dictada por un órgano jurisdiccional inferior, solicitando a un Tribunal Superior que la revise y, en su caso la modifique o anule. Este Recurso es interpuesto dentro de un proceso ejecutivo administrativo en contra del Municipio de Palmira.
 - **Solicitud concepto jurídico:** Conclusión sobre un tema de carácter particular o general, a la que se llega después de un análisis de los hechos y la normatividad, jurisprudencia y doctrina vigentes y aplicables al tema en estudio, esta solicitud es realizada para que se conceptúe sobre pertenencia de inversión de recursos públicos en escenarios deportivos.
 - **Solicitud pendiente de Pago:** solicitud realizada por parte de una Institución Educativa para que se paguen unos dineros adeudados por concepto de becas.
 - **Derecho de Petición:** solicitud de información respecto del cargo de un secretario de Despacho.
 - **Solicitud actas de comité de conciliación:** Petición realizada por una estudiante universitaria con el fin de obtener información para su trabajo de grado.
 - **Traslado solicitud conciliación:** Traslado por competencia, petición relacionada con una reclamación administrativa para el reconocimiento de un pago, sanción moratoria por el no pago de cesantías.
 - **Solicitud información:** Petición formulada para que se le suministre información de una contratista que presta sus servicios profesionales en el área jurídica.
 - **Recurso de Insistencia:** Instrumento otorgado por el legislador para proteger el derecho de petición frente a la respuesta negativa de la administración, para entregar documentos o información.
 - **Solicitud cumplimiento de sentencia:** solicitud realizada a fin de que se dé cumplimiento a las sentencias proferidas en los procesos judiciales en contra del municipio de Palmira, cuyos fallos judiciales ordenan al Ente Territorial el reconocimiento y pago de un derecho a favor de un beneficiario.
 - **Solicitud pago de condena judicial debidamente ejecutoriada:** Sentencia que ya no admite recurso judicial alguno, se dice que la causa está ejecutoriada, cuando ya han terminado todos

los trámites legales y produce además el efecto jurídico de cosa juzgada. El trámite de pago se inicia por solicitud del beneficiario(a) con los documentos señalados para tal fin.

- Solicitud copia de documentos: El peticionario solicita copia de los documentos de la reclamación administrativa, relacionada con prima de servicios.
- Acción Popular: La Acción Popular es aquella demanda colectiva que se interpone cuando una autoridad pública o un particular ponen en riesgo los derechos o intereses de un colectivo o grupo de personas, en este caso la Acción Popular la interponen un grupo de personas del Corregimiento de Rozo.
- Demanda Medio de Control de Reparación Directa: Es de carácter administrativo consagrado en el CPACA consistente en demandas al Estado (Municipio de Palmira) para resarcir derechos que el ciudadano considera afectados.
- Solicitud conciliación sobre prima de servicio: Mecanismo alternativo de solución de conflictos que permite que las personas que tienen algún problema puedan solucionarlo sin necesidad de ir a juicio, en este caso se realizó un acuerdo entre la Alcaldía de Palmira y algunos docentes respecto al pago de unas sentencias ejecutoriadas.
- Solicitud de Información y Copias: Solicitud presentada por un profesional del derecho dentro de una investigación penal y disciplinaria relacionada con un Veedor Ciudadano.
- Traslado escrito de demanda Nulidad y Restablecimiento del Derecho: traslado previo a la presentación de la demanda
- Derecho de Petición: Solicitud de información mesa técnica, efectuada por los compradores de un Proyecto de vivienda de su interés.
- Conciliación Extrajudicial: Auto Admisorio, por medio del cual la Procuraduría Judicial para asuntos administrativos comunica la inadmisión de la solicitud de conciliación extrajudicial.
- Solicitud de aportar dictamen pericial vigente en proceso divisorio Venta del bien común: medio de prueba en el cual, se aportan conocimientos científicos, artísticos, técnicos o prácticos, para valorar hechos o circunstancias relevantes en un asunto o adquirir certeza sobre ellos. Solicitud donde se requiere presentar un avalúo vigente de un inmueble para llevar a cabo audiencia de remate del inmueble.
- Derecho de Petición: Petición realizada para que se expida certificación sobre la inscripción de una propiedad horizontal.

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

- **Entes de control**

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

Peticiones Procuraduría: 5 peticiones 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.
- Solicitud soportes de oficio: solicitud realizada con el fin de que se remitan los soportes correspondientes a un caso y que se hace necesario contar con estos documentos para continuar con el trámite relacionado con sentencias y conciliaciones.
- Convocatoria de Conciliación: citación realizada por parte de la Procuraduría General de la Nación, como requisito de procedibilidad para interponer las Demandas ante la Jurisdicción Contencioso Administrativo.
- Citación Audiencia de Conciliación: citación efectuada por el conciliador a las personas en conflicto, para que en una reunión, cada uno manifieste su oposición, sus pretensiones y manifieste las propuestas para solucionar el conflicto.
- Solicitud de información: Petición realizada por el organismo del Ministerio Público para que se alleguen documentos requeridos para la investigación disciplinaria.
- Citación Audiencia de Conciliación: una vez se presenta, el conciliador cita a las personas en conflicto para que en una reunión ordenada y tranquila, cada una manifieste su posición, sus pretensiones y manifieste las propuestas para solucionar el conflicto.

Peticiones Personería: 1 petición registrada que corresponde al 16.6%

- Solicitud informe: solicitud informe relacionado con las acciones disciplinarias, administrativas y demás que se hayan iniciado en contra de quien fuera Apoderado Judicial de un proyecto de vivienda.

2.13 SECRETARÍA DE HACIENDA

La dependencia recibió un total de 2.562 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fue correspondencia recibida con el 53,71%.

- **Peticiones:** El 42,8% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- **Impuesto Predial:** Procesos ejecutivos, levantamiento de embargos, embargos preventivos, audiencias virtuales Información sobre embargo de cuenta, notificaciones de tutela, autos de admisiones de tutela, solicitud de calendario e información tributaria, 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, solicitud de inspección, notificaciones de sentencias, solicitud de convenios.

- **Avalúo Catastral:** Revisión avalúo catastral, acciones de tutela.
- **Industria y Comercio:** Solicitudes de información de medios magnéticos, declaraciones de autocorrección, ajustes de sanción, novedades de contribuyentes ica y reteica, información plataforma para presentación declaración, cancelación matrícula, corrección registro, actualización RIT, Inspección contribuyente, paz y salvo.
- **Alumbrado público:** Solicitudes de liquidación impuesto de alumbrado público, solicitudes de facturación, solicitud convenio para pago del impuesto.

- **Entes de control:**

El 47,8% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitudes Información estampillas, auditoria financiera y de gestión, documentación de responsabilidad civil, categorías CUIPO, planes de mejoramiento.

El 8,7% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Notificación archivo de procesos penales.

El 8,7% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Inembargabilidad de recursos.

El 34,78% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Certificados ICLD.

2.14 SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

La dependencia recibió un total de 240 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 56,67%.

- **Peticiones:** El 56,67% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Derecho de Petición
- Solicitud de Apoyo
- Solicitud de acompañamiento
- Solicitud de información
- Proyectos de inversión

- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Entes de control**
Peticiónes contraloría y Fiscalía: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

El 16,6% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de apoyo
- Coadyuvar
- Solicitud de información

El 83,3% de Peticiones Personería corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información

2.15 SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

La dependencia recibió un total de 1.720 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron trámites y servicios con el 67,2%.

- **Peticiones:** El 6,4% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de información.
 - Derechos de petición de interés particular y general.
- **Trámites y servicios:** El 67,2% de trámites y servicios registradas corresponden a las siguientes causas:
 - 18,7% Solicitudes de SISBEN (encuesta, reencuesta, retiro, inclusión y modificación).
 - 18,5% Solicitudes de concepto de uso de suelo, norma, riesgos, plan parcial, regularización e implantación.
 - 14% Asignación y certificados de nomenclatura
 - 9,5% trámites varios (LIOEP, línea de demarcación, Plan de Ordenamiento Territorial, infraestructura de telecomunicaciones, delineación con esquema básico, copia de licencias de construcción y planos).
 - 6,4% Estratificación (asignación, certificación y revisión).

- **Entes de control:**

- El 19% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:
- Solicitud de información estratificación predios del municipio de Palmira.
 - Solicitud reporte Categorías CUIPO y Sistema General de Regalías (SGR) Vigencia 2023 – Plataforma
- El 10% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:
- Solicitud de información de personas en los registros de Sisbén para procesos investigativos.
- El 5% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:
- Solicitud remisión acta de liquidación Convenio Interadministrativo.
- El 67% 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.

2.16 SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

La dependencia recibió un total de 1.200 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con el 53,08%.

- **Peticiones:** El 53,08% 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 9,75% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de respuesta IAS20230000591 - presentación del equipo denuncia fiscal no. 2023-261992-80764-d radicado No.2023ER0012634 del 30-01-2023.
 - Traslado derecho de petición RC-041-V.U.20230001341 DEL 30-mayo-2023.
 - Actuación Especial de Fiscalización Declaratoria Urgencia de Manifiesta (Decreto No.011 de enero del 2023) ¿Dirección Gestión del Riesgo de Desastres de la Administración Central del Municipio de Palmira.
 - Solicitud de información sobre bien inmueble rematado. Proceso coactivo 460
 - El 2,43% de Peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Reiteración citación.
 - El 21,96% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Circular 02 de 2023 PGN inembargabilidad recursos salud improcedencia cobro coactivo ese
- Solicitud de información procuraduría provincial de instrucción de Cali.
- Memorando 001 del 18 de febrero de 2023 deberes en materia de protección, conservación y Recuperación de bienes y espacios públicos.
- Solicitud información asesor al usuario de salud.

El 65,86% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Expediente 026-12-2021. comunicación auto archivo proceso.
- Solicitud de apoyo y acompañamiento en la jornada personería con vos.
- Oficio de coadyuvancia solicitud secretario de Gobierno.
- Solicitud información tema escombreras
- Trd-330-22-253 solicitud hoja de vida expediente. 013-05-2023
- Requiere información y/o avances sobre el caso del asilo de ancianos de Palmira (adecuaciones y mantenimiento del inmueble), según la mesa de trabajo del día 23 de febrero de 2023.
- Trd-330-22-418 citación notificación personal expediente 024-06-2023.
- Comunicación auto decreta reanudar medida provisional. proceso disciplinario no. 011-03-2023.
- Trd-330-22-431 comunica auto 070 nominador expediente 011-03-2023.
- Solicitud retiro de ambulancias y grúas abandonadas en las instalaciones de la Personería Municipal.

2.17 SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA

La dependencia recibió un total de 2.220 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron las peticiones con el 53,8%.

- **Peticiones:** El 53,8% 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 de bacheo.
 - Solicitud construcción desagües de agua lluvia barrio las flores Presidente JAC Jorge Eduardo.
 - Solicitud arreglo de vía Carrera 35 con Calle 60 del Barrio La Carbonera.
 - Solicitud para ser tenido en cuenta en el puesto de operario de guadaña.
 - Solicitud inclusión programas de vivienda urbana mejoramiento y/o adquisición.

- Solicitud alumbrado navideño.
- Derecho de petición proyecto bosque encantado.
- Solicitud mantenimiento y/o pavimentación de diferentes calles del Municipio.
- Solicitud de construcción de alcantarillado.
- Solicitud descolmatación liquidación y tratamiento químico pozo séptico comunitario la torre - sector el norte – Rozo.
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Entes de control:**

El 15,9% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

 - Solicitud información PRFO 015-2021
 - Traslado requerimiento ciudadano 029-2023
 - Requerimiento ciudadano 033-2023
 - Requerimiento ciudadano 039
 - Caso omiso PQR20220030816
 - Coadyuvancia petición habitantes barrio san carlos

El 5,6 de Peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

 - Solicitud de Información

El 23,8% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

 - v/solicitud de información - proyecto de inversión mejoramiento a nivel de subrasante en vías
 - Procuraduría 4365 Seguimiento a incumplimiento de vivienda de tope vis, por parte de la constructora ALPES S.A. proyecto conjunto residencial Algarrobos, queja presentada por la señora Ana Cristina Pinta Rodríguez.
 - Remisión por competencia solicitud intervención alcantarillado cto guanabanal

El 54,5% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

 - Coadyuvar petición jac-la quisquina- jorge olmedo flor - pqr20230012378.
 - Solicitud de apoyo y acompañamiento en la jornada personería con vos.
 - Recoger basuras o escombros y elementos de la ciclo ruta.
 - Solicitud información escombreras.
 - Coadyuvar petición sr. brando macgiver basante.
 - Trd-330-22-273 citation not pers exp 001-02-2022.
 - Seguimiento petición sr. pedro nel vivas- aguas residuales sector Vergara.
 - Solicitud de información / respuesta junio 6.
 - Caso omiso pqr20220030816.

2.18 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

La dependencia recibió un total de 3.000 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con el 58%.

- **Peticiones:** 58% 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 2% de trámites y servicios registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Apoyo tramite pensión de invalidez.
 - Tramite de cesantía parcial en humano.
 - Trámite ante el área de nómina.
 - Tramite de tiempo de servicios docentes.
 - Falla de respuesta tramite tiempo de servicio.
- **Entes de control:**

El 29% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

 - Petición v/ 2023EE0086281-4849AE EM Alcance a la Observación No. 1 comunicada mediante Oficio 2023EE0080493.
 - Petición V/CITACION A COMITE CONTRALOR ESTUDIANTIL 2023.



INFORME

- Petición V/CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES.
- V/ Reiteración Solicitud Información Fondos en Administración. Auditoria Financiera ICETEX, vigencia
- 2022 / RESPUESTA 1 DIA.
- V/SOLICITUD DE INFORMACIÓN.
- V/Comunicación observaciones e incidencias No. 1 - Denuncia Fiscal No. 2022-243374-80764-D.
- V/Alcance a la Observación No. 1 comunicada m

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

- Reiteración citación.
- Traslado por competencia

El 24% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Informe transporte escolar 2022.
- V/ Informe convivencia escolar 2022.
- v/ Información recursos para el Programa de Alimentación Escolar 2023. / RESPUESTA 5 DIAS
- HABLES.
- Procuraduría GENERAL DE LA NACIÓN: Radicado de salida S-2023-058574.
- V/ Socialización informe de seguimiento a la Ley de Convivencia Escolar. / NO LLLEGA EL INFORME MENCIONADO.
- Solicitud de información sobre estado de implementación de la estrategia Evaluar para Avanzar Palmira.

El 43% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Petición De V/Oficio Resolución No. 300-01-057-2023 Del 02 De Mayo De 2023.
- Trd-330-22-302 Visita Jun-08 Hora 10:30am.
- Seguimiento A Peticion ¿Situacion Laboral Docente Marleny Riascos
- Valencia / Respuesta 133 De Abril A Las 2:00 Pm.
- Seguimiento A Accion De Tutela Jose Javier Arcila Guevara.
- Seguimiento A Peticion / Pqr20230005095.
- Convoca A Participar En La Mesa Principal En El Lanzamiento Oficial Del Programa De Formación De Lideres Y Defensores De Los Derechos Humanos 2023.
- Solicitud De Acompañamiento Insitucion Educativa La Milagrosa.
- Requiere Listado Oficial De Alumnos Elegidos (Datos Completos De Ubicación) Como Personeros Y Contralores Estudiantiles Año 2023.

- Solicitud De Acompañamiento Institucion Educativa Maria Antonia Penagos
- Mayo 29.
- Solicitud De Informacion.
- Seguimiento A Peticion Pqr 20220036119 Y Pqr 20220036147.
- Seguimiento A Peticiones.
- Comunicación Auto Decreta Reanudar Medida Provisional. Proceso Disciplinario No. 011-03-2023.
- Trd-330-22-229 Comunica Auto 050 Susp Prov Exp 011-03-2023

2.19 SECRETARÍA DE SALUD

La dependencia recibió un total de 2.917 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron trámites y servicios con el 65,1%.

- **Peticiones:** El 15,84% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Petición visita a establecimiento por concepto sanitario
 - Petición solicitud de fumigación
 - Solicitud de vinculación a EPS
 - Solicitud de información
 - Solicitud de intervención
- **Trámites y servicios:** El 65,1% de trámites y servicios registradas corresponden a las siguientes causas:
 - Licencia para la cremación de cadáveres
 - Vacunación antirrábica de caninos y felinos
 - Concepto sanitario
 - Licencia de inhumación de cadáveres
 - Traslado de cadáveres y
 - Curso de manipulación higiénica de alimentos.
- **Entes de control:**

El 10,53% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

 - Reiteración de requerimiento ciudadano
 - Solicitud notificación personal o electrónica

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

El 21,05% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Circular 02 de 2023 PGN inembargabilidad recursos salud improcedencia cobro coactivo ESE
- Remisión Derecho de Petición
- Solicitud copia de respuesta

El 68,42% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de acompañamiento
- Solicitud de intervención
- Invitación a conversatorio
- Solicitud de Información Población de Personas en Condición de Discapacidad en el municipio de Palmira Valle
- Seguimiento petición Sr. Pedro Nel Vivas- Aguas Residuales Sector Vergara

2.20 SECRETARÍA DE AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL

La dependencia recibió un total de 93 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida con el 63,44%.

- **Peticiones:** El 35,48% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud certificado pequeño productor.
 - Solicitudes de visitas oculares.
 - Solicitudes de información.
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Entes de control:**

El 100% de los entes de control, fue una petición Personería registrada corresponde al siguiente tema:

 - Solicitud de Información

2.21 SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

La dependencia recibió un total de 2.323 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con el 49%.

- **Peticiones:** El 49% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Consorcio Tránsito Palmira. 33%

- Multas y Cobro Coactivo. 33%
 - Tutelas. 14%
 - Señalización y Control Vial. 13%
 - Varios 4%
- **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 88% 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 10% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de Información

2.22 SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

La dependencia recibió un total de 125 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con el 53%.

- **Peticiones:** El 53% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud apertura de libros.
 - Solicitud Apoyo Logístico XVI Congreso Nacional De Ediles
 - Solicitud información.
 - Solicitud de información sobre actores sociales y comunitarios que habitan en las zonas rurales del municipio de Palmira, departamento del Valle del Cauca.
 - Solicitud de Información Sobre Organizaciones, Autoridades Y Representantes De Pueblos y Comunidades Étnicas Y Miembros Del Consejo Municipal De Desarrollo Rural.

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

- **Entes de control**

El 20% de Peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud base de datos JAC y JAL 2023.

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

El 50% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Citación EDIL.

El 30% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Socialización Aplazamiento Del Programa Personería Con Vos
- Solicitud De Apoyo y Acompañamiento En La Jornada De "Personeria Con Vos"

2.23 SECRETARÍA DE CULTURA

La dependencia recibió un total de 126 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición general con el 68,25%.

- **Peticiones:** El 68,25% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

1. Con un porcentaje del 24% 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 culturales, sesiones fotografías en las instalaciones, reuniones sociales, Actividades empresariales.

2. El 33% 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 y celebración del día de la madre, solicitud de monitores, vestuario de danzas e instrumentos musicales para instituciones educativas.

3. El 23% 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, solicitud de acompañamiento en actividades culturales en barrios e instituciones educativas con grupos de danzas y música.

4. El 9% 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 inspección de árboles del Bosque Municipal y solicitud de información de la piscina del parque, solicitud de contacto con la persona encargada del patrimonio Cultural con fines académicos.

5. El 7% aconteció a solicitudes jurídicas, entre ellas; la solicitud de información sobre la vinculación de la empresa INSUASTY PRODUCCIONES HOY PALMIRA VE S.A.S. con la dependencia, solicitud el contacto de supervisor del contrato No MP1675- 2023 con objeto de mantenimiento de ascensor pasajeros y de carga del centro cultural Guillermo Barney Materon, solicitud de información sobre los siguientes temas:

- Contratos de la secretaria de Cultura y todas sus dependencias (bibliotecas, EMA, Centro cultural Guillermo Barney Materón, entre otras, solicitud de información de los programas y cursos de extensión que oferta la Escuela Municipal de Arte Ricardo Nieto
- Cuadro que contenga la ejecución y desarrollo de programa denominado Agenda Cultural de los años 2020, 2021, 2022.
- Cuadro de asignación, ejecución y desarrollo del 28 Festival de las Artes Ricardo Nieto 2022, Cantidad de personas, discriminado por cargo y grado que han sido supervisores o apoyo a la supervisión junto con objeto contractual y valor del contrato de los contratos ejecutados para las anualidades del 2020, 2021, 2022 y con corte abril del 2023.

6. El 3% de las solicitudes recibidas corresponden a propuestas de gestores y creadores culturales y comunidad en general, como realización de murales artísticos y presentación de portafolio de servicios de la empresa happy color, es una empresa que produce y comercializa polvos de color, para apoyar actividades Culturales.

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

- **Entes de control:**

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

El 100% de los entes de control son Peticiones Personería, las solicitudes corresponden a los siguientes temas:

1. Solicitud de Apoyo Y Acompañamiento En La Jornada De "Personeria Con Vos"

2. Solicitud de Acompañamiento a Actividad Recreativa en el Centro Penitenciario y Carcelario Villa De Las Palmas.
3. TRD-330-22-351 VISITA JUEVES JUN-15 2:00 PM para invitar a los funcionarios para que asistan a la Convención Municipal de Derecho disciplinario para servidores públicos, programada para el día 28 de junio de 2023.
4. Socialización Aplazamiento del Programa Personería con Vos.

2.24 SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

La dependencia recibió un total de 794 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición general con el 65%.

- **Peticiones:** El 65% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud información programas sociales.
 - Solicitud ayudas humanitarias.
 - Solicitud otros apoyos que presta la Secretaría.
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Ente de control:**

El 2% Peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Derecho de petición.

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

- Requerimientos.

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

- Requerimientos de información
- Requerimientos sobre acciones realizadas por la Secretaría
- Oficios informativos

El 33% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de acompañamiento.
- Derecho de petición.



3. CONCLUSIONES

- La Alcaldía recibe un total 34.422 comunicaciones durante el primer semestre del 2023.
- 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 radicación de 364 QUEJAS durante el primer semestre del 2023 en toda la administración.
- Se evidencia la radicación de 119 DENUNCIAS durante el primer semestre del 2023 en toda la administración.
- Se evidencia la radicación de 81 RECLAMOS durante el primer semestre del 2023 en toda la administración.
- El 69% del total de requerimientos recibidos (23.862), corresponden a solicitudes externas.
- El nivel de eficiencia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos en el segundo trimestre del 2023 fue del 86%.



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.
- En sinergia con la Dirección de Comunicaciones, diseñar campañas informativas en relación a los temas que por desconocimiento de la ciudadanía terminan en una radicación.

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

