



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 – 2023-240.6.1.31

Palmira, 23/Octubre/2023

INFORME ANÁLISIS DE CAUSAS III 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	7
2.7 OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	7
2.8 DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8
2.9 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.....	8
2.10 SECRETARÍA GENERAL.....	9
2.11 SECRETARÍA DE GOBIERNO.....	10
2.12 SECRETARÍA JURÍDICA	12
2.13 SECRETARÍA DE HACIENDA	15
2.14 SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA.....	16
2.15 SECRETARÍA DE PLANEACIÓN.....	17
2.16 SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	18
2.17 SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	20
2.18 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	22
2.19 SECRETARÍA DE SALUD.....	25
2.20 SECRETARÍA DE AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL	26
2.21 SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	26

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



2.22 SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.....	27
2.23 SECRETARÍA DE CULTURA.....	28
2.24 SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL.....	30
3. CONCLUSIONES	31
4. RECOMENDACIONES.....	32

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 III TRIMESTRE 2023 (PQRSFD, TRÁMITES, SERVICIOS, ENTES DE CONTROL)

2.1 DESPACHO ALCALDE

La dependencia recibió un total de 212 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida con el 74,06%.

- **Peticiones:** El 21.23% de peticiones registradas, equivalen a 45 peticiones, de esta cantidad, 25 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 sitio para albergar personas privadas de la libertad, solicitud de inmueble para sede JAC por intermedio de la SAE, solicitud de medalla

para condecorar militares batallón Agustín Codazzi, solicitud acompañamiento dependencias Alcaldía de Palmira en aniversario urbanización Betania de Comfandi, solicitudes de cita con el Señor Alcalde para temas entre los cuales están: solicitud empleo para poder pagar multa de tránsito, apoyo a deportes como natación y triatlón, solicitud retroactivo pensional y temas personales del solicitante.

- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Causas entes de control:**
 - El 50% de peticiones Contraloría corresponden a informe auditoria contratos por prestación de servicios de los técnicos de tránsito, actuación especial de fiscalización convenios suscritos por la administración central del municipio, citación a reunión presencial sobre entrega bien inmueble rematado y oposición de la comunidad de Obando.
 - 0% de peticiones Fiscalía No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
 - 17% de peticiones Procuraduría corresponde a una solicitud de pruebas investigación disciplinaria de funcionaria de Despacho Alcalde.
 - 33% de peticiones a Personería, corresponden citación notificación personal auto # 104, solicitud de cierre albergue señor de los milagros por sistemática violación de derechos humanos.

2.2 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

La dependencia recibió un total de 119 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con el 56,3%.

- **Peticiones:** El 56,3% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas: Intervención Por Emergencias o Posibilidad De Riesgo a puentes en mal estado como el del río Guachal, Solicitud de Certificado de Viabilidad Para Realizar Eventos Con Aglomeración de público, Solicitud Certificación Por Daños en techos debido a vendaval, Solicitud Ayuda Humanitaria por incendio, queja por árboles en peligro por su follaje y raíz extensa, permiso para talar árbol, estas solicitudes se atiende a pesar que este tema no es competencia de la Dirección Gestion del Riesgo de Desastres, Solicitudes De Organismos De Control (IAS, Ministerio, Concejo) capacitaciones, textos informativos radicados como peticiones la mayoría son radicados por la CVC.
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

- **Causas antes de control** 6,72% de peticiones Contraloría y la Personería registradas corresponden a los siguientes temas Notificación por desacato acción de tutela, Notificación vinculada, sentencia de tutela, petición mesa de trabajo en el c/gto de Toche, vereda la Nevera, seguimiento al cumplimiento de la acción popular proyecto de construcción sistema de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales c/gto la Dolores.

2.3 DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

La dependencia recibió un total de 13 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones y correspondencia recibida con el 46,5%.

- **Peticiones:** El 46,5% 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 cambio base de datos, ofrecimiento de capacitaciones.
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Causas antes de control:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.4 DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA – TIYC

La dependencia recibió un total de 288 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida con el 95,4%.

- **Correspondencia recibida:** El 95,4% de solicitudes registradas corresponden a las siguientes causas:
 - Ecosistema de innovación para la digitalización de la administración pública
 - Notificación fallas de internet
 - Petición de datos abiertos 2022 o a la fecha de "Asociaciones de acueducto y alcantarillado Palmira" y "Juntas de agua georreferenciación Palmira
 - Actualización Matriz de Gestión de Conocimiento
 - Solicitud revisión de documentación para modificación - adición y prórroga No. 1 al contrato de prestación de servicios MP-0024-2023
 - Solicitud de información Rendición pública de cuentas (RPC)

- Requerimiento designación funcionarios para conformar mesa de trabajo temática para la Política de Gestión del Talento Humano
 - Socialización RES 0025-2023 Planes de Mejoramiento Contraloría Municipal.
 - SOLICITUD DE 2 SDP CORREO Y SIIFWEB
 - Solicitud de espacio en la página WEB del municipio, acorde con la disposición legal vigente
 - SOLICITUD CAMBIO EQUIPO DE CÓMPUTO
 - JUSTIFICACIÓN DAÑO PANTALLA PORTÁTIL HP PROBOOK 440 G7
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
 - **Causas antes de control:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.5 DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

La dependencia recibió un total de 170 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones .con 82 comunicaciones

- **Peticiones:** Las 82 peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud certificado laboral
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Causas antes de control**

Peticiones Contraloría: 7 solicitudes en el trimestre, ocupa un 9%.

- Solicitud Información Contrato -2023 Mediante TRD-2023-300.8.1.888 se realizó traslado del presente requerimiento a la Dirección de comunicaciones por ser de su competencia dar respuesta a dicha solicitud.
- Solicitud de Información Contratación Terminal de Transporte 2020-2023.
- Mediante Oficio TRD-2023-180.6.1.29 en agosto 03 de 2023 se envió respuesta a Jorge Enrique Calero Jefe Oficina Vigilancia y Control Fiscal Contraloría Municipal de Palmira Email: auditorias@contraloriapalmira.gov.co
- Actuación especial de fiscalización convenios suscritos por la Administración Central de la Alcaldía de Palmira. Se da respuesta al Ente de Control a través de correo enviado por la Dra. Diana Pino el día 06 de septiembre de 2023.

- Solicitud información Actuación Especial de Fiscalización –Convenios Interadministrativos Vigencia 2022
- Solicitud información relacionada con la Contratación realizada por la Alcaldía Municipal de Palmira en el período del 01 de enero al 31 de agosto de 2023 Mediante TRD-2023-300.8.1.1193 se envió respuesta a Control Interno para que desde su competencia envíe respuesta a la Contraloría de Palmira.
- Actuación Especial de Fiscalización Convenios Interadministrativos Vigencia 2022/ respuesta miércoles 27 Septiembre 2023 a las 5:00 PM. Mediante notas internas TRD-2023-300.8.1.1201 y TRD-2023-300.8.1.1202 se realizó traslado a la Secretaría de Agropecuaria y Medio Ambiente para que desde sus competencias den respuesta a la presente solicitud.
- Informe final, actuación Especial de Fiscalización – Requerimiento Ciudadano No. 049-2023 “Contratos por prestación de servicios de los técnicos Operativos de Tránsito del Municipio de Palmira.

Peticiones Personería: 4 requerimiento enviado, el cual corresponde a:

- TRD-330-22-471 SOLICITUD PRUEBA EXP 014-07-2023 -solicitud informe contratos 2020-2021-2022-2023 con Corfepalmira Mediante TRD-2023-300.6.1.23 se envió respuesta a la solicitud TRD-330-22-503 SOLICITUD INFORMACION EXP 005-02-2023
- Mediante TRD-2023-300.8.1.924 se realizó traslado a participación comunitaria para que den respuesta al presente requerimiento.
- V/Visita verificación cumplimiento ley de garantías electorales Circular Procuraduría No. 4981, Agosto 03 de 2023 8:00 am
- El Funcionario Armando García recibió a los Funcionarios de la Personería y les brindó la información requerida por dicho Ente de Control.

Peticiones Procuraduría: con 2 solicitudes en el trimestre, Ocupa un 1%. Las Peticiones enviadas por este Ente de Control, se fundamentaron en la solicitud información de:

- Citación audiencia de conciliación: Por ser de su competencia, fue encargada para atender éste requerimiento la Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda.
- Solicitud de información Procuraduría Provincial de Instrucción de Cali.

Peticiones Fiscalía con 1 solicitud en el trimestre, ocupa un 0.5%. La Petición enviada por este Ente de Control, se fundamentaron en la solicitud información de

- Solicitud Incumplimiento de Contrato: Mediante Oficio TRD-2023-300.6.1.31 de septiembre 15 de 2023 se dio respuesta a la presente solicitud.

2.6 DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL

La dependencia recibió un total de 92 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con el 63%.

- Solicitud de empleo
 - Solicitud de ayuda económica
 - Solicitud de información e Inscripción a programas de emprendimiento
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
 - **Causas entes de control**
 - Peticiones Contraloría No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
 - Peticiones Fiscalía y Procuraduría: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia
 - Peticiones Personería: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.7 OFICINA DE CONTROL INTERNO

La dependencia recibió un total de 81 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Entes de Control con el 89%.

- **Peticiones:** El 2% de solicitudes registradas corresponden a las siguientes causas:
 - Petición que fue tipificada erróneamente y en realidad era petición de un Ente de Control, Contraloría General.
 - Acta de entrega de cargo de directivo que se retira de la Administración
- **Trámites y servicios:** No se registran solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Entes de control:**

El 31 % 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 3% 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 24% 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 43% 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 49 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Quejas con el 46.93%. (23 quejas)

- **Peticiones:** Se recibieron 6 peticiones en el tercer trimestre del año 2023, ante la Dirección.
- **Entes de control:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.9 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

La dependencia recibió un total de 8577 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con el 63%.

- **Peticiones:** Las 539 peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud poda y corte de árboles 38%
 - Intervención de puntos críticos de residuos sólidos 20%
 - Casos de maltrato animal 14%
 - Afectaciones medioambientales (ruido, olores ofensivos, material particulado) 14%
 - Intervención zonas verdes 14%
- **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: 4 peticiones registradas corresponden al 10%
 - Peticiones Personería: 33 peticiones registradas corresponden al 83%

2.10 SECRETARÍA GENERAL

La dependencia recibió un total de 74 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron 29 con el 39.19%.

- **Peticiones:** Peticiones: El 51.21% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Derechos de petición.
 - Solicitudes de información
 - Solicitudes de propuestas.
 - Solicitudes de resolución puesto de votación.
 - Solicitudes de notificación.
 - Solicitudes de inscripción en maratón.
 - Solicitudes de reconocimiento de viáticos.
 - Solicitudes de requerimiento de juramento de bandera.
 - Solicitudes de citaciones para reunión.
 - Solicitudes de convenios Comfaunión.
 - Solicitudes de permiso sindical.
 - Solicitudes de comisión de servicios y viáticos.
 - Solicitudes de aclaración.
 - Solicitudes de remisión de oficios concesión.
 - Solicitudes de banco de licitaciones.

- Solicitudes de actualización de datos.
- Solicitudes de articulación de capacitaciones.
- Solicitudes de liquidación de prestaciones y entrega de cargo.
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Entes de control:**

El 23,1% de las peticiones de Contraloría Municipal registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitudes de notificación
- Citaciones a reunión presencial
- Presentación de informes.

El 15,4% de las peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de eliminación de alerta de hurto de vehículo
- Solicitud de inscripción de alerta de hurto de vehículo.

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

- Solicitud de requerimiento con carácter urgente.

El 53,8 de las peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Citaciones de notificación personal
- Solicitud de auditorio
- Solicitud de reprogramación de préstamo auditorio
- Citación a mesas de trabajo
- Solicitudes de reprogramación de mesas de trabajo.

2.11 SECRETARÍA DE GOBIERNO

La dependencia recibió un total de 3.646 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones .con 990 comunicaciones que corresponden al 27,2%.

- **Peticiones:** El 27,2% 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 31,8% 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 2% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Requerimientos ciudadanos.
- Solicitudes de reunión sobre entrega de bien inmueble.

Peticiones Fiscalía: El 74% 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: No se registraron comunicaciones

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 396 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron tutelas con el 57.32%.

- **Peticiones:** El 13.38% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Nulidad y Restablecimiento del Derecho: se presenta ante Jurisdicción Contencioso Administrativo direccionadas a que se anulen actos administrativos proferidos por la Administración Municipal y el resarcimiento del derecho que la parte demandante considera han sido violados.
 - Reparación Directa: Es de carácter administrativo consagrado el CPACA consistente en demandas al Estado (Municipio de Palmira) para resarcir los daños presuntamente causados a los ciudadanos considere afectados.
 - Acción de Cumplimiento: Es la garantía constitucional que pueden ejercer todas las personas para que la autoridad judicial competente ordene el cumplimiento de una norma con fuerza material de ley o de un acto administrativo.
 - Notifica Actuación Procesal: Acto mediante el cual se pone en conocimiento de los sujetos procesales el contenido de las providencias que se produzcan dentro del proceso, y tiene como finalidad garantizar los derechos de defensa y de contradicción como nociones integrantes del concepto de debido proceso.
 - Solicitud terminación contrato: requerimiento de un contratista en la cual se solicita terminación bilateral anticipada del Contrato de Prestación de Servicios, suscrito con la Alcaldía de Palmira, a partir del 21 de julio de 2023.
 - Recurso de Reposición: Herramienta ordinaria utilizada contra las decisiones administrativas, con la cual se busca que la persona que tomó la decisión evalúe las inconsistencias presentadas en el acto administrativo, con el fin de que el mismo sea revocado o reformado de acuerdo con los argumentos presentados.
 - Derecho de Petición: solicitud realizada por un ciudadano para que se le brinde respuesta a una petición de interés particular o general, en este caso el peticionario realiza solicitud con el fin de que se otorgue copia de un acto administrativo.
 - Solicitud copia: La peticionaria solicita copia de una de Resolución de Personería Jurídica de un conjunto residencial.
 - Acción Popular: Demanda colectiva que se interpone cuando una autoridad pública o un particular pone
 - en riesgo los derechos o intereses de un colectivo o grupo de personas.

- Acción de Cumplimiento: mecanismo consagrado en la Constitución, cuyo objetivo es asegurar que las leyes no se queden en el papel sino que se cumplan en la realidad.
- Citación: citación realizada por un Ente de control al Señor Alcalde, para que asista a reunión presencial relacionada con entrega de bien inmueble rematado.
- Proceso Verbal Declarativo: Corresponde al juez dar el derecho para todas aquellas relaciones de controversias que envuelven incertidumbres, las cuales el juez debe resolver mediante sentencia.
- Derecho de Petición: Solicitud efectuada con el fin de que se dé cumplimiento a lo ordenado por el Tribunal Contencioso Administrativo del Valle del Cauca, donde se declara nulidad de lo actuado referente a un acto administrativo.
- Traslado de Demanda: La parte demandante corre traslado escrito de Nulidad y Restablecimiento del Derecho, donde se vincula al Municipio de Palmira y a la Secretaria de Educación.
- Derecho de Petición: Facultad que tiene todo ciudadano de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, el peticionario solicita información sobre el estado de pago de sentencia judicial.
- Solicitud: El peticionario solicita se sirva dar cumplimiento al fallo proferido por el Tribunal Administrativo de Cali, relacionado con la modificación y liquidación de créditos aportados por el ejecutante.
- Solicitud de Pago de Una Condena Judicial: Solicitud realizada por parte del apoderado o beneficiario de la providencia judicial con los requisitos y documentos exigidos en las políticas de la entidad encargada de realizar el pago.
- Derecho de Petición: La peticionaria solicita se expida documento con destino a la DIAN, donde conste que ella no ha recibido suma de dinero como pago de sentencia judicial.
- Recurso de Reposición: Herramienta ordinaria utilizada contra las decisiones administrativas, con la cual se busca que la persona que tomó la decisión evalúe las inconsistencias presentadas en el acto administrativo, con el fin de que el mismo sea revocado o reformado de acuerdo con los argumentos presentados.
- Solicitud: solicitud efectuada con el fin de que se informe en que turno se encuentra proceso de Nulidad y Restablecimiento de Derecho, para que se produzca el respectivo fallo.
- Derecho de Petición: Solicitud mediante el cual el apoderado de proceso judicial requiere se dé Cumplimiento al de pago de sentencia con los correspondientes intereses.
- Reclamación Administrativa: figura jurídica de obligatorio cumplimiento para que, los trabajadores oficiales y aquellos trabajadores vinculados por contrato de prestación de servicios, puedan acudir a la jurisdicción ordinaria laboral y reclamar los derechos que han

sido vulnerados, en este caso reclamación realizada por Ediles con el fin de que se les pague la seguridad social integral más los intereses causados.

- Auto Admite Demanda: El auto admisorio de la demanda es una de las providencias más importantes en el proceso judicial, ya que por medio de este se da apertura al proceso, y debe ser notificado al demandado para que pueda ejercer el derecho a la defensa, notifica demanda, medio de control: Acción de Cumplimiento.
- Solicitud Pago: El Ciudadano solicita se realice el pago ordenado en Acta y que se descuente el valor de la factura del impuesto predial unificado.
- Traslado de Solicitud de Conciliación: Remisión de documentos dirigidos a la Procuraduría General de la Nación, relacionados con solicitud de audiencia de conciliación prejudicial.
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

- **Entes de control**

Peticiones Fiscalía: 1 petición registrada corresponde al siguiente tema:

- Solicitud de Información: solicita información sobre Recurso de Apelación contra sentencia dentro de un proceso judicial en contra del Municipio de Palmira.

Peticiones Contraloría: 1 petición registrada corresponde al siguiente tema:

- Requerimiento ciudadano: solicitud por medio de la cual el peticionario solicita se expida constancia, que no ha recibido dinero por pago de sentencia judicial de acuerdo conciliatorio.

Peticiones Procuraduría: 22 peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Conciliación extrajudicial: Petición relacionada con reclamación administrativa para el reconocimiento de pago de sanción moratoria por el pago tardío de cesantías.
- Notificación: notifica auto Admisorio, por medio del cual se admite solicitud de conciliación extrajudicial y en el mismo informan la fecha y hora para la celebración de la audiencia de conciliación.
- Remisión acta de conciliación: Remite documento donde se expresa la voluntad de las partes, incluyendo la declaración final de un proceso de conciliación.
- Solicitud: solicita vigilancia a Derecho de Petición interpuesto por trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario de Buga, relacionado con Problemática existente en el INPEC Buga.
- Citación Audiencia: comunicación enviada por la Procuraduría con el fin de informar a las partes la fecha y hora en la cual se celebrará la audiencia de conciliación extrajudicial.
- Convocatoria de Conciliación Extrajudicial: realizada antes o como requisito de procedibilidad con miras al inicio de un proceso judicial, medio alternativo de solución de

conflictos; mediante el cual, las partes resuelven de manera pacífica solucionar su problema o conflicto, sin tener que acudir a la administración de justicia.

- Acta de Audiencia: Documento firmado por el presidente y por el secretario, después de cada audiencia, recoge todo lo que ha ocurrido en cada una de las audiencias.
- Notificación Cambio de Fecha: Informa la nueva fecha que se va a realizar la audiencia de conciliación.
- Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. El Ente de Control solicita se informe sobre derecho de petición realizado por la Veeduría del Derecho Ciudadano, en donde se indica que presuntamente se cometieron faltas disciplinarias por parte de servidores públicos.

Peticiones Personería: 2 peticiones registradas que corresponde a los siguientes temas:

- Traslado por competencia: traslado de solicitud de internos de la cárcel de Palmira, donde requieren la visita del Señor Alcalde.
- Solicitud información: solicita información relacionada con el proceso denominado proyecto Promotora Santa Belén.

2.13 SECRETARÍA DE HACIENDA

La dependencia recibió un total de 2.847 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida con el 55,25%.

- **Peticiones:** El 40,8% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - **Impuesto Predial:** Procesos de embargos, medidas cautelares, solicitud de información, circularización operaciones recíprocas, trámites de insolvencia, procesos ejecutivos, paz y salvos, acuerdos de pago, medidas cautelares, solicitudes de corrección nombre de propietarios, solicitudes de levantamiento de embargos, solicitudes de exoneración de impuesto predial, solicitudes de devolución, solicitudes de actualización del RIT, solicitud certificados de valorización, solicitud de información medios magnéticos, solicitudes de prescripción, solicitud de facturas
 - **Avalúo Catastral:** Revisión avalúo catastral, acciones de tutela.
 - **Industria y Comercio:** Procesos de declaración patrimonial, declaración industria y comercio, solicitud de información de canales electrónicos de pago, actualización de datos, estados de cuentas impuestos, registro industria y comercio, solicitudes de certificados, solicitudes de liquidación, solicitudes de firma electrónica, cancelación registro, solicitud de habilitación usuario.

- **Alumbrado público:** Solicitudes de información sobre el impuesto de alumbrado público solicitud de información sobre canales de pago del impuesto.

- **Entes de control:**

El 56% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de Información operadores catastrales, Procesos de responsabilidad fiscal, información CUIPO 2023, Fiscalización requerimientos ciudadanos.

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

- Solicitud de información, solicitud documentación sobre contratación.

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

- Certificados ICLD, seguimiento a peticiones de los ciudadanos

2.14 SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

La dependencia recibió un total de 236 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023. Se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con el 61,02%.

- **Peticiones:** El 61,02% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud intervención
- Solicitud de información
- Derecho de petición
- Solicitud de acompañamiento
- Problemas de seguridad

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

- **Entes de control**

El 0,42% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información

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 acompañamiento

El 5,08% de Peticiones Personería corresponden a los siguientes temas:

- Atención ciudadana

2.15 SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

La dependencia recibió un total de 1.459 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron trámites y servicios con el 67,7%.

- **Peticiones:** El 4,2% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de información.
 - Derechos de petición de interés particular y general.
- **Trámites y servicios:** El 67,7% de trámites y servicios registradas corresponden a las siguientes causas:
 - 19,5% Solicitudes de concepto de uso de suelo, norma, riesgos, plan parcial, regularización e implantación.
 - 18,6% Asignación y certificados de nomenclatura
 - 11,2% trámites varios (LIOEP, línea de demarcación, Plan de Ordenamiento Territorial, infraestructura de telecomunicaciones, delineación con esquema básico, copia de licencias de construcción y planos).
 - 9,9% Solicitudes de SISBEN (encuesta, reencuesta, retiro, inclusión y modificación).
 - 8,5% Estratificación (asignación, certificación y revisión).
- **Entes de control:**

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

 - Traslado de requerimiento ciudadano.
 - Invitación a un seminario proceso de empalme.

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

 - Solicitud Aclaración Nomenclatura.

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

 - Solicitud Cumplimiento obligaciones en materia de garantía a los derechos de acceso y accesibilidad de las personas con discapacidad
 - Requerimiento Procuraduría Ambiental Seguimiento Uso y Ocupación Suelo Rural.

- Solicitud de información - proyecto de inversión.

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

- Invitación a Conversatorio Especializado de Ordenamiento Territorial del municipio de Palmira.
- Solicitud información proceso actualización catastral municipio de Palmira Valle.
- Seguimiento respuesta solicitudes de ciudadanos relacionadas con Sisbén y POT.
- Convocatoria a mesas de trabajo.
- Convocatoria a capacitación sobre “orientaciones conceptuales para garantizar los derechos de las personas con discapacidad PCD”, dirigido a los funcionarios que atienden directamente al usuario (público).

2.16 SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

La dependencia recibió un total de 1.431 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con el 51,38%.

- **Peticiones:** El 51,38% 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 medicas
- 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 nomina
- 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 28.82% de peticiones registradas de la Contraloría corresponden a los siguientes temas:
 - Reiteración solicitud de información Auditoría financiera Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio vigencia 2022 - SE Palmira
 - Solicitud de información Denuncia 261992
 - Actuación Especial de Fiscalización-Requerimiento Ciudadano No. 049-2023, contratos por prestación de servicios de los Técnicos Operativos de Tránsito del Municipio de Palmira
 - Solicitud de Reunión Presencial sobre entrega bien inmueble rematado y oposición de la comunidad de Obando. Proceso coactivo 460.
 - Informe preliminar auditoria especial de fiscalización requerimiento ciudadano # 049 -2023 contratos por prestación de servicios de los técnicos de transito el municipio de Palmira
 - Informe Final, Actuación Especial de Fiscalización - Requerimiento Ciudadano No.049-2023contratos por prestación de servicios de los Técnicos Operativos de Tránsito del Municipio de Palmira.
- El 3.39 % de peticiones registradas de la Fiscalía corresponden a los siguientes temas:
- Citación juicio oral Dr. Ramiro Alonso Fontal.
- El 13.56% de peticiones registradas de la Procuraduría corresponden a los siguientes.
- Solicitud de información procuraduría provincial de instrucción de Cali.
 - Radicado de salida s-2023-083894 RTA a solicitud comodato Alcaldía Palmira.

- Solicitud de pruebas expediente disciplinario IUS E 2023 - 320922 IUC D 2023 -3020338.
- Solicitud de pruebas investigación disciplinaria expediente IUS E 2023 - 337825 IUC D 2023 – 3075848.
- Solicitud de información Expediente E-2021-276576 / D-2021-1917600.

El 54.23% de peticiones registradas por la Personería corresponden a los siguientes:

- Solicitud hojas de vida.
- Trd-330-22-459 citación notificación personal exp 029-07-2023.
- Rd-330-22-460 solicitud hv exp 030-07-2023.
- Comunicación visita de vigilancia administrativa.
- Coadyuvar peticiones junta acción comunal sembrador 2da etapa.
- Trd-330-22-510 comunica auto prorroga exp 019-07-2022.
- Trd-330-22-525 solicitud información. Vigilancia administrativa.
- Visita verificación cumplimiento ley de garantías electorales circular procuraduría no. 4981, agosto 03 de 2023 8:00am.
- Trd-300-04-884 convocatoria. Mesa trabajo ago-09-23 hora: 4:30pm tema: comisaria de familia.
- Trd-330-22-549 solicitud info - comisaria de familia.
- Convocatoria de mesa de trabajo.
- Personería municipal convoca a la capacitación sobre "orientaciones conceptuales para garantizar los derechos de las personas con discapacidad pcd", dirigido a los funcionarios que atienden directamente al usuario (público)
- Convocatoria de mesa de trabajo de zonas verdes
- Trd-330-22-575 visita ley de garantías ago-03-23 hora: 8:00am
- Coadyuvancia petición oac santa maria del palmar. Trd-300.05.23.304
- Reiteración oficio 350-5-23.269 (9-7-2023) : verificación de áreas - inspección de lote en estado de abandono.

2.17 SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA

La dependencia recibió un total de 1.785 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron las peticiones con el 57%.

- **Peticiones:** El 57% 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
 - Solicitudes de subsidios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto

- Solicitudes arreglo andenes y bolardos
- Solicitudes de bacheo
- Solicitud reparación de tapas y mantenimiento
- Solicitud inclusión programas de vivienda urbana mejoramiento y/o adquisición
- Solicitud placa huellas via corregimiento chontaduro
- Solicitud alumbrado navideño
- Solicitud reflectores cancha de futbol
- Solicitud legalización de predio
- Solicitud mantenimiento y/o pavimentación de diferentes calles del Municipio
- Solicitud de construcción de alcantarillado
- Solicitud servicio de bactor

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

● **Entes de control:**

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

- Requerimiento ciudadano 043-2023
- Solicitud de información proyectos críticos, obras inconclusas y/o elefantes blancos
- Solicitud de Información Contratación vigencia 2023
- Requerimiento ciudadano 038-2023 - ias20230000998
- Auto de nulidad PRFO 015-2021
- Requerimiento ciudadano 061-2023

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

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

- E-2023-414266 notifica auto n.º 188 admisorio
- Solicitud de información - proyecto de inversión ¿mejoramiento a nivel de subrasante en vías terciarias del departamento del valle del cauca¿ identificado con el código bpin 20191301010103.
- Notificación Audiencia E-2023-470075 (147)
- Cumplimiento obligaciones en materia de garantía a los derechos de acceso y accesibilidad de las personas con discapacidad

El 58,16% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Trd-330-22-473 comunica auto 075 archivo
- Trd-330-22- auto cierre y alegatos precalificatorios exp 005-07-2022

- Trd-330-22-489 solicitud info. vigilancia adm tema bosque encantado
- Fundamento de petición art.23 cp (proyecto alcantarillado y ptar, corregimiento la pampa)
- Coadyuva petición sector vergara corregimiento la torre
- Personería municipal convoca a la capacitación sobre "orientación es conceptuales para garantizar los derechos de las personas con discapacidad pcd", dirigido a los funcionarios que atienden directamente al usuario (público).
- Appale 203-22 victor eduardo gonzalez ceron appalr 161-22
- Convocatoria de Mesa de trabajo de zonas verdes
- Solicitud de Mantenimiento a Aljibe
- Inspección disciplinaria jueves 7 de septiembre 2023
- Reprogramación mesa de trabajo seguimiento al cumplimiento de la acción popular (proyecto de construcción sistema de alcantarillado tratamiento de aguas residuales en el corregimiento de la dolores).

2.18 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

La dependencia recibió un total de 2.067 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con el 46%.

- **Peticiones:** 46% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - 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.

• **Entes de control:**

El **45,71%** de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- TRASLADO POR COMPETENCIA -REQUERIMIENTO CIUDADANO No 052-2023.
- Reiteración solicitud de información Auditoría financiera Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio vigencia 2022 - SE Palmira / RESPUESTA 3 DIAS.
- Verificación de título.
- Verificación de título - IAS20230001487.
- Solicitud Información 2023-274707-82111-S Radicado en la CGR No. 2023ER0110194 del 22-06-2023. Ref. I.E. MEGACOLEGIO DEL SUR DE PALMIRA / RESPUESTA 5 DIAS HABLES.
- REQUERIMIENTO CIUDADANO 056-2023.
- Indagación Preliminar IP 001-2023.
- Reiteración final solicitud de información Auditoría financiera Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio vigencia 2022 - SE Palmira - RESPUESTA 1 DIA HABIL - IAS20230001436 DEL 14 DE JULIO DE 2023.
- REQUERIMIENTO CIUDADANO 058-2023.
- Solicitud de Información Contratación vigencia 2023 / RESPUESTA 3 DE AGOSTO.
- Solicitud de Reunión Presencial sobre entrega bien inmueble rematado y oposición de la comunidad de Obando. Proceso coactivo 460.
- Oficio planes de mejoramiento AF FNPSM V2022 dirigido a Contralorías Territoriales.
- Tercera citación a Reunión Presencial sobre entrega bien inmueble rematado y oposición de la comunidad de Obando. Proceso coactivo 460.
- Auto de trámite No. 004 IP 001-2023.
- 2 FORO "LOS ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS ENTES DE CONTROL EN LA GESTION PUBLICA".
- Traslado solicitud ciudadana código 2023-274707-82111-SE.

El **2,86%** de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- V/ SOLICITUD DE INFORMACION/ Socialización informe de seguimiento a la Ley de Convivencia Escolar. / NO LLLEGA EL INFORME MENCIONADO.

El **25,71%** de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- OFICIO No 7417 REQUERIMIENTO URGENTE PGN - PROVINCIAL DE INSTRUCCION DE CALI.
- REMISION POR COMPETENCIA.
- Acciones de promoción de salud mental y prevención del suicidio - IAS20230001718.
- Diligenciamiento Formulario PAE 2023.
- Acción Preventiva E-2023-459237 - Al contestar cite este número Seguimiento e intervención en lo que concierne el estado de infraestructura de las I.E.
- Acciones de promoción de salud mental y prevención del suicidio.
- v/ Solicitud de información procesos disciplinarios relacionados con violencias sexuales en instituciones educativas - Palmira RESPUESTA 25 DE AGOSTO.
- V/ Radicado de salida S-2023-079946 Solicitud información procesos disciplinarios relacionados con violencias sexuales en instituciones educativas. RESPUESTA 10 DIAS.
- v/ Solicitud Expediente E-2022-379093 D-2023-3019932 / RESPUESTA 5 DIAS HABILES.

El **25,71%** de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Trd-330-22-480 solicitud hv investigacion disciplinaria.
- V/ respuesta solicitud visita institución educativa humberto raffo rivera.
- Trd-330-22-488 citacion not pers exp 031-07-2023.
- V/ trd-330-22-507 comunica auto 081 medida prov exp 031-07-2023 - comunicación auto 081 del 25 de julio de 2023, ¿por medio del cual se decreta una suspensión provisional ¿proceso disciplinario no. 031-07-2023.
- Solicitud de coadyuvancia.
- V/ solicitud de informacion secretaria de educacion.
- V/ trd-330-22-516 cancelación mesa de trabajo agosto 02 de 2023 hora: 02:00pm.
- V/ trd-300-04-885 reprograma mesa trabajo comisarias 3:00pm.
- Solicitud de poda de árbol.
- Inspeccion disciplinaria jueves 7 de septiembre 2023.
- Trd-330-22-589 comunica inspección disciplinaria exp 011-03-2023.

2.19 SECRETARÍA DE SALUD

La dependencia recibió un total de 4.219 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron trámites y servicios con el 69,52%.

- **Peticiones:** El 13,78% 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 69,52% 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
 - Curso de manipulación higiénica de alimentos.

- **Entes de control:**

El 5,88% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

 - Requerimiento ciudadano

El 11,76% de peticiones de Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

 - Solicitud información a Subsecretaría de Salud Pública
 - Citación Audiencia de Juicio Oral

El 23,53% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

 - Solicitud Expediente
 - Solicitud de Información
 - Solicitud de Pruebas Expediente Disciplinario

El 58,82% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

 - Solicitud de afiliación en salud
 - Solicitud de acompañamiento institucional

- Comunicación Auto Inspección disciplinaria.

2.20 SECRETARÍA DE AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL

La dependencia recibió un total de 54 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida con el 51,85%.

- **Peticiones:** El 33,33% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitudes de visita ocular
 - solicitud de asistencia técnica
 - solicitud de asesoría avícola

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

- **Entes de control:**

El 16.6%% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Actuación Especial de Fiscalización- Convenios Interadministrativos Vigencia 2022

El 0% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

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

- Remisorio Resolución ICA
- Acequia El Departamento. Corregimiento de Rozo. Palmira. Oficio C.V.C.

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

- Solicitud de información
- Invitación e inscripción al conversatorio especializado en "ordenamiento territorial"

2.21 SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

La dependencia recibió un total de 2.708 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III 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:
 - Consorcio Tránsito Palmira. 34%

- Multas y Cobro Coactivo. 32%
 - Tutelas. 15%
 - Señalización y Control Vial. 15%
 - Varios 3%
- **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 81% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Certificado de Tradición
 - Inscripción de Pendientes
 - Decomisos
 - El 3% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de información
 - El 5% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de Información

2.22 SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

La dependencia recibió un total de 113 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Correspondencia recibida con el 70%.

- **Peticiones:** El 28% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud apertura de los libros de actas e inventarios
 - Solicitud certificación como dignatario presidente de la j.a.c
 - Solicitud certificada de libros de acta directiva
 - Solicitud registro libros JAC urbanización guayacán
 - Solicitud de apoyo en actividad
 - Solicitud elaboración auto apertura libro convivencia y conciliación
 - Solicitud apertura nuevo libro de afiliados y reconocimiento de presidente y secretaria jac urb. La palmirana

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

El 1% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud Expediente IUS E-2023-202070 D-2023-2943648.

El 1% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Personería municipal convoca a la capacitación sobre "orientaciones conceptuales para garantizar los derechos de las personas con discapacidad PCD", dirigido a los funcionarios que atienden directamente al usuario (público).

2.23 SECRETARÍA DE CULTURA

La dependencia recibió un total de 156 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición general con el 69%.

- **Peticiones:** El 69% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

1. Con un porcentaje del 59% 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 18% tiene como causa la solicitud de apoyo a eventos o actividades Culturales, como por ejemplo; solicitud de colaboración para celebración del día de los niños, solicitud de apoyo con paypera o con grupo musical para actividades en instituciones educativas o en fiestas patronales de los corregimientos, solicitud de apoyo con tarima y sonido para la culminación de la marcha de la comunidad LGBTIQ+.

3. El 10% aconteció a otras solicitudes, entre ellas; solicitud de cita con el secretario de Cultura para ofrecer sus servicios artísticos o para articulación de actividades en el marco del Festival de Arte Ricardo Nieto, por otro lado, solicitudes para el ingreso al museo arqueológico. Radicación de comunicación para la Comisión de Personal que queda registrada en el módulo de gestión

documental a nombre de la dependencia, porque una de sus funcionarias hace parte de dicha comisión.

4. El 6% tiene como causa solicitudes realizadas a la ESCUELA MUNICIPAL DE ARTE, por ejemplo, solicitudes para la revisión en pro de garantizar el debido proceso en el rendimiento académico de la materia ritmo y percusión folclórica II, solicitud para cursos de extensión con las personas privadas de la libertad en el municipio, solicitud del instituto del Bienestar Familiar de cupo para menor de edad en curso de Danza y Dibujo, solicitud de vinculación con la fundación FUNBISOCIAL sede paraíso de Roza para brindar espacios e aprendizaje cultural.

5. El 3% de las solicitudes recibidas corresponden a propuestas de gestores y creadores culturales y comunidad en general, como la propuesta del grupo Artesanos Unidos de Palmira para participar en el alumbrado navideño en el sendero artesanal realizado en el Bosque Municipal, Propuesta Exposición Artes Visuales llamada SIETE GATOS Y UNA FELINA, la presentación de un cantante vallecaucano "MAIKYLOW" para eventos o fiestas realizadas en el municipio.

6. El 2% de las solicitudes recibidas corresponden a solicitudes de información de proyectos Y/O programas realizados por la secretaria de Cultura, entre ellas; solicitud de información de la cantidades de actividades que se han desarrollado con el fin de dar cumplimiento a metas del plan de desarrollo, por otro lado, la solicitud de información frente a Cuales, y cuantas Asociaciones, Corporaciones, Fundaciones o Grupos de Cultura; Teatro, Danza, Folklor están inscritas en el Municipio favor suministrar correo electrónico, objeto, y nombres de quienes figuren como directores, presidentes o gerentes de estas entidades, esta solicitud fue realizada por Gestor Territorial del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), para el Departamento del Quindío y norte del Valle, y realizando gestiones para desarrollar elementos del Plan Nacional De Desarrollo

7. El 2% aconteció a solicitudes jurídicas, entre ellas; la radicación en el módulo de gestión documental a través de Ventanilla única la terminación anticipada de un contrato y el traslado de una denuncia donde el ciudadano manifiesta la inconformidad respecto a las convocatorias realizadas para el Festival De Arte Ricardo Nieto.

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

- **Entes de control:**

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

El 14% de los entes de control son Peticiones Contraloría, las solicitudes corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud Información Actuación Especial de Fiscalización- Convenios Interadministrativos Vigencia 2022

El 86% de los entes de control son Peticiones Personería, las solicitudes corresponden a los siguientes temas:

1. Solicitud de acompañamiento institucional (relacionados con mascotas, medio ambiente y familias) en el evento HUELLITAS POR VOS Próximo 17 de septiembre de 2023
2. Convocatoria para capacitación sobre "ORIENTACIONES CONCEPTUALES PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONDISCAPACIDAD PCD", dirigido a Funcionarios que atienden directamente al usuario.
3. Solicitud para vincularse el día del Privado de la Libertad con teatro, danzas o grupo musical.
4. Radicación de oficio realizando seguimiento a solicitud realizada por ciudadano, donde solicita información de la cantidad de actividades que se han desarrollado para cumplir metas del plan de Desarrollo.

2.24 SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

La dependencia recibió un total de 629 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición general con el 66%.

- **Peticiones:** El 66% 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 11% Peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de Información.

El 11% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Requerimientos.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

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

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

- Solicitud Información
- Acción preventiva
- Cumplimiento en garantía de derechos

3. CONCLUSIONES

- La Alcaldía recibe un total 48.181 comunicaciones recibidas en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de septiembre 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 496 QUEJAS en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de septiembre del 2023, la dependencia con mayor numero de solicitudes de este tipo fue la Secretaria de Gobierno con 158 quejas.
- Se evidencia la radicación de 228 DENUNCIAS en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de septiembre del 2023, la dependencia con mayor número de solicitudes de este tipo fue la Secretaria de Gobierno con 110 denuncias.
- Se evidencia la radicación de 126 RECLAMOS en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de septiembre del 2023, la dependencia con mayor número de solicitudes de este tipo fue la Secretaria de Hacienda con 38 reclamos.
- El 67% del total de requerimientos recibidos (32.070), 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 87%.

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.


Cordialmente,



ANDRES FELIPE ANAYA ERAZO
Secretario de Participación Comunitaria (E)

Proyecto: Edilma Madroñero Bastidas – Profesional Universitario G-1 

Revisó: Andrés Felipe Anaya – Secretario de Participación Comunitaria (E)

Juliana Andrea Muñoz Triana - Contratista de la Secretaria de Participación Comunitaria 

Aprobó: Andrés Felipe Anaya - Secretario de Participación Comunitaria (E)