



Palmira, 21/07/2024

**INFORME ANÁLISIS DE CAUSAS III TRIMESTRE 2024**

<b>1. OBJETIVOS.....</b>	<b>2</b>
<b>2. INFORME ANÁLISIS DE CAUSAS POR DEPENDENCIA III 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.....	8
2.9 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.....	9
2.10 SECRETARIA 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.....	16
2.15 SECRETARIA DE PLANEACIÓN.....	17
2.16 SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	18
2.17 SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA.....	20
2.18 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN.....	21
2.19 SECRETARIA DE SALUD.....	23
2.20 SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE.....	24
2.21 SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.....	26
2.22 SECRETARÍA DE CULTURA.....	27
2.23 SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL.....	28
2.24 SECRETARÍA DE AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL.....	29
<b>3. CONCLUSIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>4. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>31</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 III TRIMESTRE 2024 (PETICIONES, TRÁMITES, SERVICIOS, ENTES DE CONTROL)

### 2.1 DESPACHO DEL ALCALDE

La dependencia recibió un total de **113** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron de correspondencia recibida con **51.3%**.

**Peticiones:** El 46% de peticiones registradas, equivalen a 52 peticiones, de esta cantidad se tiene 30 solicitudes de cita, entre otras solicitudes encontramos algunas de las siguientes causas:

- Solicitud comité civil de convivencia y consejo de seguridad y convivencia ciudadana.
- Derecho de petición.
- Solicitud cierre de calle evento amor y amistad con los vecinos.
- Reiteración solicitud actualización de datos sarlaft 2024 patrimonio autónomo FIA.
- Solicitud de acompañamiento e invitaciones.
- Solicitudes de apoyo.
- Solicitud permiso y autorización.
- Solicitud firma de resoluciones.
- Solicitud de recursos financieros.





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

## **2.2 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES**

La dependencia recibió un total de **149** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones generales con **57.7%**.

**Peticiones:** El 57.7% son en total 86 peticiones registradas corresponden entre otras solicitudes encontramos algunas de las siguientes causas:

- Solicitud de concepto técnico.
- Solicitud de participación en el POT.
- Solicitud de visita para puente.
- Solicitud de términos de referencia para construcción de plan de emergencia y contingencia.
- Solicitud de Términos de Referencia para la construcción del Plan de Emergencias y de contingencia CIAT.
- Solicitud de visita ocular.
- Solicitud ayuda humanitaria por daños causados por fuertes vientos.
- Solicitud acompañamiento a Simulacro Nacional de Respuesta a Emergencia 2024.
- Solicitud de ayuda económica unidad de gestión del riesgo y desastre por afectación de incendio.
- Solicitud atención inundación en albergue.
- Solicitud de intervención por erosión en la rivera del río chontaduro.
- Manejo de Abejas y Avispas.





- Revisión de Riesgo estado de árboles.
- Lluvias y sequías.
- Derechos de petición.
- 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: El 2.7% de las peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de informe.
- Convocatoria reunión.

Peticiones Personería: El 1.3% de las peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Denuncia ambiental ante el relleno de finca colindante.
- Solicitud de información

### **2.3 DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES**

La dependencia recibió un total de **28** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Correspondencia recibida con **60.7%**.

**Peticiones:** El 39.3% de peticiones registradas (11) corresponden entre otras solicitudes encontramos algunas de las siguientes causas:

- Solicitud de colaboración y apoyo.
- Proyecto deportivo -afición futbolera.
- Solicitud de participación periodística.
- Solicitud de información.

- **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 **47** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Correspondencia recibida con **78.7%**.

**Peticiones:** El 14.9% son de peticiones, un total de 7 que corresponden a las siguientes causas:

- Solicitudes relacionadas al correo institucional.
- Solicitud de información.

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

**Entes de control:**

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

Peticiones Fiscalía: El 2.1% de las peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- prueba de generación del sticker en el radicado.

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

Peticiones Personería: El 2.1% de las peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información.



## 2.5 DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

La dependencia recibió un total de **294** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones con **91.2%**.

**Peticiones:** El 91.2% corresponde a 268 peticiones que ingresaron durante el III trimestre, las causas que más se repiten son:

- Certificado de contrato.
- Certificado laboral.

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

### Entes de control:

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

- Solicitud de Información y documentación correspondiente a la contratación derivada de los convenios Interadministrativos No. 552 FIP de 2017 y 492 FIP de 2021.

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

- Solicitud de información.

## 2.6 DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL

La dependencia recibió un total de **116** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Correspondencia recibida con **60.3%**.



**Peticiones:** El 37.1% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Hojas de vida.
- Solicitud de información laboral.
- Solicitud de base de datos municipal de los emprendimientos beneficiados en el marco del programa valle inn de la gobernación del valle del cauca.
- Solicitud de ayuda para emprendimiento.
- Solicitud de cita con el alcalde.
- Solicitud de información para emprendimiento para participar en las ferias o exposiciones.

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

- Solicitud de información.

## **2.7 OFICINA DE CONTROL INTERNO**

La dependencia recibió un total de **25** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición Fiscalía con el **36%**.

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

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





**Entes de control:**

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

- Disponibilidad de Certificación Ley 617/2000 de ICLD - Vigencia Fiscal 2023-
- Alcance a oficio 2024EE0134072 de presentación de equipo auditor AC APSA BPT v.2022-2023.
- Agéndese para la 2ª Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2023-2024.
- Reiteración a la solicitud de Información Referente A La Planta De Tratamiento De Aguas Residuales - PTAR del Municipio De Palmira, Valle Del Cauca.
- Solicitud base de datos gabinete Palmira 2024

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

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

- Alerta de hurto motocicleta.
- Solicitud de apoyo.
- Solicitud de información sobre historia de familia.
- Apoyo a Diligencia.
- Solicitud certificado de libertad y tradición vehículos fiscalía.
- Citación Juicio oral Presencial.

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

- Solicitud de apoyo por presunto incumplimiento de la madre
- Solicitud acompañamiento a diligencia visita adulto mayor.
- Solicitud de información.

## **2.8 DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

La dependencia recibió un total de **30** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición con el **30%**.





**Peticiones:** El 30% corresponde a 9 comunicaciones recibidas y responden a algunas de las siguientes causas:

- Queja contra funcionarios de las oficinas de tránsito.
- Solicitud información del expediente expediente.
- Solicitud de documentos públicos.
- Proceso disciplinario contra docente.
- Recurso de apelación.
- Requerimiento a funcionario por no asistir a citaciones de la JAL.

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

**Entes de control:**

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

Peticiones Contraloría: El 3.3% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Queja por ruido.

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

Peticiones Personería: El 3.3% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información.

## **2.9 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**

La dependencia recibió un total de **441** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición con el **69.8%**.

**Peticiones:** El 69.8% 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.





## INFORME

- Solicitudes de limpieza de diferentes zonas (parques, zonas verdes...)
- Presentación y oferta al municipio de Palmira del predio Lusitania de interés para la administración por la conservación fuentes hídricas.
- Limitaciones de uso para la zona de servidumbre de la línea de transmisión de energía eléctrica Alférez.
- Solicitud recolección de basuras.
- Ayuda para erradicar gatos.
- Solicitud de asignación de áreas para realizar siembra de 41 individuos vegetales en el marco de la resolución CVC 0720-0722-00260 de 2024
- Solicitud Alimentos para Albergue Esther Lopez
- Ruta de trabajo, de acuerdo con prohibición de corridas de toros.
- Solicitudes por abandono y maltrato animal.
- Solicitud de áreas de compensación proyecto modificación de licencia ambiental solar Palmira.
- Solicitud acompañamiento actividades laboratorio de paz.
- Solicitamos amablemente que se nos otorgue el permiso para ingresar al Bosque Municipal de Palmira.
- Solicitud de apoyo para la campaña ambiental "sembrando conciencia".
- Solicitud manejo de hormigas parque petruc.
- Solicitud recuperación de entorno Institución Educativa Tablones.
- Petición, para remediar problemática de contaminación del suelo y atmosférica, debido a las malas prácticas de algunos vecinos.
- Solicitud Participación Jornada de Ornato y Aseo Parque barrio el Prado.
- Contaminación con la quema de caña de azúcar vía Palmira Candelaria.
- Solicitud de base de datos de censo de carretilleros.

**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:

- Preocupación de árbol con alto riesgo

Peticiones Personería: El 2.3% de peticiones registradas se encuentran los siguientes temas en sus causas:





- Se manifiesta la intención para crear un programa.
- Solicitud de información.
- Mesa de trabajo en territorio.

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

## 2.10 SECRETARÍA GENERAL

La dependencia recibió un total de **128** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones con el **46.1%**.

**Peticiones:** El 46.1% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud de información.
- Propuesta de organización documental.
- Solicitud, Programa "Palmira es mi casa".
- Solicitud Apoyo Jornada de Pasaportes en Palmira.
- Solicitud de información sobre programación en el marco de la COP16.
- Solicitud Capacitación Gestión Documental.
- Solicitud de permiso sindical.

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

### Entes de control:

Peticiones Contraloría: El 4.7% de peticiones registradas con los siguientes temas:

- Inscripción programa Escuela DIARI.
- Invitación Mesa de Trabajo PTAR de Palmira.
- Alcance a oficio 2024EE0134072 de presentación de equipo auditor AC APSA BPT v.2022-2023.
- Informe final auditoría actuación especial de fiscalización requerimientos ciudadanos No. 023 y024 de 2024 Convenio Interadministrativo MP 1972 del 2022, suscrito entre la alcaldía municipal de Palmira y la financiera de desarrollo territorial S.A. "Findeter".



- Presentación informe preliminar de la Actualización especial de Fiscalización Verificación y evaluación de la información de empalme del Gerente de Corfepalmira de la vigencia 2020-2023.
- Presentación informe final de la Actualización especial de Fiscalización Verificación y evaluación de la información de empalme del Gerente de Corfepalmira de la vigencia 2020-2023.

Peticiones Personería: El 3.9% de peticiones registradas corresponde a los siguientes temas:

- Solicitud - traslado de archivos.

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

- Directiva ITA No. 004 del 20 de junio de 2024
- Memorando No. 016 de 2024 - Viceprocurador General de la Nación

Peticiones Fiscalía: El 0.8% de peticiones registradas corresponde a los siguientes temas:

- Error del stiker generado por fallas en siifweb.

## 2.11 SECRETARÍA DE GOBIERNO

La dependencia recibió un total de **3.050** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con 1846 comunicaciones que corresponden al **60.5%**.

**Peticiones:** El 60.5% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud de certificado de residencia.
- Solicitud de aplazamiento de audiencia.
- Solicitudes para realización de eventos.
- Solicitudes por temas de inseguridad.
- Solicitud de diligencia de secuestre bien inmueble.
- Solicitudes permiso de trabajo en las ferias.
- Solicitudes de autorización para salidas pedagógicas.





- Solicitudes de intervención por ruido.
- Declaración juramentada de entrega de bien inmueble.
- Solicitudes varias sobre comparendos.
- Solicitud de permiso para ubicar vallas publicitarias.
- Peticiones por querellas policivas.
- Peticiones protección al consumidor.
- Solicitudes varias.
- Solicitud de intervención por daños causados en propiedad.
- Solicitud de información.

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

**Entes de control:**

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

Peticiones Fiscalía: El 5% 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 0.1% de comunicaciones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Socialización Oficio No. 0701 2024.
- Solicitud de información Auto 826 de 2024 - SU -020/22.

Peticiones Personería: El 0.9% de comunicaciones registradas corresponden a los siguientes temas:

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





## 2.12 SECRETARÍA JURÍDICA

La dependencia recibió un total de **127** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2023, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron correspondencia recibida con el **69.3%**.

**Peticiones:** El 24.4% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud cumplimiento embargo judicial.
- Solicitud conciliación extrajudicial.
- Solicitud de pago de prestaciones.
- Solicitud de cumplimiento de sentencia.
- Solicitud de conciliación prejudicial previo trámite de demanda.
- Recurso de reposición.
- Solicitudes de información.
- Solicitud cumplimiento conciliación.

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

### Entes de control

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

- Solicitudes de información.

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

- Remite acta de audiencia.
- Solicitud de información.
- Declaratorio de nulidad de oficios que deniegan pago de horas extras celadores secretaria de educación Palmira valle en cumplimiento del decreto ley 1042 de 1978.

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

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



- Convocatoria comité avance sentencia.
- Solicitud de información.

## 2.13 SECRETARÍA DE HACIENDA

La dependencia recibió un total de **3.668** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con el **50.3%**.

**Peticiones:** El 50.3% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitudes varias relacionadas al pago de ICA.
- Solicitudes varias relacionadas al impuesto de industria y comercio.
- Revisión, exoneración, pago, información, paz y salvo y demás relacionados con el impuesto predial.
- Solicitudes sobre el avalúo catastral.
- Solicitudes de facturación del impuesto de alumbrado público, soportes de consumo, actualización de tarifas, liquidación del impuesto.
- Solicitudes de levantamiento de embargo de predios y cuentas.
- Solicitudes de creación, novedades, actualización como contribuyentes.

**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:

- Solicitud de información.

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

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

- Solicitud de información.

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



- Solicitud certificación de ingresos corrientes de libre destinación.
- Regularización de predio rural.
- Solicitud de cumplimiento memorando.
- Solicitud de información.

## **2.14 SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**

La dependencia recibió un total de **219** comunicaciones externas que ingresaron a través del módulo de gestión documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024. Se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron petición general con el **67%**.

**Peticiones:** El 67% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitudes de intervención.
- Derechos de petición.
- Solicitudes de información.
- Solicitudes de acompañamiento.
- Problemas de seguridad.

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

### **Entes de control**

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

- Solicitud información

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

- Derecho de petición.
- Contexto de seguridad en zona rural del municipio caso puntual el corregimiento de tablones.
- Solicitud sobre garantías de protección y vigilancia.
- Solicitud de información.

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





## 2.15 SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

La dependencia recibió un total de **1.573** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con el **80.2%**.

**Peticiones:** El 80.2% 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.
- Asignación y certificados de nomenclatura.
- Trámites varios (LIOEP, línea de demarcación, POT, infraestructura de comunicaciones, delineación con esquema básico, copia de licencias de construcción y planos.)
- Solicitudes de información.

\*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 0.3% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de certificado de uso de suelo.
- Solicitud de prueba documental.

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

- Solicitudes de información de SISBEN.





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

- Traslado petición.
- Reiteración solicitud sobre la sectorización del municipio de Palmira y número de habitantes.
- Invitación a ser ponente en el conversatorio especializado en espacio público y medio ambiente - julio 25 de 2024.
- Colaboración con la elaboración de estudios de factibilidad y/o proyectos.
- Solicitud de información.
- Coadyuvancia queja ciudadana.

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

- Solicitud de información actuación preventiva población LGTBIQ.

## **2.16 SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

La dependencia recibió un total de **1.029** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con el **61.2%**.

**Peticiones:** El 61.2% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

### **Gestión del Talento Humano**

- Aceptación de nombramiento.
- Acta de entrega del cargo.
- Notificaciones judiciales.
- Solicitud de pasantías.
- Incapacidades médicas.
- Cobro de cuotas partes pensionales.
- Solicitud de copia de historias laborales.
- Solicitud de traslados.
- Solicitud de sustituciones pensionales.
- Solicitud de aplazamiento 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 cecil.
- 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 copias de escritura.
- Solicitud de apoyo para actividades de la comunidad.
- 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 cupo parqueadero.
- Solicitud de mantenimiento de predios.
- Solicitud de pólizas de seguros.
- Solicitud de préstamos de carpas.
- Solicitud de comodatos y prorrogas de comodatos de bienes muebles e inmuebles.
- Solicitud de vigilancia.
- Solicitud de espacios físicos para las dependencias.
- Solicitud mantenimiento parque automotor contrato.

**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:

- Auto de apertura PRFO 002-2024.
- Solicitud apoyo en mantenimiento.
- Respuestas de requerimiento ciudadano.

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





- Solicitud de información.
- Solicitud de cumplimiento.

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

- Derecho de petición.

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

- Convocatoria mesa de trabajo.
- Solicitud de información.
- Reporte de daños y solicitud de intervención urgente - caída de árbol en parqueadero de la Personería Municipal.
- Solicitud gestión tramite soat motocicleta.

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

La dependencia recibió un total de **681** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron las peticiones con el **64.2%**.

**Peticiones:** El 64.2% 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.

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





**Entes de control:**

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

- Requerimientos ciudadanos.
- Presentación Informe, socialización y presentación de auditoría preliminar de la actuación especial de fiscalización requerimiento ciudadano.
- Solicitud información de obras públicas "elefantes blancos y obras inconclusas" en el municipio de Palmira.
- Invitación Mesa de Trabajo PTAR de Palmira
- Mesa de trabajo de seguimiento obra bosque municipal 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 2.3% de las peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información.
- Solicitud de mesa de trabajo.
- Solicitud de nomenclatura.
- Coadyuvancia petición a secretaría de infraestructura.
- Traslados de petición.

## **2.18 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**

La dependencia recibió un total de **2.421** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones con el **61.7%**.

**Peticiones:** 61.7% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Petición de acoso laboral.
- Petición de aplazamiento de vacaciones.
- Petición de carta constancia laboral.
- Petición de inicio de labores.



- Petición de certificado laboral.
- Petición de formatos de ausentismo.
- Petición de documento de incapacidad.
- Petición de prestación de servicios.
- Petición de justificación de horas extras.
- Petición de manifestación de interés de encargos.
- Petición de novedades SIMAT.
- Petición de día de la familia.
- Petición de dotación administrativos.
- Petición de paz y salvo de cesantías definitivas.
- Petición de permiso sindical.
- Petición de declaración de bienes e rentas.
- Petición de incapacidad médica.
- Petición de renuncia irrevocable al cargo.
- Petición de reporte de accidente laboral.
- Petición de certificado CETIL.
- Petición de solicitud de licencia.
- Petición de tiempo de servicio.
- Petición de traslado de docente.

**Trámites y servicios:** El 2.4% de trámites y servicios registrados corresponden a las siguientes causas:

- Ascenso en el escalafón nacional docente.
- Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial.
- Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado.
- Cambio de propietario de un establecimiento educativo.
- Cesantía definitiva para docentes oficiales.
- Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido.
- Cesantías parciales para docentes oficiales.
- Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano.
- Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media.
- Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales.
- Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales.
- Registro de firmas de rectores, directores y secretarios(as) de establecimientos educativos.





- Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano.

#### **Entes de control:**

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

- Planes de mejoramiento informe auditoría financiera al fondo nacional de prestaciones sociales del magisterio, vigencia 2023.
- Requerimiento ciudadano y respuestas.

Peticiones Procuraduría: El 0.04% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud información.

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

- Seguimiento a petición.
- Solicitud de información.
- Mesa de trabajo.

#### **2.19 SECRETARÍA DE SALUD**

La dependencia recibió un total de **612** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones con el **70.9%**.

**Peticiones:** El 70.9% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud carnet de vacunas.
- Petición visita a establecimiento por concepto sanitario
- Petición para fumigación.
- Solicitud de intervención.
- Solicitud de articulación interinstitucional.
- Información sobre certificados de discapacidad.



**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:

- Presentación auditoria de cumplimiento sgp recursos agua potable y saneamiento básico.
- Respuesta solicitud proroga Palmira

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

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

Peticiones Personería: El 2.6% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información.
- Solicitud de acompañamiento en la jornada de aseguramiento en salud.
- Visita de verificación condiciones de habitabilidad y salud en centro carcelario INPEC Palmira.

## **2.20 SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE**

La dependencia recibió un total de **2.249** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron peticiones con el **55.9%**.

**Peticiones:** El 55.9% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud para cancelación de matrícula.
- Plan de manejo vial.
- Solicitud de Prescripción de comparendo.
- Instalación de reductores de velocidad.
- Solicitud de señalización.
- Solicitudes referentes a la ocupación del espacio público.
- Solicitud de certificado de no inmovilización.
- Solicitud afectación vial para realizar evento.
- Solicitud de acuerdo de pago de multas.





- Solicitud de información sobre investigación accidente de tránsito.
- Solicitud certificados tradición y libertad vehículos.
- Consulta tarjeta Palmibus.
- Derechos de petición varios.
- Solicitudes de registro y levantamiento 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 prescripción de comparendo.
- Solicitudes de levantamiento de medida cautelar.
- Solicitud de instalación de reductores de velocidad.
- Solicitud de reporte sobre motocicleta hurtada.

**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:

- Requerimiento ciudadano.
- Solicitud de embargo.
- Medida cautelar.

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

- Alertas por hurtos de vehículo.
- Solicitud de información certificado de tradición.
- Entrega de vehículo.
- Solicitud de historial de propietarios de vehículo.
- Solicitud información.

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

- Mesa de trabajo.



- Solicitud información.
- Derechos de petición.

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

## 2.21 SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

La dependencia recibió un total de **154** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Peticiones con el **68.2%**.

**Peticiones:** El 68.2% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud de apoyo económico.
- Solicitud aval para instalación de contador de energía.
- Solicitud certificación de personería jurídica JAC.
- Renuncia irrevocable.
- Solicitud inhabilitar usuario pallanos del módulo de gestión documental.
- Solicitud certificación servicio como presidente JAC.
- Solicitud agendamiento cita con el Alcalde.
- Solicitud de acompañamiento en reuniones de audiencia pública ambiental, donde se tendrá presencia de población infantil.
- Requerimiento participación política de las personas con discapacidad en su municipio.
- Solicitud carpas y mesas ciudad del campo.
- Segundo requerimiento de información sobre consejos territoriales de paz, reconciliación y convivencia.
- Copia estatutos anteriores JAC.
- Solicitud de reunión.
- Solicitud apertura de libros JAC.
- Solicitud muebles y enseres.
- Solicitud de dotación junta comunal barrio las flores.
- Solicitud dotación de elementos tecnológicos para la junta de acción comunal.
- Solicitud de necesidades para la JAC barrio villas del samán urbanización ciudad del campo Juanchito Palmira.
- Solicitud certificación miembro JAC la torre.
- Solicitud caseta comunal.





- Programación jornada con secretarios de despacho.

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

**Entes de control:**

Peticiones Contraloría: El 1.3% de las peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de base de datos e información.

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

Peticiones Personería: El 1.3% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud presencia de secretarios en los actos convocados.
- Solicitud información.

## 2.22 SECRETARÍA DE CULTURA

La dependencia recibió un total de **239** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición general con el **63.2%**.

**Peticiones:** El 63.2% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud espacio para diversas actividades.
- Solicitudes para la escuela municipal de arte EMA (cursos de extensión en instituciones educativas, para grupos de niños y niñas en diferentes barrios de la ciudad, solicitudes de acompañamiento con grupos artísticos en festivales, conmemoraciones de instituciones educativas, juntas de acción comunal, etc.)
- Solicitudes para el programa de arte y cultura, como constancias de participación o de pertenecer a los diferentes programas del proceso.
- Comunicaciones jurídicas (solicitudes de información sobre la ejecución de contratos, copias de documentos de eventos realizados)
- Solicitud del fondo mixto de Boyacá.
- Solicitudes para la red de bibliotecas públicas.



- Solicitud patrocinio.

**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 algunas de las siguientes causas:

- Solicitud de información contrato de obra.

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

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

Peticiones Personería: El 3.3% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud de salón disponible para evento.
- Apoyo programa: una segunda oportunidad para los nna infractores de Palmira.
- Solicitud de información.
- Mesa de trabajo.

## 2.23 SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

La dependencia recibió un total de **295** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición general con el **70.5%**.

**Peticiones:** El 70.5% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud información programas sociales
- Solicitud de ayudas humanitarias
- Solicitud atención adultos mayores

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





**Ente de control:**

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

- Solicitud de información- base de datos actualizada

Peticiones Fiscalía: el 1% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información.

Peticiones Personería: el 2% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Solicitud de información.

Peticiones Procuraduría: El 1.4% de las peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Socialización normatividad.
- Solicitud de información.

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

La dependencia recibió un total de **73** comunicaciones externas que ingresaron a través del Módulo de Gestión Documental SIIF WEB durante el **III TRIMESTRE** del año 2024, se pudo observar que el mayor porcentaje de solicitudes fueron Petición general con el **50.7%**.

**Peticiones:** El 50.7% de peticiones registradas corresponden a algunas de las siguientes causas:

- Solicitud información.
- Solicitud presencia patrullas policía.
- Invitación acciones positivas de establecimiento carcelario.
- Solicitud de divulgación imágenes publicitarias patrulla purpura.
- Solicitud de espacio de reunión tema de seguridad barrio popular modelo.
- Solicitud de apoyo.
- Solicitud de convocatoria.
- Notificación de hurtos en infraestructura de alumbrado público.



- Solicitud anónima intervención jóvenes venezolanos que perturban la tranquilidad del sector todas las noches.
- Mantenimiento e instalación de cámaras de seguridad, compromiso presupuesto 2023 y 2024.
- Solicitud consejo de seguridad.
- solicitud alimentación UNIPOL.
- Solicitud mantenimiento preventivo parque automotor UNIPOL- PALMIRA
- envió solicitud vehículo SIPOL.
- Solicitud de charla de prevención del consumo de sustancia psicoactivas para empresa.
- Solicitud de apoyo conmemoración día nacional del veterano.
- Solicitudes varias.

**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: El 2.7% de peticiones registradas corresponden a los siguientes temas:

- Contexto de seguridad en zona rural del municipio caso puntual el corregimiento de tablones.
- Solicitud de garantías de seguridad.
- Solicitud de información.
- Solicitud sobre garantías de protección y vigilancia a la comunidad fundación movimiento de mujeres unidas, diversas y empoderadas mude por hechos de violencia ocurridos en el municipio de Palmira en el mes de julio de 2024.

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



### 3 CONCLUSIONES

- La Alcaldía recibió un total **17.745** comunicaciones recibidas en el periodo comprendido del 1 de julio al 30 de septiembre del 2024.
- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue petición general, con un **60.4%**, y corresponde a **10.714** comunicaciones de este tipo.
- El **34%** del total de solicitudes recibidas fue correspondencia recibida (**6.036**).
- La eficiencia por parte de la Administración municipal de acuerdo a las respuestas de las solicitudes recibidas de parte de los ciudadanos en el III trimestre de 2024 fue del **91.9%**. (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 I 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



**INFORME**

incongruencias en los datos, se deben seguir los lineamientos emitidos en la circular informativa TRD 2024-240.2.1.56 del 24 de septiembre 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 

