



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 – 2023-240.6.1.51

Palmira, 5/enero/2023

INFORME ANÁLISIS DE CAUSAS IV TRIMESTRE 2023

1. OBJETIVOS	2
2. INFORME ANÁLISIS DE CAUSAS POR DEPENDENCIA IV TRIMESTRE 2023 (PQRSFD, 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.....	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	11
2.13 SECRETARÍA DE HACIENDA	13
2.14 SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA.....	14
2.15 SECRETARÍA DE PLANEACIÓN.....	14
2.16 SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	15
2.17 SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA.....	18
2.18 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	19
2.19 SECRETARÍA DE SALUD.....	21
2.20 SECRETARÍA DE AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL	22
2.21 SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	23



2.22 SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.....	23
2.23 SECRETARÍA DE CULTURA.....	24
2.24 SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL.....	26
3. CONCLUSIONES	27
4. RECOMENDACIONES.....	27

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

2.1 DESPACHO ALCALDE

La dependencia recibió un total de 62 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida con el 72,58%.

- **Peticiones:** El 22.58% de peticiones registradas, equivalen a 14 peticiones, de esta cantidad, 7 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 de servicio de apoyo presidencial, para visita del presidente de la república, Propuesta de apoyo filantrópico y de articulación de

objetivos para la transformación y evolución de Rionegro, Medellín, Antioquia, Colombia, Hispanoamérica y la Humanidad. solicitudes de cita con el Señor Alcalde para temas entre los cuales están: solicitud ayuda para adulto mayor y temas personales del solicitante.

- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Causas entes de control:**
 - 50% de peticiones Contraloría corresponden Actuación Especial de Fiscalización- Convenios Interadministrativos Vigencia 2022.
 - Peticiones Fiscalía No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
 - Peticiones Procuraduría No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
 - 50% de peticiones a Personería, corresponden convocatoria mesa de trabajo problemática municipal de normas urbanísticas referente a contratos ejecutados o en ejecución del municipio de Palmira con urbanizadoras contratistas.

2.2 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

La dependencia recibió un total de 108 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con el 49%.

- **Peticiones:** El 49% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
El mayor porcentaje de solicitudes fueron por ayuda humanitaria debido a incendio en vivienda causada por veladora, la ayuda humanitaria consta de los siguientes implementos ,(colchones, remesa, kit de aseo y dado el caso tejas), solicitan presencia de la DGRD, por palizada en el rio Bolo, circulares informativas de la CVC donde socializan Solicitud de certificados por daños a vivienda a causa de algún evento para el auxilio de vivienda que dan en las empresa, solicitud de visita del ingeniero civil debido al mal estado dela estructura metálica de las diferentes instituciones Educativas que existen en la ciudad de Palmira certificación cuando se presenta un evento que genere aglomeración de público,(discotecas, campo abierto cuando se presenta algún espectáculo.
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

- **Causas entes de control**

- El 3,5% de peticiones Contraloría registradas corresponde a Requerimiento Ciudadano0, sentencia de Tutela Notificación Auto impugnación.
- Peticiones Fiscalía No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia
- El 0,6% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas: Socialización Circular medidas preventivas sobre el uso de la pólvora.
- El 0,12% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas: Traslado Derecho de Petición empresa Isa Colombia y evento una Sonrisa por mis Derechos.

2.3 DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

La dependencia recibió un total de 15 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con el 60%.

- **Peticiones:** El 60% 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 entes de control:** El 33% de peticiones realizadas corresponde a una solicitud Atención ciudadano e invitación a convención de Derecho Disciplinario.

2.4 DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA – TIYC

La dependencia recibió un total de 6 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con el 67%.

- **Peticiones:** El 67% de solicitudes registradas corresponden a las siguientes causas:
 - Incumplimiento Cursos de Sistemas Punto Vive Digital
 - Remisión petición del ciudadano Andrés Alberto Buitrago Álzate
 - Solicitud apoyo
 - Solicitud cita

- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Causas antes de control:**
Peticiones Personería: 1 requerimiento recibido, la cual corresponde a:
 - Solicitud de bloqueos de correos electrónico debido a virus del pasado 30 de agosto 2023

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

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

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

2.5 DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

La dependencia recibió un total de 515 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones .con el 95%.

- **Peticiones:** El 95% peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Certificación de contratos
 - Solicitud información de contratos
 - Reclamaciones administrativas
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Causas antes de control**
Peticiones Contraloría: 8 solicitudes en el trimestre, ocupa un 9%.
 - IAS20230002163: SOLICITUD INFORMACION RELACIONADA CON LA ACTUACION ESPECIAL DE FISCALIZACION - CONTRATACION POR PRESTACION DE SERVICION PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTION EN LEY DE GARANTIAS
 - IAS20230002172: Solicitud Información relacionada con la Contratación realizada por la Administración Central del Municipio de Palmira entre el periodo 29 de junio y 29 de octubre del 2023.
 - IAS20230002174: Informe preliminar auditoría Actuación Especial de Fiscalización CONVENIOS SUSCRITOS POR LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE PALMIRA, VIGENCIA 2022.

- IAS20230002181: Socialización Resolución Reglamentaria No. 0039 del 25 de julio del 2022 "POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA LA FORMA, TÉRMINOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RENDICIÓN ELECTRÓNICA DE LA CUENTA, INFORMES, E INFORMACIÓN CONTRACTUAL APLICATIVOS "SIA CONTRALORIAS" Y " SIA OBSERVA QUE SE PRESENTAN A LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PALMIRA.
- IAS20230002207: SOLICITUD DE VALIDACION

Peticiones Personería: 1 requerimiento recibido, la cual corresponde a:

- IAS20230002127: TRD-330-22-662 VISITA VERIFICACION GARANTIAS ELECTORALES OCT-25-23 HORA 8AM

Peticiones Procuraduría: con 1 solicitud en el trimestre, la cual corresponde a:

- IAS20230002227: V/SOLICITUD DE PRUEBAS INVESTIGACION DISCIPLINARIA EXPEDIENTE IUS E 2023 - 262357 IUC D 2023 – 3139282.

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

2.6 DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL

La dependencia recibió un total de 67 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida con 51%.

- **Peticiones:** El 49% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de espacios para vitrinas comerciales
 - Solicitud de empleo
 - Solicitud de ayuda económica
 - Solicitud de información e Inscripción a programas de emprendimiento
 - Solicitudes de programa sustitución de vehículos tracción animal
- **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.

2.7 OFICINA DE CONTROL INTERNO

La dependencia recibió un total de 56 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Entes de Control con el 82%.

- **Peticiones:** El 5% 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.
- **Trámites y servicios:** No se registran solicitudes de este tipo en la dependencia.

- **Entes de control:**

El 52% 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 4% 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 20% 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 34 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Quejas con el 47,05%. (16 quejas)

- **Peticiones:** Se recibieron 9 peticiones en el cuarto 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 1.141 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con el 58%.

- **Peticiones:** Las 658 peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud poda y corte de árboles 40%
 - Intervención de puntos críticos de residuos sólidos 14%
 - Casos de maltrato animal 20%
 - Afectaciones medioambientales (ruido, olores ofensivos, material particulado) 13%
 - Intervención zonas verdes 13%
- **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: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
 - Peticiones Personería: 3 peticiones registradas corresponden al 2,6%

2.10 SECRETARÍA GENERAL

La dependencia recibió un total de 59 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida con el 49,15%.

- **Peticiones:** Peticiones: El 28,8% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Derechos de petición.
- Solicitudes de información
- Solicitudes de notificación.
- Solicitudes de excepciones a mandamiento de pago.
- Solicitudes de notificación resolución.
- Solicitudes de valorización.
- Solicitudes de publicación resolución.
- Solicitudes de copias procedimiento.
- Solicitudes de traslados por competencia.
- Solicitudes de comisión.

- **Entes de control:**

El 44,4% de las peticiones de Contraloría Municipal registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitudes de información.
- Socialización resolución reglamentaria.

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

El 55,55% de las peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitudes de información
- Citaciones
- Solicitudes de pruebas de investigación
- Solicitud de expedientes.

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

2.11 SECRETARÍA DE GOBIERNO

La dependencia recibió un total de 2.818 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones .con 921 comunicaciones que corresponden al 32,7%.

- **Peticiones:** El 32,7% 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 25,4% de trámites y servicios registradas corresponden a las siguientes causas:
 - Trámites de certificados de residencia.
 - Solicitud de acompañamiento a supervisión de sorteos o concursos, servicio que es prestado por los funcionarios de la Subsecretaría de Inspección y Control.
 - Solicitud o permiso de publicidad exterior, entre otros.
 - Permisos para realizar eventos.
- **Entes de control:**

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

- Solicitud de información política públicas.
- Requerimiento ciudadano.

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 10% de comunicaciones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Circulares.
- Solicitud de información

Peticiones Personería: El 10% 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 562 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron tutelas con el 73,3%.

- **Peticiones:** El 6,58% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Acción de Cumplimiento: Sirve para que los ciudadanos hagan efectiva la aplicación de la Ley o Norma que consideren que no se respeta, en este caso se solicita aplicar el fenómeno de caducidad dentro de un proceso contravencional.
 - Derecho de Petición: Derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, el peticionario solicita información sobre un trámite adelantado respecto de indemnización por daños causados a vehículo.
 - Solicitud de apoyo Corfepalmira: Solicitud apoyo económico teniendo en cuenta que el municipio posee un gran porcentaje del capital de la Empresa, teniendo en cuenta la crisis financiera que se ha venido sorteando desde el año 2020.
 - Derecho de Petición: Solicitud de información para tenerla como prueba y resolver un proceso ordinario laboral de primera instancia.
 - Requerimiento: La Defensoría de Pueblo solicito dar respuesta de fondo a la petición al ciudadano y se informe las gestiones realizada para garantizar los derechos fundamentales de los niños y niñas de una Institución Educativa del municipio de Palmira.
 - Solicitud de conciliación extrajudicial: La conciliación extrajudicial en asuntos contencioso administrativos es un mecanismo alternativo de resolución de conflictos, a través del cual las partes de un conflicto que pueda ser conocido por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias conciliables. En este

caso para promover pretensiones de indemnización por reparación directa por accidente de tránsito.

- **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: 3 peticiones registradas que corresponden al siguiente tema:

- Nulidad y Restablecimiento del Derecho: Se interpone contra un acto particular y concreto de una Entidad y/o funcionario público para que se restablezca el Derecho violado al ciudadano. Mediante la demanda incoada se solicita anular o declarar que son nulos los actos administrativos proferidos dentro del Proceso Responsabilidad Fiscal adelantado por la Contraloría Municipal de Palmira.
- Requerimiento Información de Obras Inconclusas y Proyectos: Requerimiento por medio del cual la Contraloría General de la Nación busca consolidar el inventario exhaustivo de obras inconclusas y proyectos críticos de Colombia con la información que el municipio de Palmira suministre tanto del número de obras y su listado como el estado actual.

Peticiones Procuraduría: 2 peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de Información indagación previa: solicitud irrealizada con el fin de que se remitan copias de documentos que servirán como prueba dentro de la investigación disciplinaria

Peticiones Personería: 4 peticiones registradas que corresponde a los siguientes temas:

- Mesa de trabajo: La Personería de Palmira convoca a reunión con el fin de tratar problemática Proyecto.
- Convocatoria Mesa de Trabajo: La Personería de Palmira realiza convocatoria para tratar problemática municipal de normas urbanísticas, referente a contratos ejecutados o en ejecución del municipio de Palmira con urbanizadoras contratistas y el estado actual de los predios vías de cesión, zonas verdes que son actualmente propiedad del municipio de Palmira.

2.13 SECRETARÍA DE HACIENDA

La dependencia recibió un total de 2.608 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida con el 54,22%.

- **Peticiones:** El 42,8% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - **Impuesto Predial:** Excepciones al mandamiento de pago, procesos ejecutivos, procesos de embargos, medidas cautelares, notificaciones judiciales, solicitud de información, circularización operaciones recíprocas, trámites de insolvencia, 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, solicitud certificados de valorización, solicitud de información medios magnéticos, solicitudes de prescripción, solicitud de facturas, procesos de jurisdicción coactiva.
 - **Avalúo Catastral:** Solicitudes de revisión avalúo catastral, acciones de tutela.
 - **Industria y Comercio:** Medios magnéticos, emplazamientos para corregir, 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, audiencias virtuales, recursos de reconsideración, solicitudes de actualización del RIT, impugnación de sentencias.
 - **Alumbrado público:** Solicitudes de información sobre facturación del impuesto de alumbrado público.

- **Entes de control:**

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

 - Solicitud de apertura de cuenta, apertura procesos de indagación preliminar, financiación gastos de funcionamiento, actuación en requerimiento ciudadano, términos y procedimientos rendición de cuentas,
 - Información deuda pública, estado de reservas, información del cierre fiscal.

El 12% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

 - Proceso por solicitud de aplicación de pagos de impuesto predial, conciliación operaciones recíprocas, proceso solicitud de inscripción contribuyente.

El 40% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitudes de certificados ICLD, solicitudes de información, solicitudes de revocatoria, solicitudes de soportes de informes

2.14 SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

La dependencia recibió un total de 163 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023. Se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con el 66,87%.

- **Peticiones:** El 66,87% 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 0,61% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Informe auditoria

El 1,84% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas

- Solicitud información

El 0,61% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud información

El 0,61% de Peticiones Personería corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud cierre albergue

2.15 SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

La dependencia recibió un total de 1.193 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron trámites y servicios con el 70,3%.

- **Peticiones:** El 4,9% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

Teléfono: 2856121

- Solicitud de información.
- Derechos de petición de interés particular y general.
- **Trámites y servicios:** El 70,3% de trámites y servicios registradas corresponden a las siguientes causas:
 - 22,3% Solicitudes de concepto de uso de suelo, norma, riesgos, plan parcial, regularización e implantación.
 - 18,4% Asignación y certificados de nomenclatura
 - 11,1% trámites varios (LIOEP, línea de demarcación, Plan de Ordenamiento Territorial, infraestructura de telecomunicaciones, delineación con esquema básico, copia de licencias de construcción y planos).
 - 9,7% Solicitudes de SISBEN (encuesta, reencuesta, retiro, inclusión y modificación).
 - 8,8% Estratificación (asignación, certificación y revisión).
- **Entes de control:**

El 18% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

 - Solicitud de información Políticas Públicas.
 - Solicitud de información.

El 9% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

 - Solicitud de información.

El 18% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

 - Requerimiento seguimiento y control al uso y ocupación del suelo rural.

El 55% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

 - Seguimiento respuesta solicitudes de ciudadanos relacionadas con Sisbén y POT.
 - Convocatoria mesa de trabajo problemática municipal de normas urbanísticas.
 - Solicitudes de informes respecto a actuaciones).

2.16 SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

La dependencia recibió un total de 1.366 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con el 54,24%.

- **Peticiones:** El 54,24% 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 25% de peticiones registradas de la Contraloría corresponden a los siguientes temas:

- Apertura Indagación Preliminar IP 002-2023.
- Solicitud de gestión efectiva para habilitación del internet
- Solicitud de información relacionada con la Denuncia Ciudadana No. 2023-268704-80764-D, derivada proyecto BPIN 2017000030160 cuyo objeto fue ¿construcción del Parque Recreativo y Cultural la Carbonera en el Municipio de Palmira, Departamento del Valle del Cauca?
- Solicitud de información.
- Solicitud de certificado de visita técnica - sipar 2023-261992 - 80764-d Municipio de Palmira.

El 5,55% de peticiones registradas de la Fiscalía corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud información comodatos.
- Solicitud de Información rad. 202258778

El 27,78% de peticiones registradas de la Procuraduría corresponden a los siguientes.

- Solicitud de información procuraduría provincial de instrucción de Cali indagación previa e- 2023-382163 iuc-d-2023-3075640 / respuesta 10 días.
- Solicitud de información urgente expediente ius e- 2023-280420 iucd- 2023-3075888
- Solicitud de pruebas investigación disciplinaria expediente ius e 2023 - 558254 iuc d 2023 - 3195468
- Solicitud de pruebas investigación disciplinaria expediente ius e 2023 - 262357 iuc d 2023 - 3139282
- Solicitud de pruebas investigación disciplinaria expediente ius e 2023 - 262650 iuc d 2023 - 3139267
- Oficio no 10042 requerimiento pgn - provincial de instrucción de Cali
- Solicitud Expediente IUS E-2023-619961 D-2023-3211924.

El 41,67% de peticiones registradas por la Personería corresponden a los siguientes:

- Solicitud hojas de vida.
- Solicitud de punto de energía y extensión CAMP.
- Expediente ius e 2023-280420 iucd-2023-3075888 solicitud información urgente.
- Trd-330-22-637 solicitud información comisarias familia.
- Trd-330-22-636 solicitud información comisaria familia.
- Trd-330-22-662 visita verificación garantías electorales oct-25-23 hora 8am.
- Convocatoria de mesa de trabajo.
- Trd 330-22-709 visita comisaria rozo dic-15-23 hora 11am.
- Traslado de derecho de petición.
- Solicitud HV. Proceso Disciplinario No. 038-12-2023.

- Trd-330-22-724 solicitud información
- Convocatoria de Mesa de trabajo

2.17 SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA

La dependencia recibió un total de 1.674 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron las peticiones con el 54,4%.

- **Peticiones:** El 54,4% 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 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
 - Solicitud de los implementos del parque brisas de chapinero sur
 - Solicitud de iluminación vial cra32 -solicitud transito reductores
 - Solicitud inclusión programas de vivienda urbana mejoramiento y/o adquisición
 - Requerimiento Información de Obras Inconclusas y Proyectos Críticos
 - Solicitud juegos infantiles
 - Traslado preguntas comisión de empalme
 - Solicitud de mano de obra y herramienta anden
 - Solicitud de vigilancia a empresa celsia
 - Solicitud mantenimiento y/o pavimentación de diferentes calles del Municipio
 - Solicitud de construcción de alcantarillado

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

- **Entes de control:**

El 47,7% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Apertura Indagación Preliminar IP 002-2023
- Reiteración Requerimiento Información de Obras Inconclusas y Proyectos
- Solicitud creación de una cuenta de correo Institucional para implementación del doble factor de autenticación y/o notificaciones de temas SIRECI.
- Reiteración a solicitud actualización de información proyecto ¿construcción de la primera fase de colectores, planta de tratamiento de aguas residuales para la ciudad de Palmira (valle del cauca) y puesta en marcha

- V/Traslado por Competencia Derecho de Petición Código 2023-287798-80764-NC
- V/Solicitud actualización de información proyecto ¿construcción y adecuación de la infraestructura

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

El 13,6% de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información procuraduría provincial de instrucción de Cali
- V/Respuesta a oficio referente a cumplimiento de obligaciones en materia de garantía a los derechos de acceso
- V/solicitud de pruebas investigación disciplinaria expediente ius e 2023 - 262650 iuc d 2023 – 3139267

El 38,6% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Trd-330-22-629 seguimiento petición ie teresa calderón oct-02-2023
- Trd-330-22-653 solicitud información ptar la dolores
- Convocatoria mesa de trabajo problemática municipal de normas urbanísticas referente a contratos ejecutados o en ejecución del municipio de Palmira con urbanizadoras contratistas y el estado actual de los predios vías de cesión, zonas verdes que son actualmente propiedad del municipio de Palmira.
- Reprogramación mesa de trabajo
- V/seguimiento administrativo
- V/solicitud de práctica de prueba técnica ordenada mediante decisión judicial rad.- 760012333000-2023-00566-00 medio.- protección de derechos e intereses colectivos dte.- personería municipal de palmira valle ddo.- ejército nacional y otros.
- Mesa de Trabajo- Problemática Proyecto Urbanístico Bosque Encantado del Norte ubicado en el Municipio de Palmira

2.18 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

La dependencia recibió un total de 2.414 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida con el 56%.

- **Peticiones:** 41% 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 **48%** de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- 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 HABILES.
- 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.

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

El **19%** de peticiones Procuraduría registradas corresponden a los siguientes temas:

- 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/ Solicitud Expediente E-2022-379093 D-2023-3019932 / RESPUESTA 5 DIAS HABILES.

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

- Trd-330-22-488 citacion not pers exp 031-07-2023.
- V/ trd-330-22-516 cancelación mesa de trabajo agosto 02 de 2023 hora: 02:00pm.
- 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 5.282 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron trámites y servicios con el 80,54%.

- **Peticiones:** El 7,18% 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 80,54% 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 25% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

 - Traslado hallazgo producto de Actuación Especial a la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios ¿ USPEC y al Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
 - Presentación auditoria, actuación especial de fiscalización contratación por prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

- Solicitud exposición libre y espontanea

El 8,33% de peticiones de Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud información

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

El 66,67% de peticiones Personería registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de Información
- Solicitud de intervención
- Solicitud de práctica de prueba técnica

2.20 SECRETARÍA DE AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL

La dependencia recibió un total de 51 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida con el 29,41%.

- **Peticiones:** El 60% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud de inscripción en el RUATA
 - Solicitud de participación mujer rural
 - Solicitud participación en la gira técnica de porcicultura
 - Solicitud de información incentivo al aprovechamiento y tratamiento residuos solidos
- **Trámites y servicios:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Entes de control:**

El 100% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Actuación Especial de Fiscalización- Convenios Interadministrativos Vigencia 2022.
- Requerimiento de ciudadano
- Convocatoria conversatorio mujer rural, acceso a mecanismos de crédito y financiamiento

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

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

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

2.21 SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

La dependencia recibió un total de 1.709 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV 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. 31%
 - Multas y Cobro Coactivo. 31%
 - Tutelas. 11%
 - Señalización y Control Vial. 16%
 - Inspección 4%

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

- **Entes de control:**

El 3% 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 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 40 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición general con el 93%.

- **Peticiones:** El 93% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud apertura de los libros de actas e inventarios

- Apertura libros afiliados, asamblea general, directiva, tesorería, inventario, comité de convivencia y conciliación.
- Solicitud apertura libro de afiliados JAC vereda la cascada tres tusas
- Solicitud celebración día de la acción comunal
- Solicitud certificada de dignatarios JAC Urb Providencia
- Solicitud continuidad de charlas e información
- Solicitud de reconocimiento de estatutos de la JAC las flores
- **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.
 - Petición Procuraduría, No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
 - Peticiones Personería, No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.23 SECRETARÍA DE CULTURA

La dependencia recibió un total de 89 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición general con el 64%.

- **Peticiones:** El 64% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 1. Con un porcentaje del 63% 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 21% 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 para festival en el urbanización llano grande, apoyo con refrigerios y/o regalos para actividades en las novenas de navidad de los corregimientos o barrios de la ciudad, participación en la jornada comunitaria de la Policía Nacional en la zona rural.

3. El 9% tiene como causa solicitudes realizadas a la ESCUELA MUNICIPAL DE ARTE, por ejemplo, solicitudes participación de la Orquesta de la escuela para despedida de la Institución Educativa Mercedes Abrego, solicitud de apoyo con grupo cultural en asamblea de sindicato SINSERPUCOL, solicitudes de monitorias de música, danza, dibujo y pintura para la institución Corporación junto con los niños de Colombia.

4. El 4% aconteció a solicitudes jurídicas, entre ellas; la radicación en el módulo de gestión documental a través de Ventanilla única la solicitud de adición al contrato de referencia MP 2569_2023, por otro lado, se presenta solicitud de inconformidad por las diferentes situaciones que atraviesa el sector cultural en Palmira.

5. El 4% aconteció a otras solicitudes, entre ellas; solicitud de información de locomotoras en el municipio de Palmira declaradas de bien de interés cultural del ámbito nacional mediante resolución 0791 del 31 de julio de 1998, oficio del Ministerio de Cultura. Por otro lado, la inconformidad que presenta un grupo artístico que no se le permitió la presentación en la tarima del Festival Ricardo Nieto, dado al incumpliendo del horario de las pruebas en el escenario.

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

- **Entes de control:**

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

El 71% de los entes de control son Peticiones Personería, las solicitudes corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de acompañamiento institucional en el evento UNA SONRISA POR MIS DERECHOS 2023 VERSIÓN 2, liderado por la PERSONERIA
- Citación Notificación Personal Auto No. 145 del 01 de diciembre de 2023 dentro del Exp 003-02-2023
- Comunicación Auto Inspección disciplinaria. Expediente No. 013-05- 2023 de la información completa respecto de soportes documentales del contrato interadministrativo MP- 0965-2022

El 29% de los entes de control son Peticiones Procuraduría, las solicitudes corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud en los términos del derecho de petición e-2023- 022698 información de bienes de interés Cultural

- Solicitud de pruebas investigación disciplinaria expediente ius e 2023 - 262357 iuc d 2023 – 3139282 (Convenio Interadministrativo MP-0965-2022).

2.24 SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

La dependencia recibió un total de 733 comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **IV TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición general con el 63%.

- **Peticiones:** El 63% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:
 - Solicitud información programas sociales.
 - Solicitud regalos de navidad.
 - 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 22% de peticiones Fiscalía registradas corresponden a los siguientes temas:

- Requerimientos.

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

- Requerimientos de información
- Requerimientos sobre acciones realizadas por la Secretaría
- Invitación a capacitaciones

El 31% 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 65.773 comunicaciones recibidas en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023.
- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue petición general, con un 57%.
- Se evidencia la radicación de 616 QUEJAS en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023, la dependencia con mayor número de solicitudes de este tipo fue la Secretaría de Gobierno con 177 quejas.
- Se evidencia la radicación de 273 DENUNCIAS en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023, la dependencia con mayor número de solicitudes de este tipo fue la Secretaría de Gobierno con 131 denuncias.
- Se evidencia la radicación de 149 RECLAMOS en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023, la dependencia con mayor número de solicitudes de este tipo fue la Secretaría de Hacienda con 47 reclamos.
- El 67% del total de requerimientos recibidos (44.012), corresponden a solicitudes externas.
- El nivel de eficiencia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos en la vigencia del 2023 cierra con el 88%.

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.



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

Cordialmente,

EDILMA MADROÑO BASTIDAS
Profesional Universitario G-1

Proyecto: Juan Sebastián Becerra Bohórquez – Contratista
Revisó: Juliana Andrea Muñoz Triana – Contratista
Aprobó: Edilma Madroño Bastidas – Profesional Universitario G-1

