



Palmira, 30/07/2024

**INFORME ANÁLISIS DE CAUSAS II TRIMESTRE 2024**

<b>1. OBJETIVOS.....</b>	<b>2</b>
<b>2. INFORME ANÁLISIS DE CAUSAS POR DEPENDENCIA I TRIMESTRE 2024 (PETICIONES, TRÁMITES, SERVICIOS, ENTES DE CONTROL).....</b>	<b>2</b>
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.....	5
2.5 DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA.....	6
2.6 DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL.....	6
2.7 OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	7
2.8 DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.....	9
2.9 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.....	10
2.10 SECRETARÍA GENERAL.....	11
2.11 SECRETARÍA DE GOBIERNO.....	12
2.12 SECRETARÍA JURÍDICA.....	14
2.13 SECRETARÍA DE HACIENDA.....	15
2.14 SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA.....	17
2.15 SECRETARÍA DE PLANEACIÓN.....	18
2.16 SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	20
2.17 SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA.....	22
2.18 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN.....	23
2.19 SECRETARÍA DE SALUD.....	26
2.20 SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE.....	28
2.21 SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.....	30
2.22 SECRETARÍA DE CULTURA.....	31
2.23 SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL.....	33
2.24 SECRETARÍA DE AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL.....	34
<b>3. CONCLUSIONES.....</b>	<b>35</b>
<b>4. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>35</b>



## 1. OBJETIVOS

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar las causas más representativas de las solicitudes externas radicadas por los ciudadanos a la Alcaldía de Palmira, específicamente las peticiones, trámites, servicios, entes de control.

#### **OBJETIVO ESPECÍFICO**

Brindar información consolidada a la Alta Dirección y a los líderes de los procesos, con el fin de formular estrategias encaminadas a solucionar las necesidades identificadas y al logro de la satisfacción de los ciudadanos.

## 2 INFORME ANÁLISIS DE CAUSAS POR DEPENDENCIA II TRIMESTRE 2024 (PETICIONES, TRÁMITES, SERVICIOS, ENTES DE CONTROL)

### 2.1 DESPACHO DEL ALCALDE

La dependencia recibió un total de **190** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron de correspondencia recibida con **44.7%**.

**Peticiones:** El 41.1% de peticiones registradas, equivalen a 78 peticiones, de esta cantidad se tiene 21 derechos de petición, entre otras solicitudes encontramos algunas de las siguientes causas:

- Favor devolver al usuario siifweb liortega solicitud radicada doble.
- Actualización de datos de propietario.
- Solicitud de cita.
- Derecho de petición.
- Solicito información para el registro rit esto con el fin de presentar la declaración de industria y comercio correspondiente al año 2023.
- Solicitud urgente de inspección, verificación, control y ayuda para la reconstrucción de la caseta comunal.
- Socialización de servicio fundación afro étnica.
- Cambiar la posición del contador.



- Solicitud de acompañamiento.
- Contraprestaciones aeropuerto simón bolívar.
- Solicitud permiso afiliados sintraheva.
- Solicitud inclusión de cubierta de la I.E semilla de la esperanza al plan de desarrollo
- Prescripción comparendos de tránsito.
- Solicitud de información del comité de feria 2024.
- Solicitud de apoyo para transporte a encuentro nacional de estudiantes Universal Nacional-ENEUN
- Solicitud apoyo.
- Solicitud y observaciones para la elaboración del plan de acción territorial – PAT.

**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.

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

Peticiones a Personería: El 0.5% de las peticiones registradas corresponde a los siguientes temas:

- Traslado petición - soli stella Arce y Marleny Erazo.

## 2.2 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

La dependencia recibió un total de **125** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones generales con **58,4%**.

**Peticiones:** El 58.4% son en total 73 peticiones registradas corresponden entre otras solicitudes encontramos algunas de las siguientes causas:

- Manejo de Abejas.
- Revisión de Riesgo estado de árboles.
- Lluvias y sequías.



- Derechos de petición.
- Solicitudes varias.
- Prevención de mojones o bolardos.
- Solicitud de intervención urgente jarillones de ciudad del campo.

**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.

Peticiones Procuraduría: El 1.6% de las peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Situación de desastre nacional y la prestación del servicio esencial de bomberos.
- Alerta para la implementación de acciones para la prevención, preparación, monitoreo, mitigación, alistamiento y atención de los impactos previstos por los fenómenos climáticos 2024 fenómeno de la niña y temporadas y huracanes

Peticiones Personería: El 2.4% de las peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud visita a territorio y acciones inmediatas sobre la problemática presentada.
- Agenda para la mesa de trabajo.
- Inclinación de poste hacia residencia aledaña con posible caída.

## 2.3 DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

La dependencia recibió un total de **74** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Correspondencia recibida con **70.3%**.

**Peticiones:** El 27.9% de peticiones registradas (22) corresponden entre otras solicitudes encontramos algunas de las siguientes causas:

- Apoyo y oferta publicitaria.
- Solicitudes por visita de campo - Oficina de Comunicaciones.



- Solicitud de información de los medios impresos institucionales que maneja la entidad municipal y gubernamental, solicitud de apoyo para divulgación.
- Propuesta pauta publicitaria.

**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.

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

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

## **2.4 DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA - TiyC**

La dependencia recibió un total de **25** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Correspondencia recibida con **56%**.

**Peticiones:** El 44% son de peticiones, un total de 11 que corresponden a las siguientes causas:

- Solicitud certificado de ejecución contrato.
- Solicitud de información de cursos en punto vive digital.
- Inscripción al curso de informática básica nivel 1.
- Petición de instalación de redes.
- Continuidad con el proceso educativo punto digital.
- Solicitud sala de sistemas.

**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.

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



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

## 2.5 DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

La dependencia recibió un total de **432** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones con **95.4%**.

**Peticiones:** El 95.4% corresponde a 432 peticiones que ingresaron durante el II trimestre, las causas que más se repiten son:

- Certificado de contrato.
- Certificado laboral.

\* Al revisar las comunicaciones que se recibieron encontraron que en su mayoría requiere respuesta, razón por la cual debieron tipificarse como PQR, se recomienda identificar las peticiones en la información que remite el peticionario para realizar la tipificación correcta, las causas encontradas son:

- Solicitud de certificados laborales.

**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.

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

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

## 2.6 DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL

La dependencia recibió un total de **127** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Correspondencia recibida con **59.8%**.



**Peticiones:** El 33.9% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud de empleo.
- Solicitud de ingreso al grupo de empresarios.
- Solicitud de oferta y atención a la población en situación de vulnerabilidad.
- Solicitud espacio sensibilización censo económico 2024.
- solicitamos su apoyo en las actividades que estamos organizando por motivo de la 1era fiesta del campesino en el corregimiento de tablones.
- Solicitud de cita con el alcalde.
- Solicitud de charlas de concientización de vendedores ambulantes y emprendedores del barrio Reservas de Zamorano.
- Solicitudes varias.

**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.

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

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

## **2.7 OFICINA DE CONTROL INTERNO**

La dependencia recibió un total de **37** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición Personería con el **29,7%**.

**Peticiones:** El 2.7% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud de plan de mejoramiento.

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



**Entes de control:**

Peticiones Contraloría: El 24.3% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Requerimiento ciudadano.
- Solicitud mesa de trabajo - política pública de equidad de género.
- Citación mesa de trabajo - actuación especial de fiscalización requerimiento ciudadano no. 023 y 024 de 2024 contrato interadministrativo mp 1972 del 2022, suscrito entre la alcaldía municipal de Palmira y la financiera de desarrollo territorial s.a. "findeter".
- Auto de prueba.

Peticiones Procuraduría: El 10.8% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Queja de colfondos s.a. pensiones y cesantías nit 800.149.496 en contra del municipio de Palmira nit. 891, 380,007 solicitud de información seguimiento proceso de transición gobiernos territoriales.
- Oficio no 3301 requerimiento pgn - provincial de instrucción de Cali.
- Solicitud de información.

Peticiones Fiscalía: El 10.8% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Alerta de hurto.
- Citación audiencia juicio oral luisa maria materon perez.
- Solicitud de copias.
- Denuncias.

Peticiones Personería: El 29.7% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Remisión por competencia presunto acoso laboral.
- Coadyuvancia derecho de petición may-21-24.
- Solicitud de información.
- Vigilancia administrativa. Etapa precontractual, contractual y postcontractual de los Auxilios funerarios ofertados por la Alcaldía.





## 2.8 DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

La dependencia recibió un total de **29** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición con el **20.7%**.

**Peticiones:** El 20.7% corresponde a 6 comunicaciones recibidas y responden a algunas de las siguientes causas:

- Notificación oficio csdjr24-2092 comisión seccional de disciplina judicial Risaralda remite por competencia.
- Solicitud de constancias de ejecutoria.
- Queja contra servidor público.
- Solicitud de información.
- Problema entre docentes, externo a la institución.
- Derecho de petición por agresión, abuso e intimidación.

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

### **Entes de control:**

Peticiones Procuraduría: El 3.4% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Auto Acumulación e inhibitorio Acoso Laboral.

Peticiones Contraloría: El 3.4% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Reiteración de respuesta de fondo a requerimiento ciudadano.

Peticiones Personería: El 3.4% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Vigilancia administrativa - solicitud expediente digital.



## 2.9 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

La dependencia recibió un total de **388** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición con el **67.8%**.

**Peticiones:** El 67.8% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitudes con respecto a la poda de árboles en las diferentes zonas de la ciudad.
- Solicitudes de intervención, mantenimiento y adopción de zonas verdes.
- Solicitudes de limpieza de diferentes zonas (parques, zonas verdes...)
- Escombros en vía.
- Solicitudes de información.
- Certificación siembra de árboles.
- Reclamo por no existir red animalista para la protección, esterilización y alimentación de las colonias de gatos en la ciudad.
- Solicitud control de hormigueros.
- Maltrato animal.
- Solicitud intervención secretaria de salud Establecimientos de comercio restaurantes barrio Altamira.
- Solicitud de patrocinio y empleo.
- Derechos de petición.
- Solicitud por contaminación del medio ambiente por establecimiento comercial.
- Solicitud censo arbóreo.
- Solicitudes por abandono animal.
- Solicitud y/o invitación a secretaria de salud 48 fiesta nacional de la agricultura Palmira.
- Solicitud de emisión de concepto técnico.

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

### Entes de control:

Peticiones Contraloría: El 0.5% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud acciones preventivas mitigación de riesgos.



Peticiones Personería: El 1.8% de peticiones registradas se encuentran los siguientes temas en sus causas:

- Peticiones para poda de árboles.
- Queja Sanitaria por ruido.
- Coadyuvancia petición a Veolia y alcaldía municipal de Palmira.
- Derecho de petición de la JAC Urbanización Cerezos de la Italia.

Peticiones Procuraduría: El 0.3% de peticiones registradas se encuentran los siguientes temas en sus causas:

- Reunión de coordinación y verificación de competencias para el mantenimiento del arbolado sobre trazado vías nacionales, municipio de Palmira.

## 2.10 SECRETARÍA GENERAL

La dependencia recibió un total de **103** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones con el **53.4%**.

**Peticiones:** El 53.4% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud de información.
- Solicitud certificado de paz y salvo de valorización municipal.
- Solicitud paz y salvo Gestión Documental.
- Derecho de petición.
- Presentación propuesta The Retail Chamber of Commerce.
- Solicitud de cita.
- Invitación a la posesión canónica del nuevo obispo de Palmira.

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

**Entes de control:**

Peticiones Contraloría: El 2.9% de peticiones registradas con los siguientes temas:



- Remisión informe final auditoría financiera y de gestión alcaldía municipal de palmira, vigencia 2023.
- Presentación equipo auditor, actuación especial de fiscalización requerimientos ciudadanos no. 023 y 024 de 2024 - convenio interadministrativo mp 1972 del 2022, suscrito entre la alcaldía municipal de Palmira y la financiera de desarrollo territorial s.a. " findeter".

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

- Solicitud - traslado de archivos.

Peticiones Procuraduría: El 2.9% de peticiones registradas corresponde a los siguientes temas:

- Comunicación del seguimiento a la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y MECI 2024 por parte de la PGN.
- Caso preventivo.
- Oficio Circular 007 - Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG 2024 por parte de la PGN.

## 2.11 SECRETARÍA DE GOBIERNO

La dependencia recibió un total de **2.823** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo Observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con 1682 comunicaciones que corresponden al **59.6%**.

**Peticiones:** El 59.6% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud de certificado de residencia.
- Solicitud de realización de la caracterización de las víctimas del conflicto armado
- Derechos de petición
- Solicitud de desalojo.
- Solicitudes varias.
- Solicitud de intervención por daños causados en propiedad.
- Solicitud de archivo gestión documental.



- Solicitud Fijación Aviso Concesión Aguas Superficiales.
- Solicitud de información.
- Solicitud Mesa de Trabajo para Revisar Rutas de Atención en casos de violencia.
- Solicitud de constancia de fijación y des fijación.

\*La Secretaría de Gobierno en sus comunicaciones cuenta con algunas que han sido tipificadas como CR y debieron ser radicadas como PQR, algunas de ellas tratan temas como:

- Solicitud de certificado de defunción.
- Solicitud de egreso.

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

**Entes de control:**

Peticiones Contraloría: El 0.2% de peticiones Contraloría registradas corresponden a los siguientes temas:

- Requerimiento ciudadano.
- Queja por cerramiento y relleno de lote.

Peticiones Fiscalía: El 5.8% corresponden a los siguientes temas: Peticiones de apoyo a diligencias

- Solicitud de copias.
- Solicitud de apoyo.
- Medidas de protección.
- Solicitud de historia familiar.
- Citaciones a audiencias.
- Violencia intrafamiliar.
- Citación fungibilidad.
- Citaciones a juicio oral.

Peticiones Procuraduría: El 0.1% de comunicaciones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Subcomisión Territorial del 26 de abril de 2024, Valle del Cauca.
- Remisión Directiva n.º 003 de abril 16 de 2024 - Alcaldes Municipales de Valle del Cauca.



- Oficio pjfb 2024-0232 comisarías de familia de Palmira. asunto. Solicitud de expediente virtual. nna. Ariadna Ruiz Valencia.
- Solicitud de información.

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

- Solicitud de ayuda.
- Querrela policiva.
- Solicitud de información que despachos de comisarías de familia e inspectores de policía funcionan en Palmira valle.
- Convocatoria mesa de trabajo.
- Notificación violación a medida de protección.
- Maltrato infantil, físico y verbal.
- Traslado de derechos de petición.

## 2.12 SECRETARÍA JURÍDICA

La dependencia recibió un total de **123** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida con el **68.3%**.

**Peticiones:** El 23.6% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Traslados de solicitud de conciliación.
- Derechos de petición.
- Solicitud de audiencia.
- Solicitud reparación de vivienda daño ocasionado por árbol.
- Solicitud cumplimiento conciliación.
- Remisión Ajustes a Convenio Tripartita.
- Solicitud de pago y/o cumplimiento de sentencia.

**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 Procuraduría: El 5.7% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Remite acta de audiencia.
- Audiencia de conciliación prejudicial.
- Notificación Audiencia.
- Reprogramación audiencia de conciliación prejudicial.
- Notificación cambio fecha audiencia.

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

Peticiones Personería: El 0.8% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Convocatoria mesa de trabajo.

## 2.13 SECRETARÍA DE HACIENDA

La dependencia recibió un total de **3.556** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con el **52.5%**.

**Peticiones:** El 52.5% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitudes varias relacionadas al pago de ICA.
- Solicitudes de información y disposiciones tributarias.
- Solicitudes varias relacionadas al impuesto de industria y comercio.
- Revisión, exoneración, pago, información, paz y salvo y demás relacionados con el impuesto predial.
- Derechos de petición sobre el avalúo catastral.
- Solicitudes de levantamiento de embargo de predios y cuentas.
- Solicitudes de creación, novedades, actualización como contribuyentes.



\*En la secretaría de hacienda se evidencia que en las CR hay comunicaciones que en el asunto son: solicitudes, peticiones en tal caso al momento de radicar se debe identificar con claridad estos asuntos si realmente corresponden a CR o PQR, algunos de los temas encontrados son:

- Solicitud cancelación de registro Palmira anexo a la pqr20240012320.
- Solicitud cumplimiento de obligación tributaria del impuesto de industria y comercio.

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

**Entes de control:**

Peticiones Contraloría: El 0.2% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud información para auditoría financiera a la CVC por la vigencia 2023.
- Solicitud información del proceso de responsabilidad fiscal.
- Solicitud de Información No. 25 Auditoría Financiera CAJAHONOR 2024.
- Soporte pago de estampillas municipales mes de abril 2024 y retención en la fuente de industria y comercio mes de abril 2024.

Peticiones Procuraduría: El 0.03% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Auto de admisión radicado - En el Auto Cita a la Unidad de Restitución de Tierras – Área Catastral y a la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital UAECD – Gestor Catastral Palmira, a participar de una Mesa Técnica a realizarse de manera presencial en las instalaciones de este Juzgado, el día 18 de junio de 2024 a las 9:00 a.m.

Peticiones Fiscalía: El 0.1% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Registro de medios magnéticos 2023 plataforma
- Solicitud aplicación pago impuesto predial vigencia.
- Presentación información exógena 2023.

Peticiones Personería: El 0.1% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud certificación de ingresos corrientes de libre destinación.
- Derecho de petición de Interés Particular.





- Vigilancia administrativa - Solicitud comprobantes de pago de nómina

## 2.14 SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

La dependencia recibió un total de **212** comunicaciones externas que ingresaron a través del módulo de gestión documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024. Se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con el **61.3%**.

**Peticiones:** El 61.3% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Derechos de petición.
- Solicitud reunión sobre problemáticas de seguridad en predios.
- Solicitud de acompañamiento y apoyo policial.
- Solicitud sitio para albergar personas privadas de la libertad que se encuentran en unidades Policiales del municipio de Palmira.
- Solicitud de articulación y alianza estratégica para evento deportivo.
- Solicitudes varias por problemas de seguridad, vulneración de derechos y video cámaras en diferentes zonas de la ciudad.
- Solicitud de alimentación para alumnos de la Escuela de Policía Simón Bolívar.
- Solicitud destinación de recursos para el pago de recompensas.
- Solicitud realización y participación mesas de trabajo, para la elaboración de los PISCC.
- Solicitud permiso de movilidad por decreto de parrillero.
- Solicitud de apoyo para las labores de intervención en el cementerio central de Palmira para la búsqueda de personas dadas por desaparecidas.
- Solicitud acompañamiento y verificación en garantía a las instalaciones del ministerio del trabajo y los funcionarios, por la declaratoria de huelga.
- Solicitud condecoraciones y/o distintivos personal vigilancia estación Policía Palmira.

\*En la Secretaría de Seguridad y convivencia se realizó la verificación de comunicaciones tipificadas como CR que en su asunto y/o tema tratan solicitudes que debieron ser radicadas como PQRD aunque han sido resueltas en el módulo de gestión documental se recomienda realizar la tipificación correcta para que las comunicaciones por tipo sean las correctas según el peticionario.

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



### **Entes de control**

Peticiones Fiscalía: El 0.9% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Denuncia por afectación a comunidad de barrio de la ciudad por parte de establecimiento comercial.
- Solicitud información

Peticiones Personería: El 1.9% de las peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Derecho de petición.
- Situación de abandono.
- Situación de infraestructura CAI zamorano.

Peticiones Procuraduría: El 2.4% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Oficio 2932 requiere información movilizaciones Abril 9 2024
- Acción preventiva e-2024-091510 seguimiento a las actuaciones institucionales con relación a los actos de marchas, protestas, paro, aglomeraciones, etc.
- Plazo inmediato - oficio 4682 requiere alcaldías.

## **2.15 SECRETARÍA DE PLANEACIÓN**

La dependencia recibió un total de **1.600** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con el **80.4%**.

**Peticiones:** El 80.4% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud concepto de uso de suelo.
- Derecho de petición.
- Solicitudes varias referentes al Sisben.
- Solicitudes de estratificación.
- Solicitud de inclusión en plan de desarrollo municipal 24-27, reubicación casas "las correas" en rozo-valle.
- aclaración respecto a los usos de suelo expedidos



- Solicitud colaboración orientación a usuarios hogar infantil en realización de afiliación al sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales
- Solicitud copia de planos y licencia de construcción expedida antes de septiembre 19 de 2022 / forestal club rozo casa no. 18.
- Solicitudes relacionadas al plan de desarrollo en diferentes zonas y barrios de la ciudad.

\*En la secretaría de planeación se analizaron las CR recibidas durante el II trimestre y se han encontrado algunas solicitudes que debieron radicarse como PQR o trámites que responden a temas de:

- Solicitud de concepto de uso de suelo.
- Solicitud de certificado de estratificación.

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

**Entes de control:**

Peticiones Contraloría: El 0.4% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Requerimiento ciudadano.
- Solicitud de información y/o documentos - proceso de responsabilidad fiscal.
- Auditoría de Desempeño Articulada a la Política Pública para la Equidad de Género para las Mujeres de Palmira, de la Administración Central del Municipio de Palmira vigencia 2019 - 2024.

Peticiones Fiscalía: El 0.2% de las peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitudes de información.

Peticiones Personería: El 0.7% de las peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Traslado petición.
- Coadyuvancia queja ciudadana.
- Petición a la Secretaria Jurídica Municipio de Palmira.



- Solicitud para que se oficie a la Empresa prestadora del servicio AQUAOCCIDENTE S.A. ESP a fin de que permita el desarrollo de los derechos adquiridos a través de la Licencia de Urbanismo en la Modalidad de Desarrollo.
- Coadyuvar derecho de petición inclusión de temas estratégicos en plan de desarrollo Palmira.
- Seguimiento a los Planes de Desarrollo.
- Solicitud mesa de trabajo.

Peticiones Procuraduría: El 0.2% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Requerimiento ciudadano.
- Derecho de petición.

## 2.16 SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

La dependencia recibió un total de **1.028** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con el **62.9%**.

**Peticiones:** El 62.9% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

### Gestión del Talento Humano

- Derecho de petición.
- Notificación de renuncia sindical.
- Solicitud de permiso remunerado.
- Solicitud de información sobre vacantes.
- Solicitud de prestaciones sociales.
- Renuncia a cargo y reubicación.
- Solicitud de retiro de cesantías.
- Solicitud de comisión de servicios servidor público de carrera administrativa.
- Solicitud inició actuación administrativa para aplicar compartibilidad.
- Solicitud uso lista de elegibles OPEC.
- Solicitud de cambio disfrute de vacaciones.
- Solicitud de auxilios de lentes, educativo, medicamentos, defunción y prótesis dental.
- Solicitud de certificados laborales.



- Solicitud de permisos sindicales.
- Solicitud de expedición de formato cetil.
- Solicitud de bono pensional.
- Solicitud de permisos no remunerados y licencias.
- Solicitud de descuentos por nómina.
- Solicitud de exámenes médicos ocupacionales.

### **Gestión de Recursos Físicos**

- Solicitud de adecuaciones locativas.
- Derecho de petición sobre cumplimiento de compromisos adquiridos.
- Solicitud la revisión del inventario de bienes muebles.
- Solicitud de vigilancia.
- Solicitud autorización de permiso.
- Solicitud de espacios físicos para las dependencias.
- Solicitud de permiso.
- Solicitud carné institucional.
- Solicitud contrato de comodato.
- Solicitud traslado de oficina.
- Solicitud conserje.
- Solicitud mantenimiento parque automotor contrato.

\*En la Secretaría de Desarrollo Institucional se analizaron las CR recibidas durante el II trimestre y se han encontrado algunas solicitudes que debieron radicarse como PQR que responden a temas de:

- Solicitud de certificado laboral con funciones.
- Solicitud pago cuenta de cobro cuotas partes por cobrar a Abril de 2024 PAR Banco Cafetero en Liquidación

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

### **Entes de control:**

Peticiones Contraloría: El 0.5% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitudes de información.



- Cambio tubería de agua por fuga imperceptible.
- Respuestas de requerimiento ciudadano.

Peticiones Procuraduría: El 0.3% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información.
- Solicitud de cumplimiento.

Peticiones Fiscalía: El 0.2% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud prorroga contrato de comodato.
- Solicitud de información.

Peticiones Personería: El 1.7% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Adecuaciones locativas de la personería municipal.
- Solicitud de inclusión de bienes inmuebles de la personería.
- Solicitud de Análisis en cambio de sede para la Contraloría Municipal de Palmira.
- Solicitud de personal idóneo para recibir las zonas verdes del municipio.
- Solicitud de guarda de seguridad.

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

La dependencia recibió un total de **558** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron las peticiones con el **62.7%**.

**Peticiones:** El 62.7% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud bacheo, arreglo y mantenimiento de vías.
- Solicitud de limpieza de pozos sépticos.
- Solicitud de alumbrado público.
- Solicitud de intervención por afectación de postes.
- Solicitud intervención en problemática de alcantarillado.



- Solicitud para subsidios de mejora de vivienda.
- Solicitud de maquinaria y material.
- Solicitud de agua potable.
- Solicitud de visita por emergencia sanitaria.

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

**Entes de control:**

Peticiones Contraloría: El 3% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Requerimientos ciudadanos.
- Solicitud información de obras públicas "elefantes blancos y obras inconclusas" en el municipio de Palmira.
- Mesa de trabajo seguimiento obra el bosque de Palmira.

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: El 2.9% de las peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud mesa de trabajo corregimiento palmaseca.
- Coadyuvancia petición a secretaría de infraestructura.
- Traslados de petición.

## 2.18 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

La dependencia recibió un total de **2.919** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Correspondencia Recibida con el **51.9%**.

**Peticiones:** 42.2% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud de permiso.



- Solicitud de vacaciones.
- Solicitudes varias de plazas, listas de elegibles.
- Renuncias.
- Solicitud asignación de recursos o arreglo de infraestructura de las instituciones educativas.
- Solicitud de cupo escolar para mi hija Yeidy Briyith Nazaredo Mideros con condición especial.
- Solicitud de transporte escolar.
- Derecho de petición.
- Acompañamiento a un estudiante con ideación suicida.
- Solicitud de agua potable.
- Solicitud de paz y salvo de nómina.
- Solicitud de tiempo de servicio.
- Falta de respeto a derechos como servidor público.
- Solicitud de constancia laboral.
- Derecho de petición, retención de salarios. Suspensión de descuentos.
- Solicitud de prórroga para toma de posesión de cargo.
- Solicitud de renovación programa técnico laboral auxiliar administrativo en salud.
- Salidas convivencia escolar colegio comfandi.
- Proyecto banda marcial.
- Temas relacionados a encargos (aceptación, continuidad)
- Costos educativos 2024-2025.
- Solicitud de profesor en casa.
- Invitación foro de egresados universidad Santiago de Cali.
- Solicitud de apoyo de un profesional en psicología.
- Reporte accidente laboral docente.
- Solicitud copia del diploma y/o acta de grado nuevamente ya que el que tenía en mi poder se ha extraviado.
- Propuesta de intervención a la primera infancia y solicitud de apoyo.
- Incapacidad.
- Pre inscripción pruebas saber 2024, grado Undécimo.

\*En la Secretaría de Educación se han encontrado algunas de las CR que en su asunto reflejan una clara solicitud para uno o varios temas, se recomienda tipificar la petición teniendo en cuenta la solicitud del ciudadano, entre ellos hemos evidenciado algunos como:

- Solicitud de documentos para trámite de pago.
- Solicitud de beneficio tributario.





- Solicitud de información preifces.
- Solicitud actualizaciones EDL.
- Solicitud de corrección de número de cédula.
- Solicitud de licencia por luto.
- Solicitud de tiempo de servicio ascenso en el escalafón nacional.
- Solicitud de traslado al Sena.
- Solicitud pausa de licencia.
- Solicitud tiempo de servicio.

Aquí podemos observar que este tipo de solicitudes son también relacionadas en las Peticiones y requieren respuesta por parte de la administración municipal como tal. La tipificación se realizó desde ventanilla única de manera presencial, también por correo electrónico y los usuarios han usado la opción de radicar mediante el botón en la página web.

**Trámites y servicios:** El 2.8% de trámites y servicios registrados corresponden a las siguientes causas:

- Solicitud de ascenso en el escalafón docente.
- Solicitud de cambio de asignación salarial.
- Solicitud de retiro de cesantías parciales y definitivas.
- Sec. Educación - Registro de firmas de rectores, directores y secretarios(as) de establecimientos educativos.
- Sec. Educación - Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano.
- Sec. Educación - Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos.
- Sec. Educación - Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales.
- Sec. Educación - Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido.
- Sec. Educación - Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado.
- Sec. Educación - Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano.



**Entes de control:**

Peticiones Contraloría: El 0.2% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información.
- Requerimiento ciudadano y respuestas.

Peticiones Procuraduría: El 0.3% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud información de procesos disciplinarios relacionados con violencias sexuales en instituciones educativas.
- Implementación de acciones para mitigar el consumo de sustancias psicoactivas y uso de vapeadores o cigarrillos electrónicos en instituciones educativas.
- Socialización informes de seguimiento 2023.
- Socialización de estrategia nacional y solicitud de información de convivencia Escolar 2024.

Peticiones Personería: El 0.5% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Capacitación en derecho disciplinario.
- Remisión por competencia presunto acoso laboral.
- Solicitud información a la Secretaría de Educación Municipal de Palmira.
- Coadyuvancia derecho de petición.

## **2.19 SECRETARÍA DE SALUD**

La dependencia recibió un total de **669** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones con el **74.7%**.

**Peticiones:** El 74.7% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud carnet de vacunas.
- Solicitud de ayuda para vacunas para gatos y perros.
- Solicitud de jornada de vacunación, desparasitación y un espacio de integración para niños y niñas.



## INFORME

- Solicitud de vinculación al sistema general de seguridad social en salud código (ms)
- Solicitud por acumulación de desechos.
- Solicitud certificado discapacidad.
- Solicitud de erradicación y control de murciélagos en el colegio sagrado corazón de Jesús hermanas bethlemitas Palmira.
- Solicitud de apoyo con posible gestión de aseguramiento menor de 3 años.
- Solicitud de fumigación por presencia de zancudos y alerta de dengue.
- Solicitud de información rethus.
- Solicitud servicios paramédicos.
- Derechos de petición.
- Solicitud jornadas de fumigación.
- Solicitud visita concepto sanitario.
- Solicitud capacitación manipulación de alimentos.
- Solicitud certificado de defunción.

\*En la Secretaría de Salud se han encontrado algunas de las CR que en su asunto reflejan una clara solicitud para uno o varios temas, deben ser revisadas en sus asuntos para determinar si en realidad debieron radicarse como PQR, entre ellos hemos evidenciado algunos como:

- Solicitud funcionarios designados ejecución y seguimiento al cumplimiento de los planes de mejora derivados de los hallazgos encontrados en las unidades de análisis de los eventos de interés en salud pública (eisp).

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

### Entes de control:

Peticiones Contraloría: El 0.3% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Plan de desarrollo, preocupación de la salud mental en el municipio de Palmira valle - alta tasa de casos en población escolarizada principalmente.
- Solicitud de certificación de gestión de trámite para la certificación de discapacidad

Peticiones Procuraduría: El 0.3% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Activación de rutas de atención y protección en favor de mujeres víctimas de abuso sexual.



Peticiones Fiscalía: El 0.1% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de trazabilidad sobre caso

Peticiones Personería: El 2.5% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Oficio mesa de trabajo en la i.e Antonio Lizarazo.
- Solicitud de retiro de vehículos.
- Mesa de trabajo solicitud de hogar (cupó o espacio) para pacientes con riesgo psicosocial que se encuentran hospitalizados con orden de egreso y quedan en condición de calle presentación de trazabilidad de cada caso.
- Enviar comunicado a las eps-eapbs del municipio de Palmira donde se manifieste que la personería municipal hará visita de promoción de los derechos humanos y la oferta institucional.

## 2.20 SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

La dependencia recibió un total de **2.045** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con el **54.5%**.

**Peticiones:** El 54.5% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Número de placa para cancelación de matrícula.
- Plan de manejo vial.
- Solicitud de Prescripción de comparendo.
- Derecho de petición para dar de baja licencia no solicitada.
- Instalación de reductores de velocidad.
- Solicitud de señalización.
- Solicitud de entrega de licencia de conducción.
- Solicitud de licencia de ocupación espacio público.
- Solicitud de certificado de no inmovilización.
- Solicitud de prescripción de deuda del impuesto vehicular por la vigencia.
- Solicitud instalación de reductores de velocidad en cercanías de parque infantil.



- Solicitud afectación vial para realizar evento.
- Solicitud de acuerdo de pago de multas.
- Solicitud de álbum fotográfico accidente de tránsito.
- Solicitud certificados tradición y libertad vehículos.
- Petición de retiro de vehículo inmovilizado.
- Consulta tarjeta Palmibus.
- Derechos de petición varios.
- Solicitudes de medida cautelar.

\*En la Secretaría de Tránsito y Transporte se han encontrado algunas de las CR, que en su asunto reflejan una clara solicitud para uno o varios temas y debieron radicarse como PQR, entre ellos hemos evidenciado algunos como:

- Solicitud baja de comparendo.
- Solicitud levantamiento de pendientes motocicleta.
- Solicitud paz y salvo.

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

**Entes de control:**

Peticiones Contraloría: El 0.1% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Requerimientos ciudadanos.

Peticiones Fiscalía: El 6.7% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Alertas por hurtos de vehículo.
- Solicitud de información certificado de tradición.
- Orden de abstención a la secretaria de tránsito.
- Cancelación medida sobre rodante.
- Citación a audiencia.
- Solicitud de historial vehículo.
- Capacitación directo a morgue policía judicial sijn deval-mecal-cti y secretaria de tránsito - ditra setra- circuito Palmira.
- Solicitud de verificación de licencia de conducción.



- Solicitud información.

Peticiones Personería: El 0.6% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Prescripción de comparendos de tránsito.
- Solicitud información.
- Derechos de petición.

Peticiones Procuraduría: El 0.05% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Derecho de petición.

## 2.21 SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

La dependencia recibió un total de **116** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones con el **66.4%**.

**Peticiones:** El 66.4% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud espacio de reunión.
- Delegado consejo territorial de paz y reconciliación y convivencia cordial saludo.
- Solicitud de certificación para rut.
- Solicitud carnetización comunales.
- Solicitud de listado oficial de Juntas de Acción Comunal (JAC) en Palmira.
- Solicitud apertura libro JAC.
- Solicitud ayuda logística ediles.
- Solicitud de comedor comunitario.
- Solicitud inclusión de proyecto al plan de desarrollo.
- Solicitud préstamo caseta comunal.
- Apoyo para el evento corazones maternos.
- Aportes y solicitud de inclusión en plan de acción Consejo Territorial de Paz desde MTPIIA.
- Solicitud a la alcaldía traer a nuestro barrio la oferta institucional con los diferentes programas sociales, culturales, ambientales entre otros.



- Solicitamos su apoyo en las actividades que estamos organizando por motivo de la 1era Fiesta del Campesino en el Corregimiento de Tablones.
- Solicitud de intervención ante discriminación.
- Solicitud de contactos de los líderes comunales.
- Colaboración para la Promoción del Programa de Formación en Agricultura Urbana del SENA.
- Petición al programa Palmira es mi casa.
- Solicitud del programa de vuelta al barrio.

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

**Entes de control:**

Peticiones Contraloría: El 0.9% de las peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Requerimiento ciudadano de solicitud de libros.

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

Peticiones Personería: E 3.4% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Invitación especial capacitación certificada participación ciudadana.
- Solicitud información secretaría de participación comunitaria.
- Coadyuvancia petición a la alcaldía municipal y diferentes secretarías.

## 2.22 SECRETARÍA DE CULTURA

La dependencia recibió un total de **175** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición general con el **81.7%**.

**Peticiones:** El 81.7% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud de asignación de nuevos docentes para diferentes áreas.
- Solicitud espacio para diversas actividades.
- Solicitud monitor manualidades sede comunal.
- Solicitud patrocinio.



- Certificado cultural.
- Solicitud préstamo auditorio.
- Solicitud sobre grupos artísticos y culturales de la ema, agenda cultural y programa de concertación cultural.
- Solicitamos una cita para dar a conocer nuestro festival "Son, Sabor y Cultura"
- Solicitud apoyo para pintar mural en el corregimiento de barrancas.
- Solicitud tarima, artistas y sonido.
- Solicitud instalaciones bosque municipal.
- Propuesta de vinculación a feria de la agricultura con silleta en flores naturales.
- Solicitud cualificación para el talento humano en temas de lectura en primera infancia y promotores de lectura para los niños y niñas CDI Semillas de Esperanza.
- Solicitud espacios para talleres de pintura PMCC 2024 | Centro Cultural Comuna 4.
- Solicitud de presentaciones artísticas como bailes, coreografías, orquesta, entre otros.

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

Peticiones Fiscalía: El 0.6% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Orden de Archivo.

Peticiones Personería: El 1.1% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Expresión de gratitud por el apoyo en la celebración del día del niño en el centro penitenciario y carcelario villa de las palmas.
- Requiere auditorio centro de convenciones 20 de junio de 2024.





## 2.23 SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

La dependencia recibió un total de **259** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición general con el **69.5%**.

**Peticiones:** El 69.5% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud información de programas sociales.
- Solicitud de apoyo y ayudas en general.
- Solicitud de jornada de recreación y lúdica.
- Notificación de casos de niños(as) menores de 5 años en condición de desnutrición aguda, identificados a través del sistema de seguimiento nutricional del icbf en el cdi la piña en el corregimiento Rozo.
- Solicitud de reintegro de comedor comunitario.
- Solicitud de uniformes para adultos mayor.
- Solicitud de intérprete de LSC para reunión con mesa técnico de discapacidad.
- Solicitud de apoyo económico para encuentro nacional de estudiantes de la Universidad Nacional.
- Solicitud de bus para personas con discapacidad.
- Apoyo con posible vinculación a oferta de servicios para la población víctima del conflicto armado.
- Solicitud participación jornada de ornato y aseo parque barrio el prado.
- Solicitud recursos financieros y logísticos para la operacionalización ley 1801 de 2016.
- Solicitud inscripción comunidades afrodescendientes.
- Derecho de petición por agresión, abuso e intimidación.

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

**Ente de control:**

Peticiones Contraloría: El 0.4% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Presentación auditoría de desempeño articulada a la política pública para la equidad de género.



Peticiones Fiscalía: el 0.4% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Reporte de daño a infraestructura ocasionado por la lluvia.

Peticiones Personería: el 2.3% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Vigilancia administrativa. etapa precontractual, contractual y postcontractual de los auxilios funerarios ofertados por la alcaldía.
- Solicitud mesa de trabajo.
- Solicitud de verificación de queja de adulto mayor quien está siendo maltratado por familiar (presuntamente).
- Solicitud de intérprete.

Peticiones Procuraduría: El 0.8% de las peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Seguimiento al fortalecimiento de plataformas municipales de juventudes a la luz del estatuto de ciudadanía juvenil.
- Oficio circular 006 - socializa directiva 003 16 abril 2024.

## **2.24 SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL**

La dependencia recibió un total de **57** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **II TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición general con el **68.4%**.

**Peticiones:** El 68.4% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud información.
- Asistencia técnica agropecuaria.
- Solicitud para presentación de portafolios.
- Afectación por la hormiga arriera.
- Solicitud a agricultura - 48 fiesta nacional de la agricultura Palmira.
- Solicitud asistencia técnica para proyecto productivo de gallinas ponedoras.
- Derecho de petición confirmación de aportes a 30 de abril de 2024 programa alianzas productivas Palmira-valle del Cauca.



- Solicitud inscripción ruata como pequeño productor.
- Solicitud de visita técnica.

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

**Ente de control:**

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

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

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

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

### **3 CONCLUSIONES**

- La Alcaldía recibió un total **17.691** comunicaciones recibidas en el periodo comprendido del 1 de abril al 30 de junio del 2024.
- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue petición general, con un **58%**, y corresponde a **10.259** comunicaciones de este tipo.
- El **35.4%** del total de solicitudes recibidas fue correspondencia recibida (**6.269**).
- La eficiencia por parte de la Administración municipal de acuerdo a las respuestas de las solicitudes recibidas de parte de los ciudadanos en el II trimestre de 2024 fue del **92.2%**. (El dato es tomado desde el Excel mapa de radicados teniendo en cuenta el total de comunicaciones respondidas dentro de los términos a diferencia del II Trimestre que se usó la columna Estado con la opción Terminado.

### **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 (Reclamos y Quejas) 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.
- El mapa de radicados generado en SIIFWEB puede contener datos diferentes si se ha generado en fechas diferentes por parte de cada dependencia, lo mejor sería descargar el archivo al siguiente día hábil luego de terminar el trimestre a analizar y así evitar incongruencias en los datos, se deben seguir los lineamientos emitidos en la circular informativa TRD 2024-240.2.1.33 del 25 de junio de 2024 que en el punto 3 menciona a detalle los pasos para filtrar las bases de datos para la realización de los informes de PQRSFD.

Atentamente,

MARIA ESTHER GUENDICA ARGOTE  
Secretaria de Participación Comunitaria

Proyectó: Joan Hernández Girón – Auxiliar Administrativo G02  
Revisó: Sandra Milena Chavarro – Profesional Universitario G01  
Aprobó: Maria Esther Guendica Argote – Secretaria de Participación Comunitaria