

INFORME UNIFICADO DE ANÁLISIS A LAS PQRSFD Y PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS

Trimestre I de 2025
Alcaldía de Palmira



www.palmira.gov.co

Contenido

- 01** Introducción
- 02** Acceso a la información pública
- 03** Total de comunicaciones recibidas en el Trimestre I de 2025
- 04** PQRSFD recibidas en el Trimestre I de 2025
- 05** Análisis comparativo PQRSFD con periodos anteriores
- 06** PQRSFD por canal de atención
- 07** Análisis a las PQRSFD por dependencia
- 08** Estado de las PQRD y eficiencia del periodo
- 09** PQRD con gestión fuera de términos de los Ley
- 10** Radicados vencidos en el periodo
- 11** Traslados por competencia
- 12** Solicitudes a las que se les negó el acceso a la información

Contenido

- 13** Análisis a las Peticiones
- 14** Consolidado de Peticiones por Dependencia
- 15** Causas más recurrentes de las Peticiones
- 16** Análisis a las Quejas, Reclamos y Denuncias
- 17** Quejas por Dependencia
- 18** Causas de los Reclamos por Dependencia
- 19** Percepción Ciudadana y Evaluación de la Satisfacción
- 20** Consolidado de encuestas de Percepción por Dependencia
- 21** Resultados de las encuestas de Percepción ciudadana
- 22** Resultados de la Evaluación de Satisfacción ciudadana
- 23** Conclusiones
- 24** Recomendaciones

INTRODUCCIÓN



La Secretaria de Participación Comunitaria tiene como responsabilidad conforme al Decreto 213 de 2016 la gestión operativa y estratégica de la Atención al Ciudadano, el seguimiento a las PQRS de la comunidad dirigidas a la Administración Municipal, coordinar y hacer seguimiento a la percepción y evaluación de la satisfacción de la comunidad frente a los servicios ofrecidos por la entidad para la toma de acciones pertinentes.

El presente informe corresponde al análisis consolidado de la gestión de las PQRSD recibidas y atendidas por las dependencias de la Alcaldía de Palmira, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025 de acuerdo a la información contenida en el nuevo sistema de información SISDOC y al análisis a las causas.

El propósito es determinar la eficiencia ante la oportunidad de las respuestas a las comunicaciones recibidas por la Alcaldía Municipal de Palmira, medir la satisfacción de la ciudadanía frente a la oferta institucional y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a los directivos y a los responsables de los procesos para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a la ciudadanía en general.



ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

De conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*», se informa que en el portal web a través del enlace www.palmira.gov.co, se encuentra disponible la información a la que se refiere la ley, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre del año 2025, se recibieron **11726** comunicaciones de las cuales, **7582** son PQRSFD, **85** solicitudes fueron trasladadas por temas de competencia, y se negó el acceso a **1** solicitud por requerir información que se encuentra protegida bajo reserva.

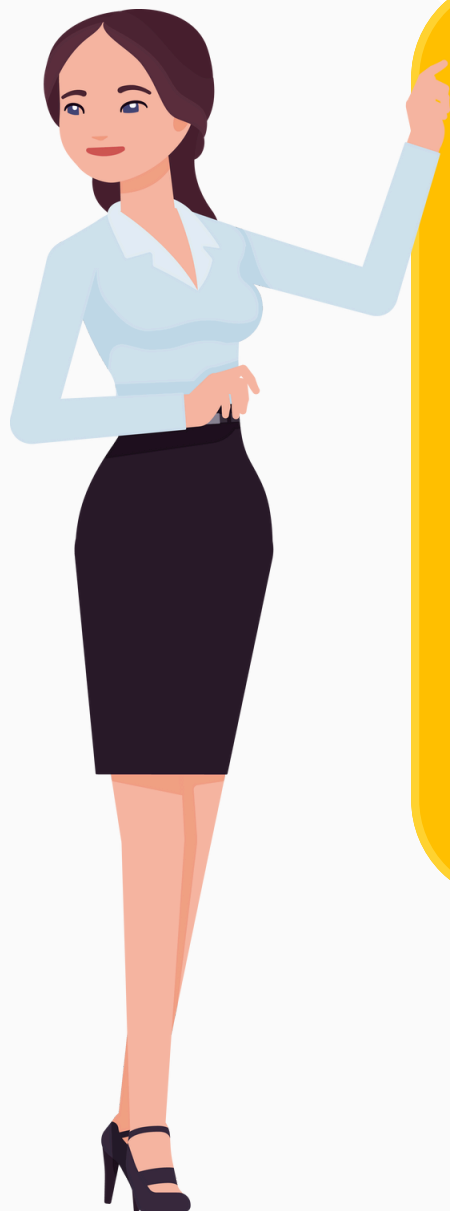


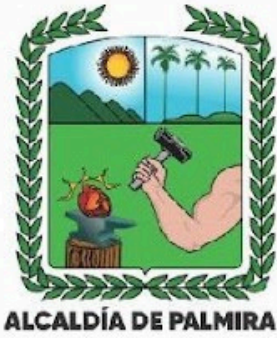


TIEMPOS DE RESPUESTA A LOS CIUDADANOS

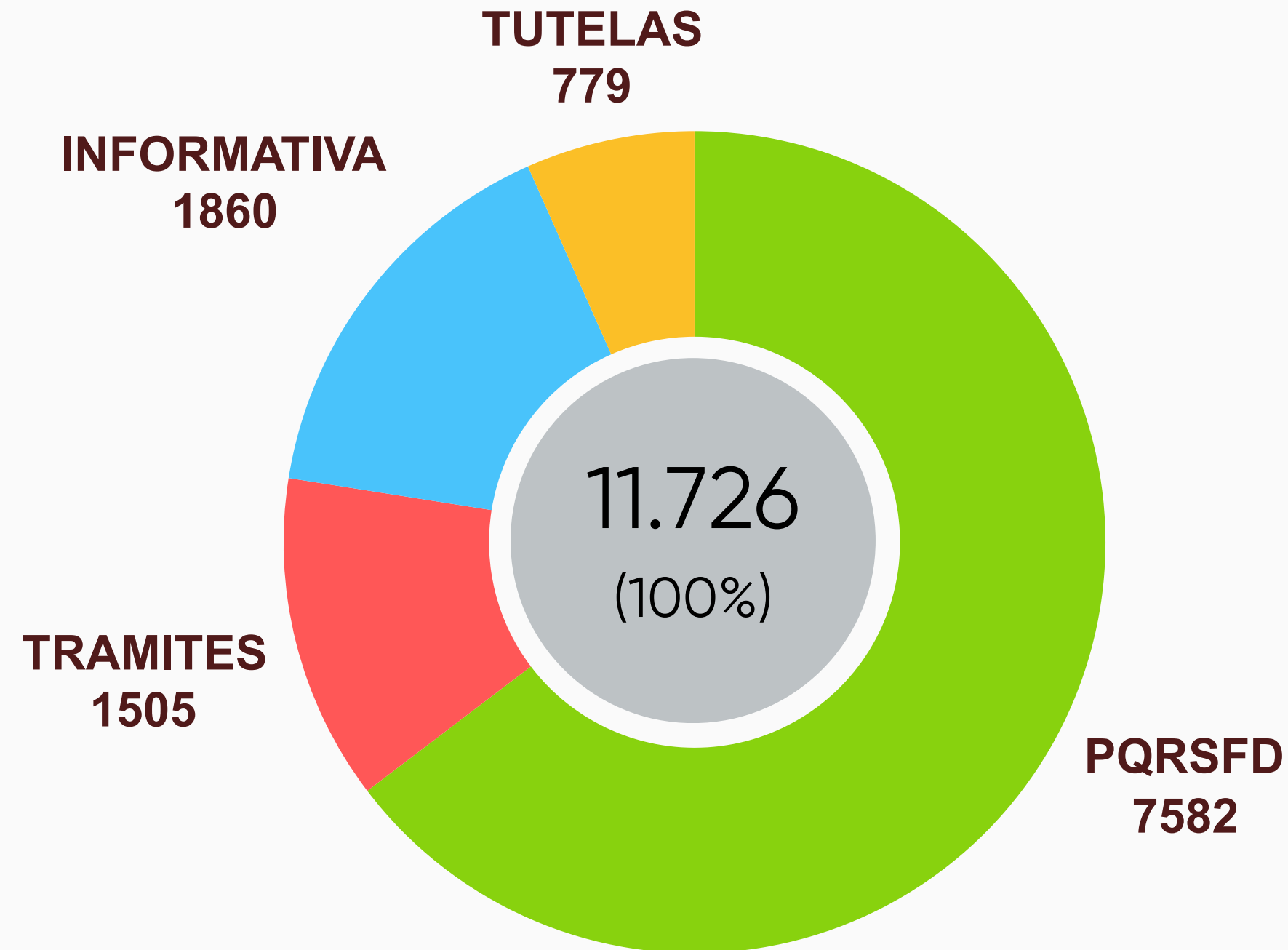
El Municipio de Palmira adopta la Ley 1755 del 2015, normatividad que regula y define los tiempos de respuesta para las PQRSFD de la siguiente manera:

- Derechos de Petición de Interés General y/o Particular, dentro de los **15** días hábiles siguientes a su recepción.
- Derechos de Petición de Documentos e información, dentro de los **10** días hábiles siguientes a su recepción.
- Derechos de Petición de Consulta, dentro de los **30** días hábiles siguientes a su recepción.
- Derechos de Petición entre Autoridades, dentro de los **10** días hábiles siguientes a su recepción, o de acuerdo al tiempo estipulado por el Ente de Control que le remite.
- Denuncia por presuntos hechos de corrupción, dentro de los **15** días hábiles siguientes a su recepción.
- Queja, dentro de los **15** días hábiles siguientes a su recepción.
- Reclamo, dentro de los **15** días hábiles siguientes a su recepción
- Traslados por competencia a otras entidades, **5** días hábiles siguientes a su recepción





TOTAL COMUNICACIONES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE I DE 2025



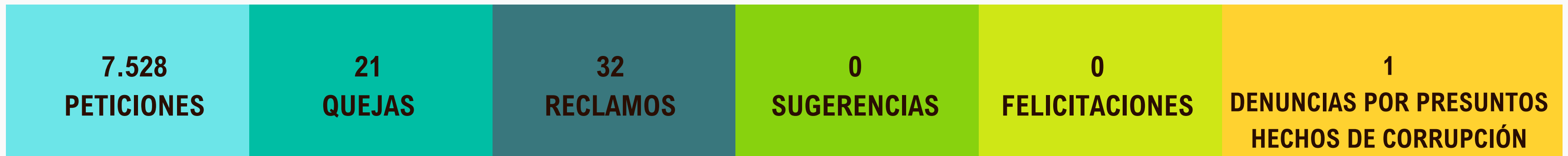
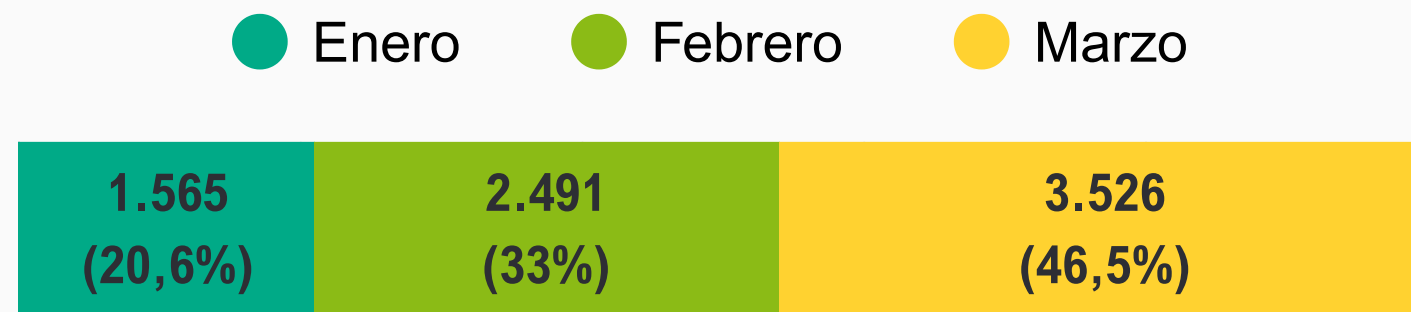
Fuente: Información obtenida de las comunicaciones reportadas en el Sistema de Información SISDOC con corte al 31 de Marzo de 2025





PQRSFD RECIBIDAS EN EL I TRIMESTRE DE 2025

7582
PQRSFD
Recibidas en el Trimestre I de 2025



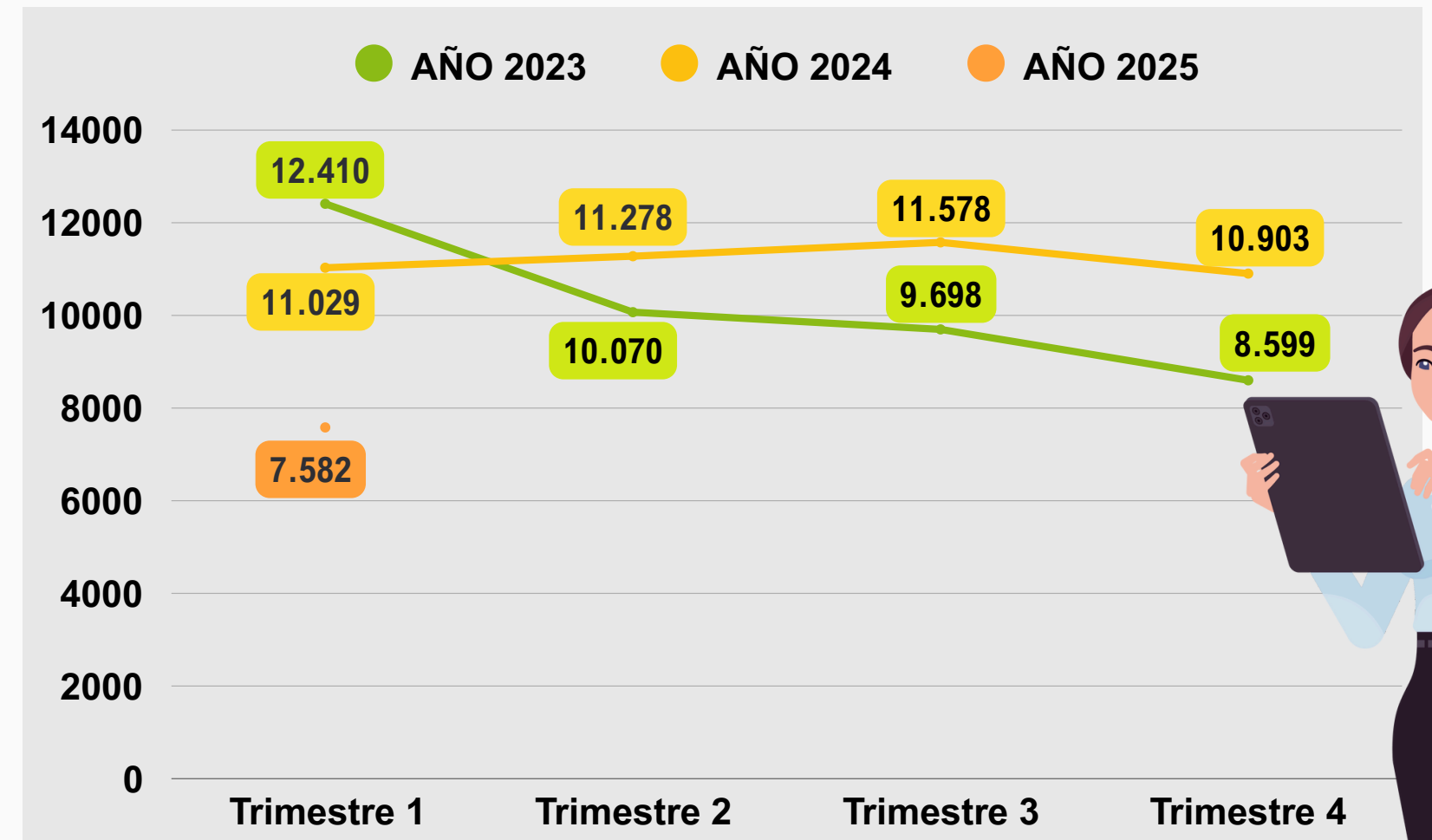
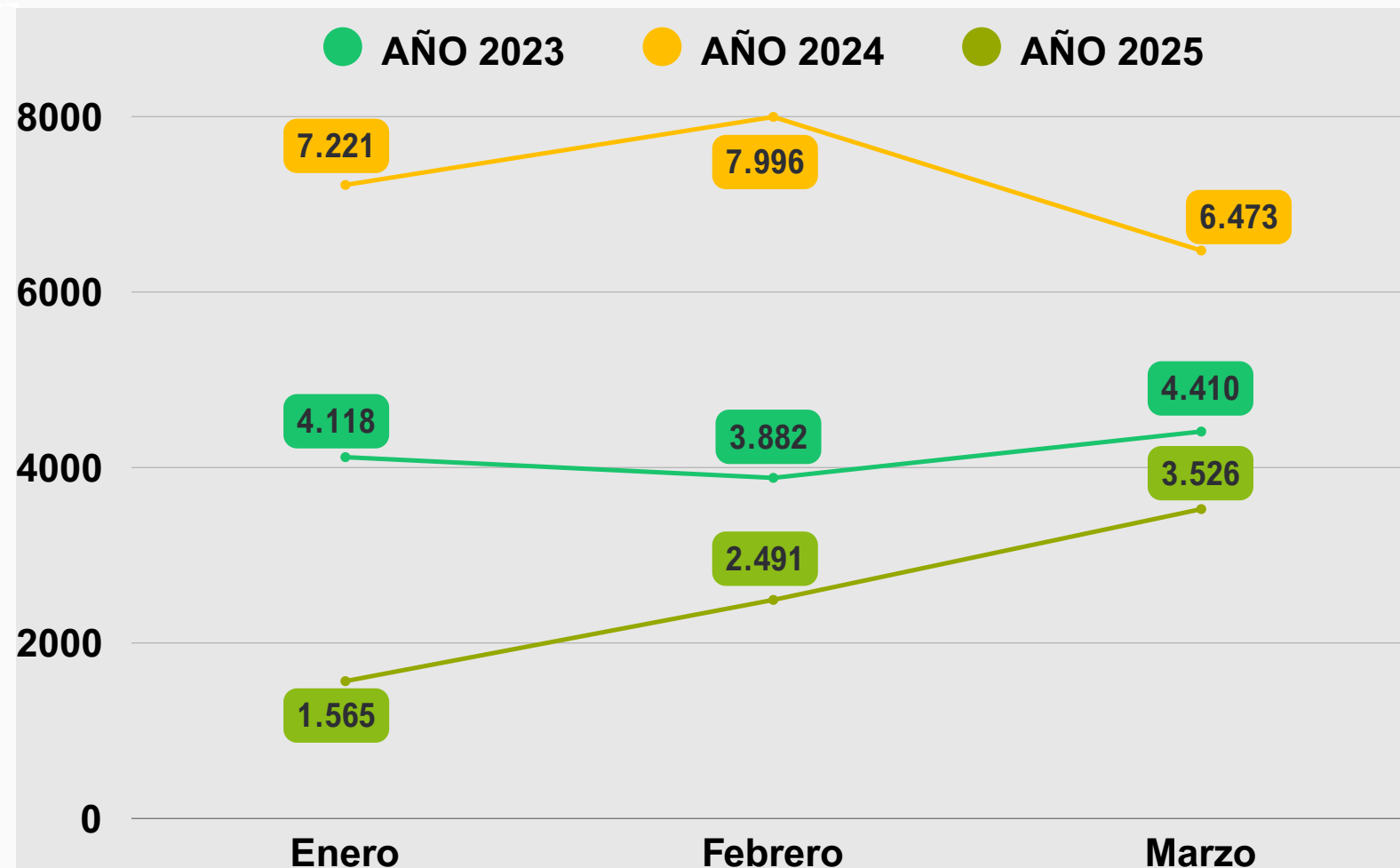
OBSERVACIÓN: De acuerdo al Sistema de Información SISDOC con corte al 31 de marzo de 2025, en el trimestre I de 2025 fueron recibidas 9226 PQRD; sin embargo, ante el análisis de causas el 16% son trámites tipificados como PQRD, un 2% corresponde a tutelas. Así mismo, se encontraron PQRD tipificadas como informativo sin respuesta y el análisis de causas a las QRD muestra que las 25 Quejas, 8 Reclamos y 4 Denuncias iniciales también estaban mal tipificadas.

Fuente: Información obtenida del análisis manual de las PQRSFD reportadas en el Sistema de Información SIIF WEB





ANÁLISIS COMPARATIVO PQRSFD PERIODOS ANTERIORES



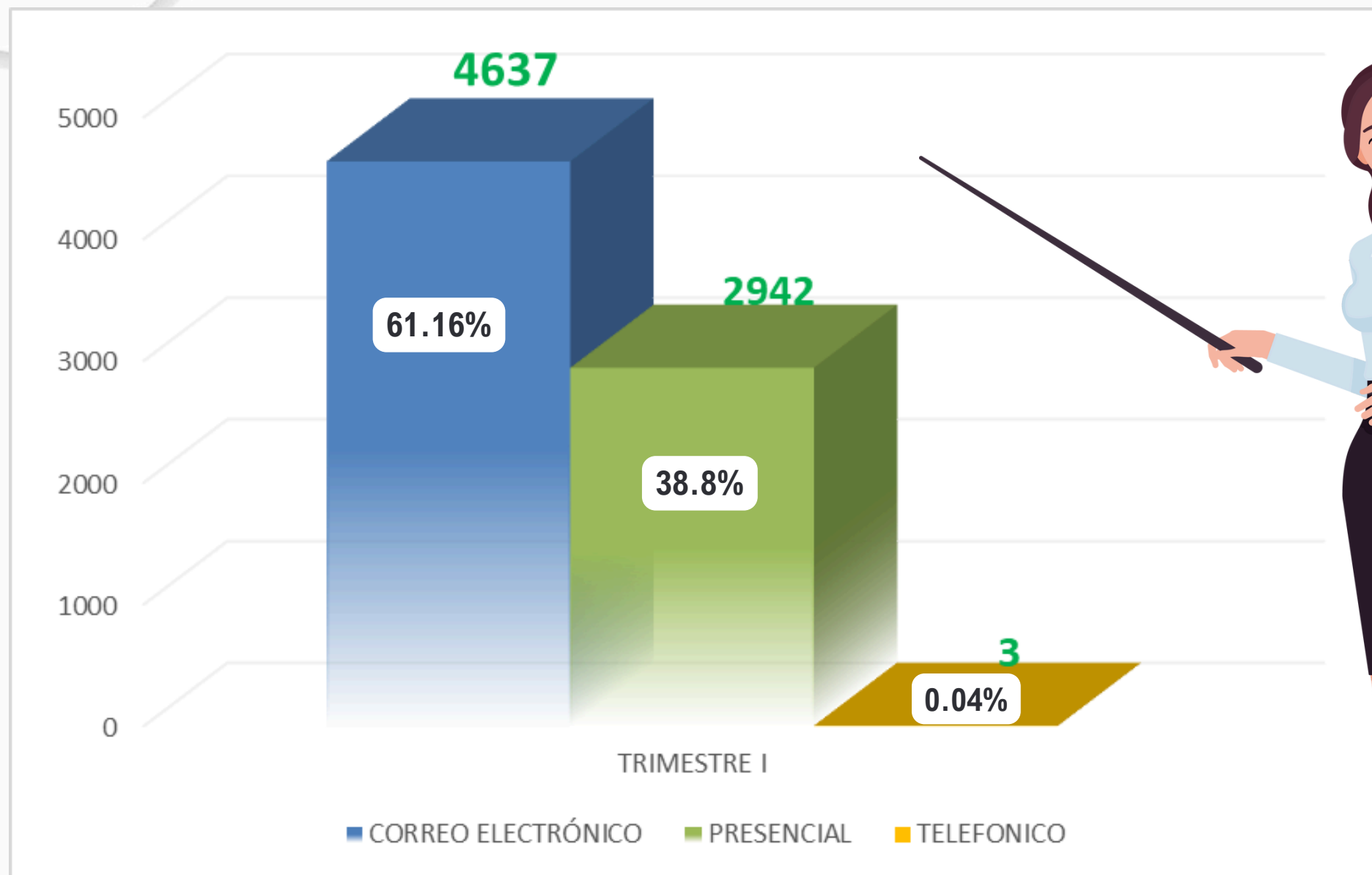
Se presenta en la primera gráfica el análisis comparativo del seguimiento a las PQRSFD por cada mes que compone el primer trimestre del año 2025 con los mismos meses de años anteriores. En la segunda gráfica se tiene el comparativo del trimestre con el mismo periodo de los años 2023 y 2024



PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN



ALCALDÍA DE PALMIRA



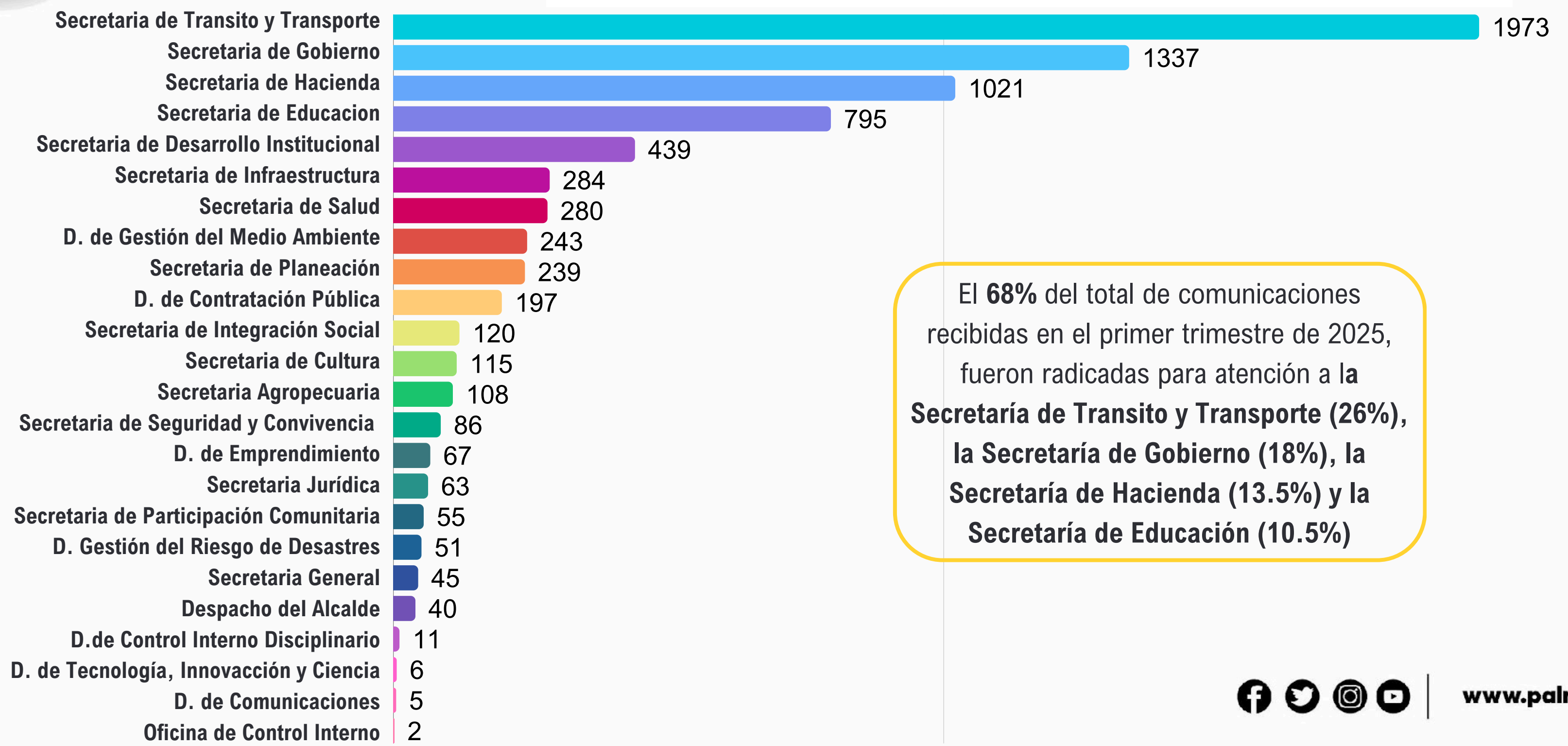
Del total de comunicaciones (PQRSFD) registradas en el trimestre I de 2025 (7.583), el medio de recepción más utilizado fue el canal escrito por **correo electrónico (4.638)** con un 61.16%, seguido por el **canal presencial (2.942)** con un 38,8%

OBSERVACION: Debido al cambio de Sistema de Información de SIIFWEB a SISDOC, es importante hacer salvedad que no se han concluido los desarrollos que activen nuevamente el canal virtual de radicación que se encontraba en la página de la Alcaldía.





ANÁLISIS DE PQRSFD POR DEPENDENCIAS



El **68%** del total de comunicaciones recibidas en el primer trimestre de 2025, fueron radicadas para atención a la **Secretaría de Transito y Transporte (26%)**, la **Secretaría de Gobierno (18%)**, la **Secretaría de Hacienda (13.5%)** y la **Secretaría de Educación (10.5%)**



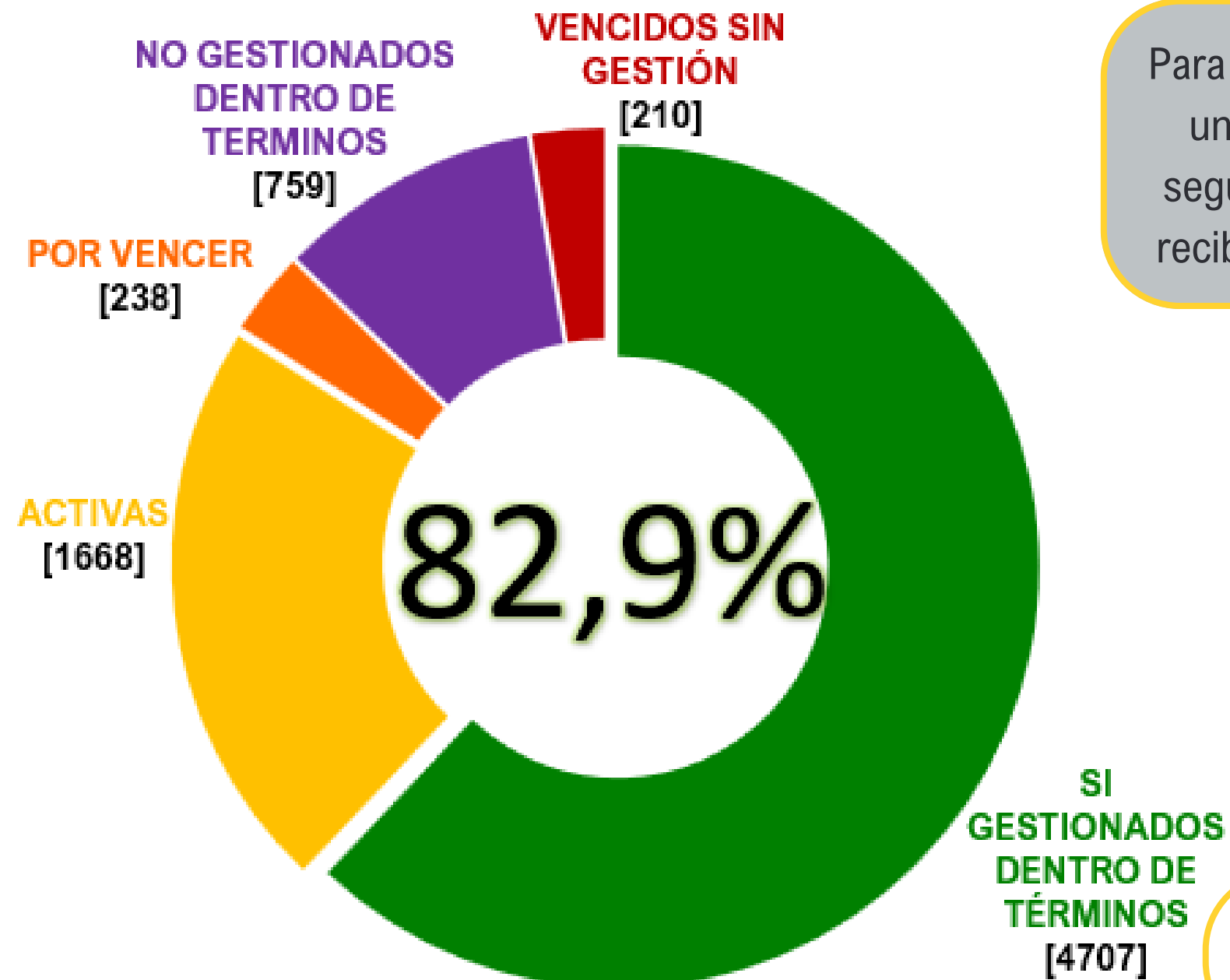


ALCALDÍA DE PALMIRA

ESTADO DE LAS PQRD Y EFICIENCIA



7.582
PQRD
Requieren
respuesta



Para el trimestre I de 2025 se logró una **eficiencia del 82.9%** en el seguimiento oportuno a las PQRD recibidas en la Alcaldía de Palmira.

OBSERVACION: En línea con notas anteriores, la tipificación impacta directamente las cifras aquí relacionadas debido a que para el cálculo de la eficiencia no se tienen en cuenta *Felicitaciones, Sugerencias, Tutelas, Trámites* ni *Correspondencia informativa*, ya que estas no tienen vencimiento, o están sujetas a tiempos diferentes de las PQRD.

EFICIENCIA DEL TRIMESTRE = $V1/V2 \times 100$
V1= Total de gestiones dentro de términos en el Trimestre I
V2= Total de comunicaciones que debieron ser contestadas en el periodo ((Total general) - (Activas) - (Por vencer))



www.palmira.gov.co



ALCALDÍA DE PALMIRA

PQRD CON GESTIÓN FUERA DE TÉRMINOS

DEPENDENCIA	Acumulado Trimestre I 2025	%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	187	19,3%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	158	16,3%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	134	13,8%
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	111	11,5%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	89	9,2%
SECRETARIA DE GOBIERNO	54	5,6%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	45	4,6%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	44	4,5%
SECRETARIA DE HACIENDA	32	3,3%
SECRETARIA JURIDICA	30	3,1%
SECRETARIA DE SALUD	26	2,7%
SECRETARIA DE CULTURA	20	2,1%
DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	10	1,0%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	9	0,9%
SECRETARIA GENERAL	5	0,5%
DESPACHO ALCALDE	5	0,5%
DIRECCIÓN DE TIYC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	3	0,3%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0,2%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	2	0,2%
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL	1	0,1%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,1%
DIRECCION DE COMUNICACIONES	1	0,1%
TOTALES	969	100%

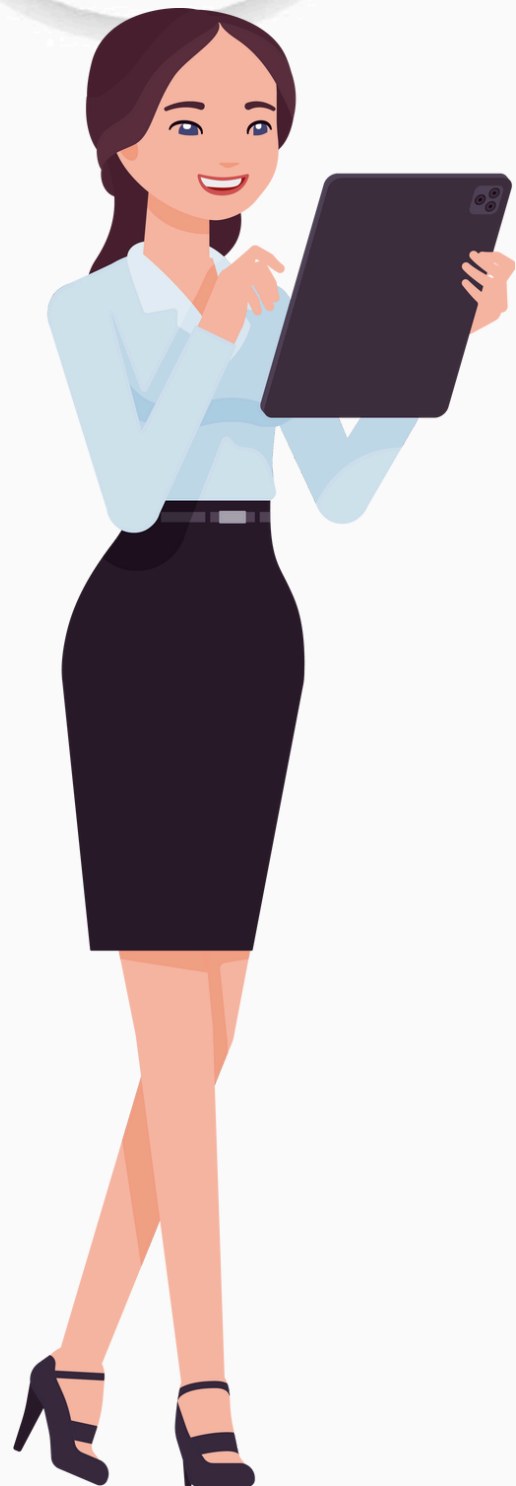


Al corte del 31 de marzo de 2025 el **17%** del total de comunicaciones que debieron ser respondidas dentro del periodo analizado fueron respondidas fuera de los términos y/o se encuentran vencidas.





ALCALDÍA DE PALMIRA



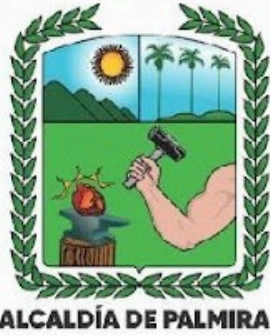
210
PQRD
Vencidas
(3.7%)

Las PQRD vencidas sin gestión con corte al 31 de marzo de 2025, representa el **3,7%** del total de comunicaciones que debieron ser respondidas dentro del periodo analizado.

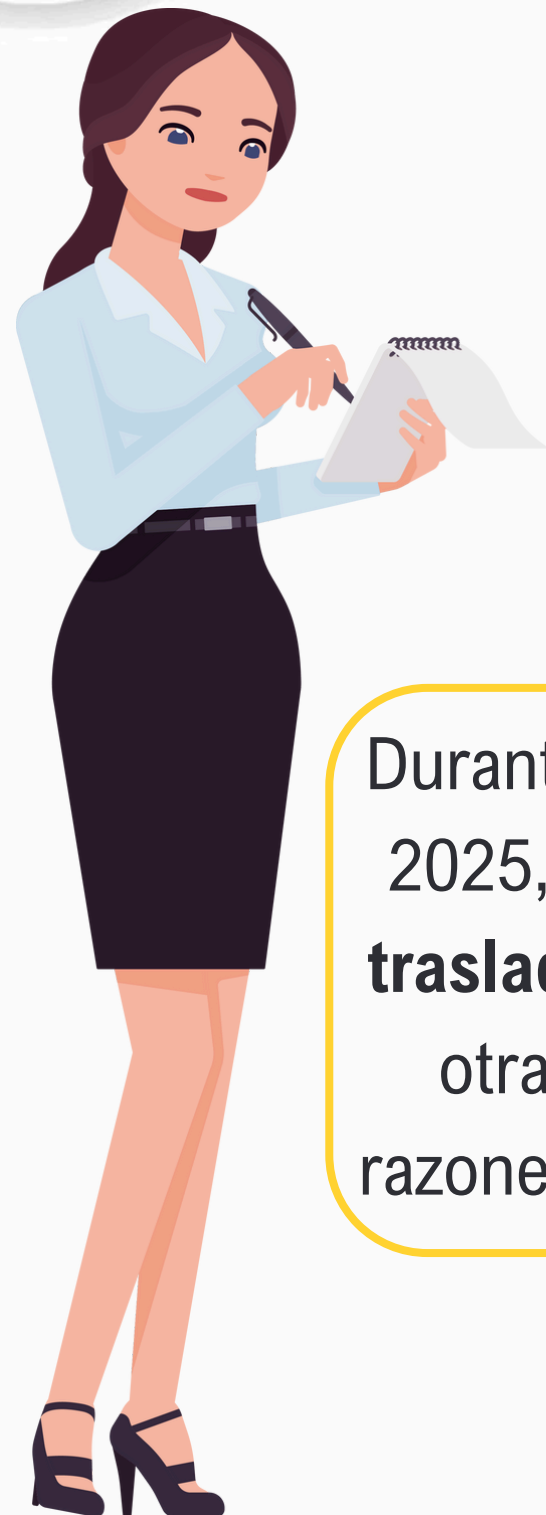
PQRD VENCIDOS

DEPENDENCIA	TOTAL VENCIDOS	%
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	51	24,3%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	43	20,5%
SECRETARIA DE PLANEACION	35	16,7%
SECRETARIA JURIDICA	27	12,9%
SECRETARIA DE CULTURA	13	6,2%
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	11	5,2%
SECRETARIA DE EDUCACION	6	2,9%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	5	2,4%
SECRETARIA DE SALUD	5	2,4%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	5	2,4%
DESPACHO DEL ALCALDE	3	1,4%
SECRETARIA GENERAL	2	1,0%
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLL EMPRESARIAL	2	1,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,5%
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	1	0,5%
TOTAL ALCALDIA	210	100%





TRASLADOS POR COMPETENCIA



Durante el trimestre I de 2025, se realizaron **85 traslados** de PQRSFD a otras entidades por razones de competencia.

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRD TRASLADAS	ENTIDADES
SECRETARIA DE HACIENDA	29	• IGAC
SECRETARIA DE SALUD	18	• SUPERINTENDENCIA DE SALUD • DIFERENTES EPS
SECRETARIA DE GOBIERNO	12	• PROCURADURIA GENERAL • COMISARIA DE FAMILIA DE TUMACO • SECRETARIA DE GOBIERNO DE CALI • ALCALDIA DE PRADERA • ICBF SUROCCIDENTE • POLICIA NACIONAL
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	11	• CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA- CVC • VEOLIA
DESPACHO DEL ALCALDE	6	• IMDER PALMIRA
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	3	• OTRAS SECRETARIAS DE TRANSITO • RUTAS DEL VALLE • SECRETARIA DE TRANSITO DE CANDELARIA
DIRECCION DE GESTION DE RIESGO DE DESASTRES	2	• BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS
SECRETARIA JURIDICA	1	• JUZGADO CIVIL MUNICIPAL
SECRETARIA GENERAL	2	• IMDER PALMIRA
SECRETARIA DE PLANEACION	1	• CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA- CVC
TOTAL ALCALDIA	85	100%





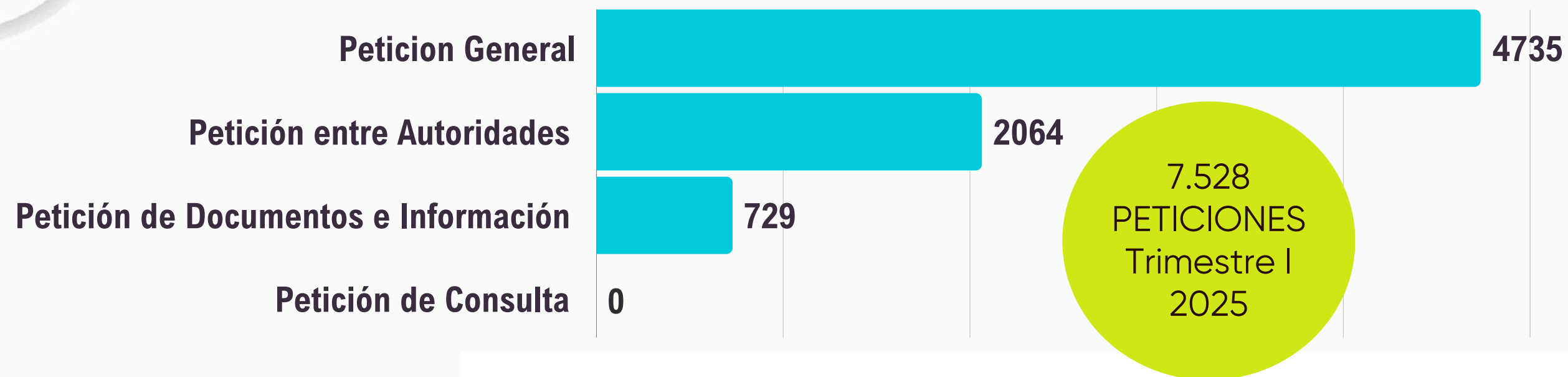
SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

”
En el trimestre I de 2025 se negó el acceso a la información a **1 petición recibida** por la Secretaria de Planeación por ser **información clasificada y bajo reserva.**





ANÁLISIS A LAS PETICIONES



En el Trimestre I de 2025, se recibieron **4735 Peticiones Generales**, **2064 Peticiones de Autoridades y Entes de Control** y **729 Solicitudes de Documentos e información**. No se registran en el periodo Peticiones de Consulta.

Fuente: Información obtenida del análisis manual de la tipificación de PQRSFD reportadas en el Sistema de Información SISDOC





ALCALDÍA DE PALMIRA

CONSOLIDADO DE PETICIONES POR DEPENDENCIA

El **67.6%** del Total de las peticiones recibidas en el Trimestre I de 2025 son dirigidas principalmente a las **Secretarías de Transito y Transporte (26.1%), Gobierno (17.6%), Hacienda (13.5%) y Educación (10.4%).**



Dependencia	Peticion de Interés General y/o Particular	Peticion entre Autoridades	Peticion de Documentos	Total Peticiones	%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	876	1047	44	1967	26,1%
SECRETARIA DE GOBIERNO	722	542	65	1329	17,7%
SECRETARIA DE HACIENDA	903	44	66	1013	13,5%
SECRETARIA DE EDUCACION	595	69	118	782	10,4%
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	280	71	82	433	5,8%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	221	45	16	282	3,7%
SECRETARIA DE SALUD	162	91	25	278	3,7%
D. GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	226	14	2	242	3,2%
SECRETARIA DE PLANEACION	163	25	50	238	3,2%
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	4	5	188	197	2,6%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	106	9	5	120	1,6%
SECRETARIA DE CULTURA	94	5	15	114	1,5%
SECRETARÍA AGROPECUARIA	103	2	3	108	1,4%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	71	12	2	85	1,1%
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO	37	3	27	67	0,9%
SECRETARIA JURIDICA	27	36	0	63	0,8%
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	35	7	12	54	0,7%
D. GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	44	4	2	50	0,7%
SECRETARIA GENERAL	19	23	3	45	0,6%
DESPACHO DEL ALCALDE	40	0	0	40	0,5%
D. DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	7	1	8	0,1%
D. DE TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA	3	1	2	6	0,1%
DIRECCION DE COMUNICACIONES	4	1	0	5	0,1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	1	2	0,0%
TOTALES	4735	2064	729	7528	100%

Fuente:

Información obtenida del análisis manual de la tipificación de peticiones reportadas en el Sistema de Información SISDOC

CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES



ALCALDÍA DE PALMIRA

Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
S. DE TRANSITO Y TRANSPORTE	Requerimientos por procesos judiciales (27.2%) Prescripciones de multa (13.1%) Levantamiento de medidas cautelares (12.4%) Procesos penales y Alertas de hurto (10.4%) Certificaciones siniestro vial y otros (2.5%) Requerimientos de señalización y seguridad vial (2.2%)	1967
S. DE GOBIERNO	Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos - PARD (22.6%) Requerimiento por procesos judiciales (18.1%) Querellas por convivencia y perturbación a la posesión (7%) Procesos de Violencia intrafamiliar y de género (4%) Inspeccion y control de establecimientos de comercio (3%) Copias de expedientes (2.5%) Uso de espacio publico (2.5%) Despachos comisorios (2%)	1329
S. DE HACIENDA	Levantamiento de medidas cautelares (18%) Registro de Informacion Tributaria -RIT (17.3%) Novedades de los contribuyentes (12%) Aplicación y/o Devolución de Titulos (7.5%) Procesos de cobro coactivo (6.5%)	1013
S. DE EDUCACION	Solicitudes de trámites docentes (33%) Procesos administrativos (7%) Solicitud de diplomas y certificados de estudio (7%) Requerimientos por salidas pedagógicas (6.2%) Remisiones a Psicosocial (6%) Requerimientos de Inspección y Vigilancia a establecimientos educativos (2%) Legalizaciones para apostillado (2%)	782



CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES



ALCALDÍA DE PALMIRA

Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
S. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Solicitudes y trámites de funcionarios por prestaciones sociales (pensiones, cesantías, vacaciones, incapacidades (54.2 %) Requerimientos asociados a procesos judiciales (7%) Permisos y Licencias (3%) Coadyuvancia de entes de control (3%) Adquisición, donación y/o legalización de predios (2%)	433
S. DE INFRAESTRUCTURA	Bacheo y mantenimiento de vías (27%) Coadyuvancia de entes de control (16%) Solicitud de maquinaria y equipos (13%) Solicitudes relacionados a contratos de obras públicas (3%) Mantenimiento de postes y luminarias de alumbrado público (3%)	282
S. DE SALUD	Procesos judiciales (28%) Certificados de discapacidad (12%) Solicitudes de concepto sanitario (7%) Requerimientos de jornadas de vacunación a perros y gatos (4%) Intervención por barreras de acceso (4%) Solicitudes de fumigación (2%)	278
D. GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	Poda y corte de árboles (38%) Bienestar animal (14%) Requerimientos de ayudas y donativos de plantas (3%) Disposición de escombros y basuras (3%) Mantenimiento de parques y zonas verdes (2%) Coadyuvancia de entes de control (2%)	242
S. DE PLANEACIÓN	Requerimientos de planos y licencias (15%) Solicitudes relacionadas a estratificación (8%) Requerimientos relacionados a procesos judiciales (8%) certificaciones (3%) plan de implantación (2%) Coadyuvancia de entes de control (2%)	238



CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES



Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
D. DE CONTRATACION PUBLICA	Certificaciones de contratos (96%) Coadyuvancia de entes de control (3%) Solicitud de información (1%)	197
S. DE INTEGRACION SOCIAL	Activación de rutas de Atención a poblaciones vulnerables (20%) Solciitudes al banco de ayudas técnicas (15%) Requerimientos por el buen funcionamiento CDI y Hogares (4%)	120
S. DE CULTURA	Requisición de docentes para programas culturales (12.5%) Solicitud préstamo de equipamientos (12%) Certificaciones de estudio (12%) Solicitud préstamo de equipamientos (12%) Ayudas para eventos socioculturales (3%)	114
S. AGROPECUARIA	Inscripción al Registro Unico de Asistecnica Tecnica - RUATA (78%) Asistencia técnica agropecuaria (4%)	108
S. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Intervencion por riesgos de Seguridad Pública (45%) Solicitudes de acompañamiento a eventos y espacios participativos (8%)	85
D. DE EMPRENDIMIENTO	Certificaciones de existencia y otras constancias (35%) Empleabilidad (15%) Agendamiento de cita (13%)	67
SECRETARIA JURIDICA	Relacionadas a procesos judiciales (65%) Relacionadas a Procesos administrativos (8%) Relacionadas a Procesos fiscales y de gestión (5%) Relacionadas a Procesos penales (2%)	63



CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES

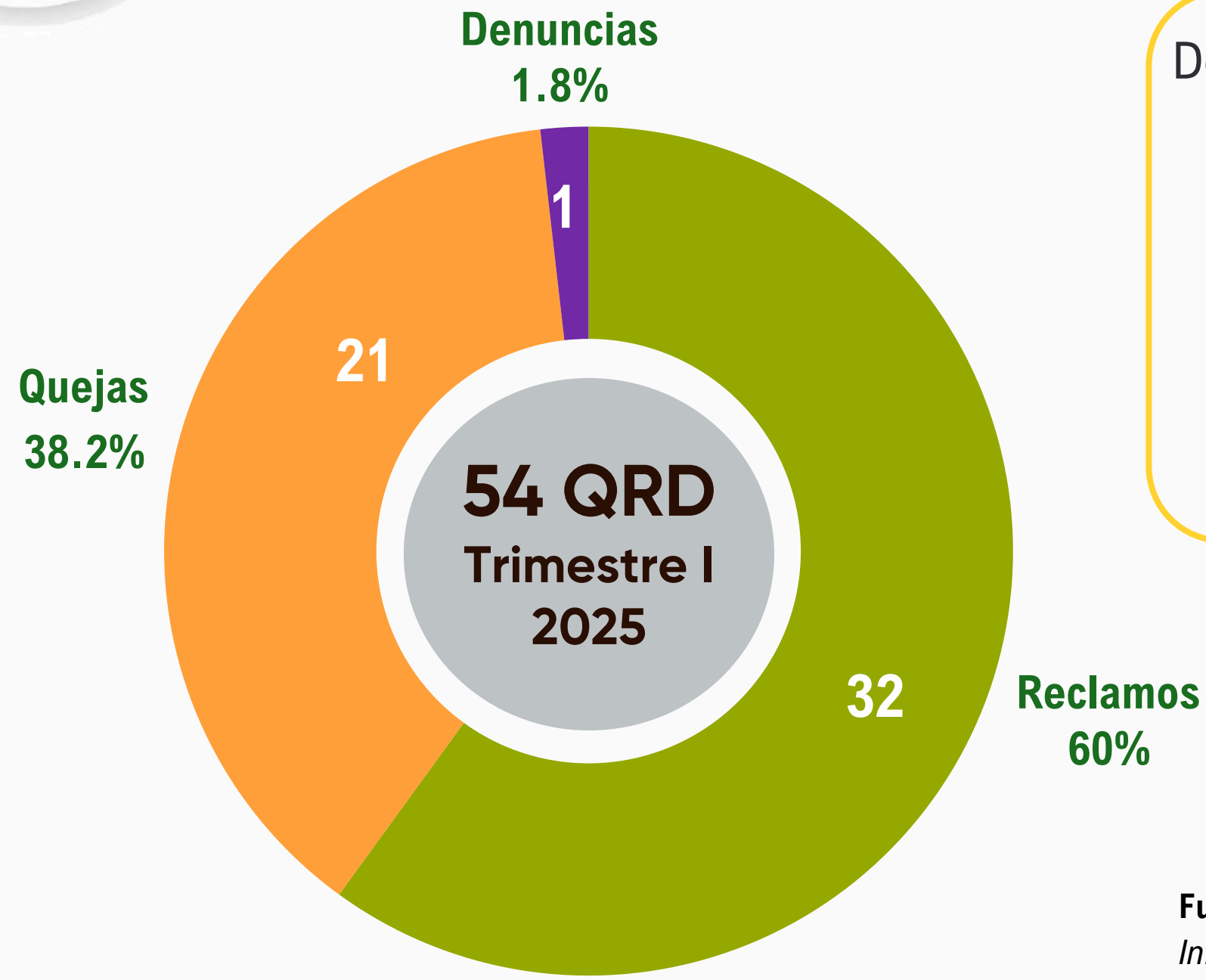


Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	Inspeccion y Control de JAC (30%) Constancias y resoluciones (13%) Solicitudes de dotacion a JAC (13%) Agendamiento de cita (7%)	54
D. GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	Control de abejas (35%) Afectación de vías y otros espacios por el clima (16%) Visitas para concepto técnico de posibles riesgos (10%)	50
S. GENERAL	Relacionados a procesos disciplinarios (23%) Relacionadas con auditorias de entes de control (18%) Agendamiento de cita (18%)	45
DESPACHO DEL ALCALDE	Agendamiento de Cita (87.5%)	40
D. DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Solicitud investigación disciplinaria (87.5%)	8
D. DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA	Solicitud de información (33%) Acceso a portales web (33%)	6
D. DE COMUNICACIONES	Propuestas publicitarias (45%)	5
OFICINA DE CONTROL INTERNO	Información de la gestión	2





ANÁLISIS A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS



De las 54 comunicaciones identificadas bajo la tipología de **Quejas, Reclamos y Denuncias**, el **60%** corresponden a **Reclamos**, el **38.2%** son **Quejas** y en el periodo se presentó **1 Denuncia por presuntos actos de corrupción** que representa el **1.8%**.



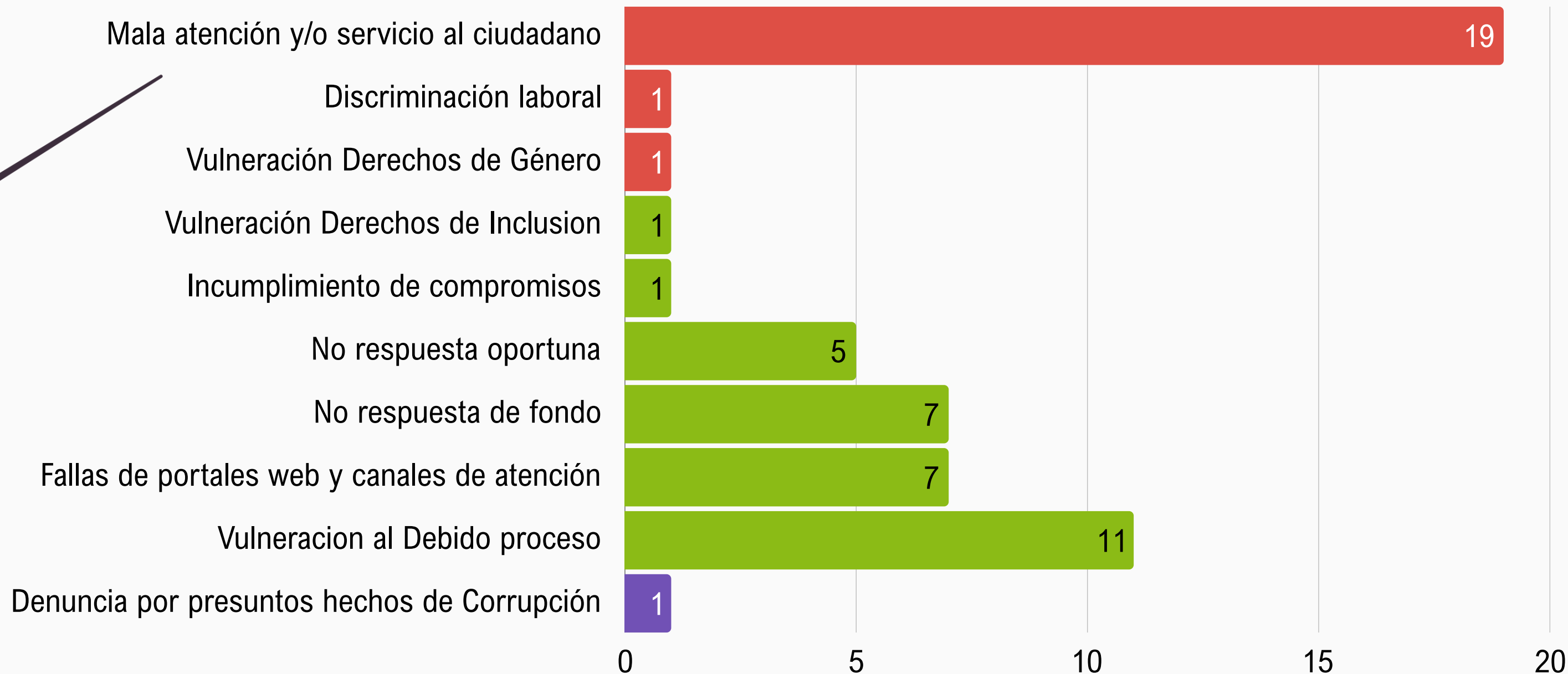
Fuente:
Información obtenida del análisis manual de la tipificación de quejas, reclamos y denuncias reportadas en el Sistema de Información SISDOC





ANÁLISIS A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

● Quejas ● Reclamos ● Denuncias





QUEJAS POR DEPENDENCIA

Durante el primer trimestre se recibió un total de **21 Quejas**.

Las dependencias con más comunicaciones de este tipo son **la Secretaría de Educación (43%)** y **la Secretaría de Tránsito (21%)**

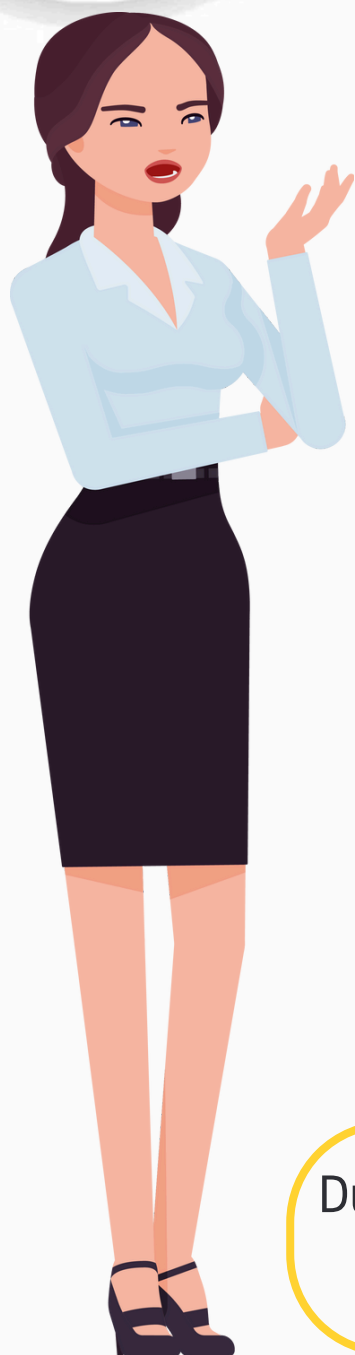
DEPENDENCIA	MALA ATENCION EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	VULNERACION DERECHOS DE LA MUJER	DISCRIMINACION LABORAL	TOTAL	%
S. DE EDUCACION	8	1		9	42%
S. DE GOBIERNO	4			4	21%
S. DE TRANSITO Y TRANSPORTE	3			3	16%
D. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1		1	2	5%
S. DE SALUD	1			1	5%
S. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1			1	5%
S. DE PARTICIPACION COMUNITARIA	1			1	5%
TOTAL	19	1	1	21	100%



CAUSAS DE LOS RECLAMOS POR DEPENDENCIA



ALCALDÍA DE PALMIRA

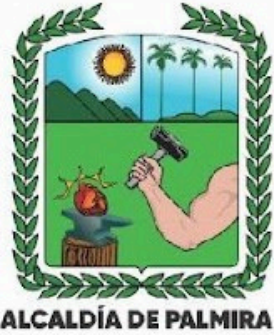


DEPENDENCIA	NO RESPUESTA OPORTUNA	NO RESPUESTA DE FONDO	FALLAS EN APLICATIVOS Y PORTALES WEB	VULNERACION AL DEBIDO PROCESO	INCUMPLIMIENTO COMPROMISOS	VULNERACION DERECHO A LA INCLUSION	TOTAL	%
S. DE HACIENDA		1	5	2			8	25,0%
S. DE DESARROLLO INSTITUCIONAL				6			6	18,8%
S. DE EDUCACION		1		2		1	4	12,5%
S. DE GOBIERNO	1	1	1	1			4	12,5%
S- DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	2					3	9,4%
S. DE INFRAESTRUCTURA	1	1					2	6,3%
S. DE PLANEACION	1						1	3,1%
S. DE SALUD	1						1	3,1%
D. GESTION DE RIESGO DE DESASTRES		1					1	3,1%
S. DE CULTURA			1				1	3,1%
D. GESTION DE MEDIO AMBIENTE					1		1	3,1%
TOTAL	5	7	7	11	1	1	32	100%

Durante el primer trimestre de 2025 la Alcaldía de Palmira recibió un total de **32 Reclamos** . La principal causa está relacionada a la vulneración al debido proceso (11), seguido por las fallas en portales web y canales de atención (7) y la no respuesta de fondo (7).



PERCEPCIÓN CIUDADANA Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN



ALCALDÍA DE PALMIRA

12.399
Personas
Atendidas

1302
Encuestas

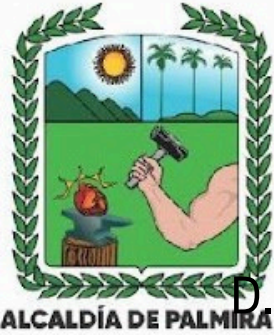


Para Análisis de la percepción ciudadana y evaluación de la satisfacción de la comunidad del Municipio de Palmira, se realizaron un total de **1302 encuestas** en el primer trimestre de 2025 en las instalaciones locativas de cada proceso misional.

El tamaño de la muestra cumple las variables de precisión (3% margen de error) y nivel de confianza (95%) que permiten mayor precisión de los resultados



CONSOLIDADO DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN POR DEPENDENCIA



D. DE TECNOLOGIA, INNOVACION Y CIENCIA - TlyC

D. GESTION DE MEDIO AMBIENTE

D. GESTION DE RIESGO DE DESASTRES

SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE

D. DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL

SECRETARIA AGROPECUARIA

SECRETARIA DE CULTURA

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA

SECRETARIA DE HACIENDA

SECRETARIA DE EDUCACION

SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

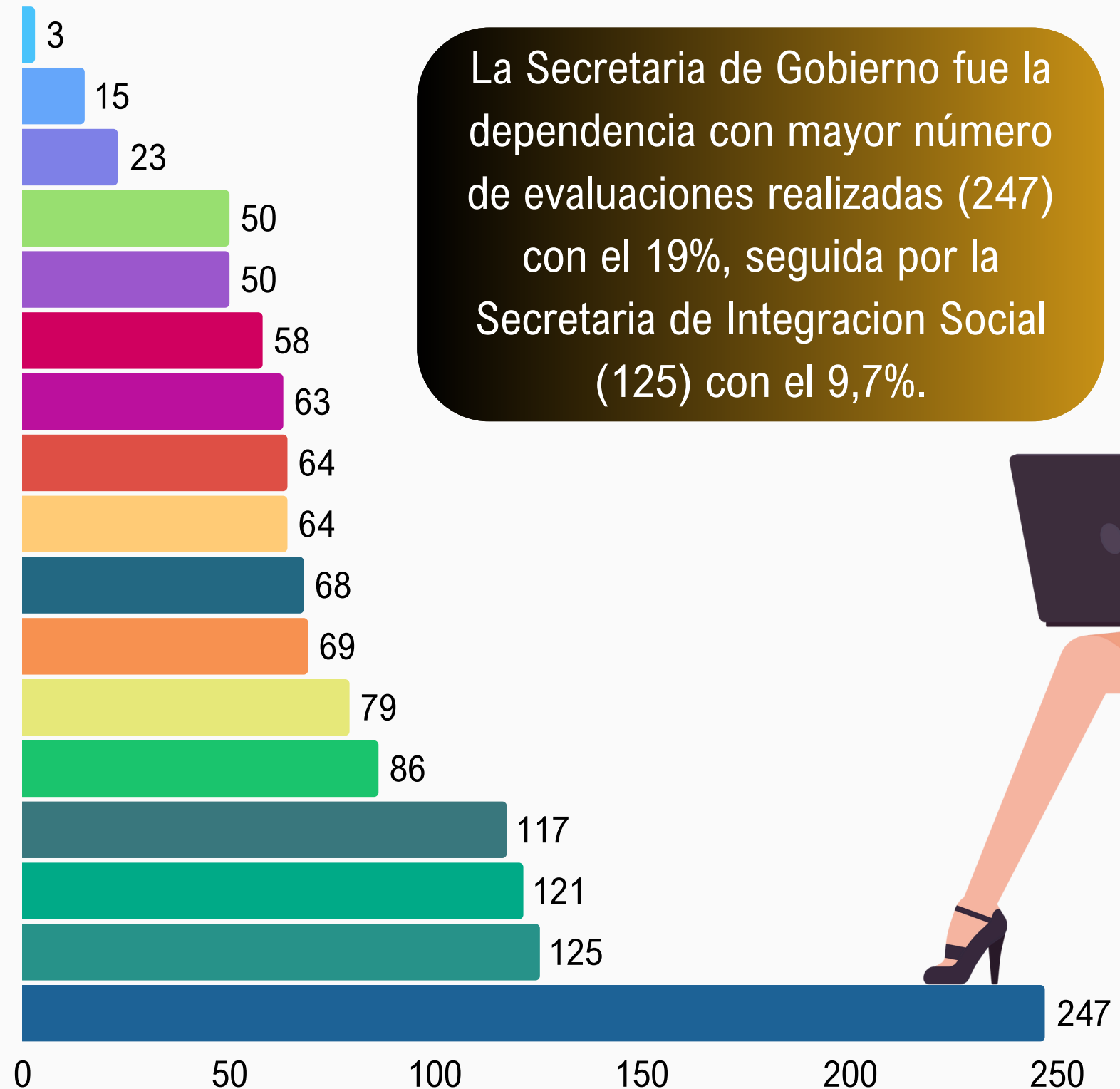
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

SECRETARIA DE PLANEACION

SECRETARIA DE SALUD

SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL

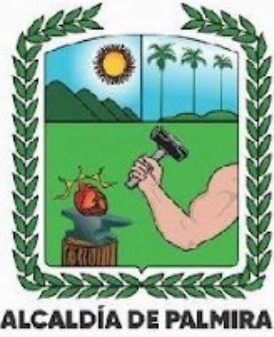
SECRETARIA DE GOBIERNO



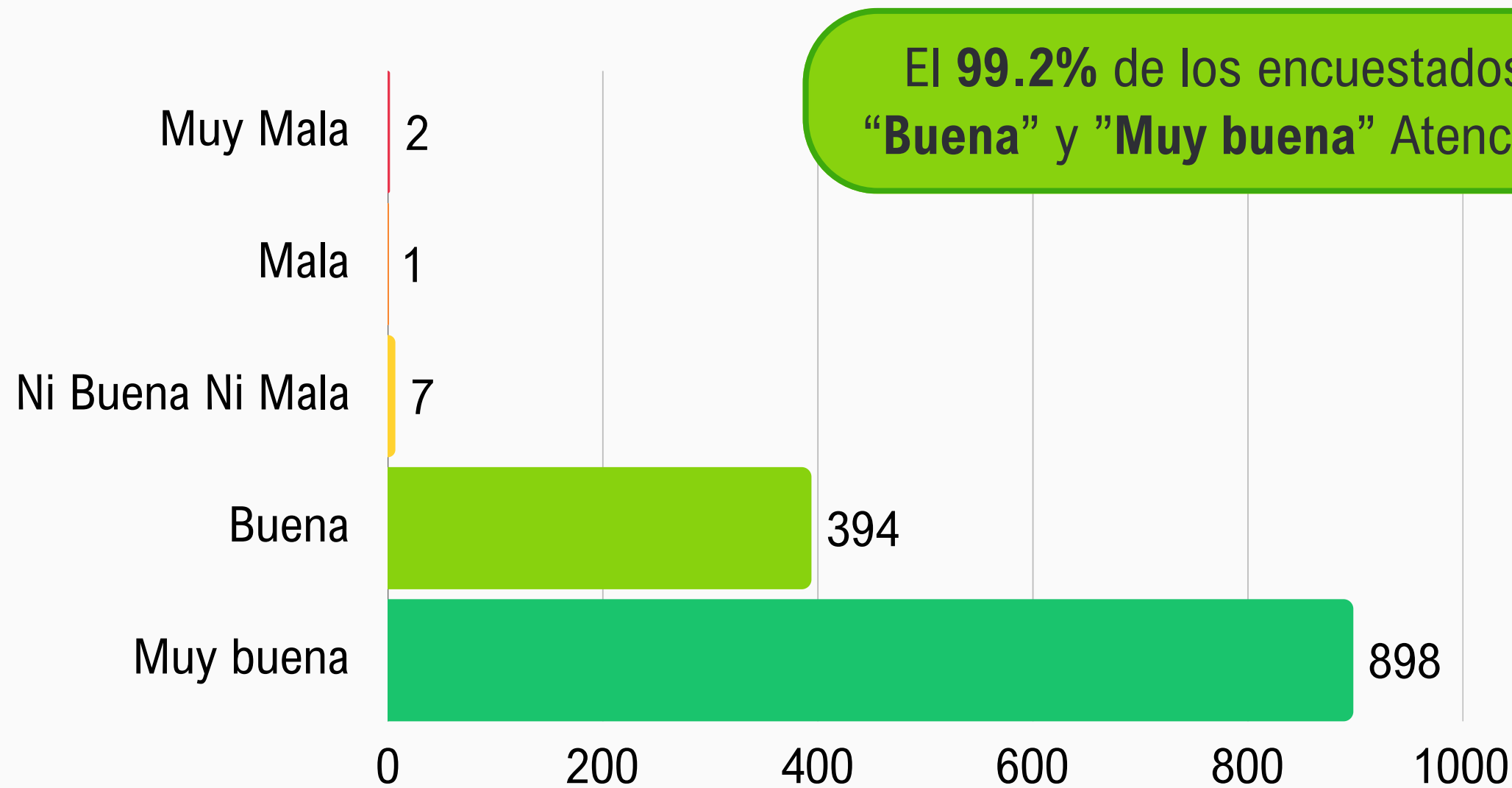
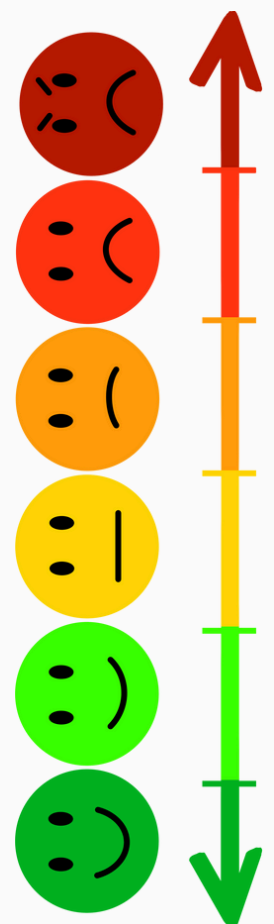
La Secretaria de Gobierno fue la dependencia con mayor número de evaluaciones realizadas (247) con el 19%, seguida por la Secretaria de Integracion Social (125) con el 9,7%.



RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION CIUDADANA



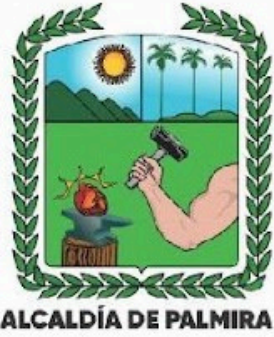
Respecto al nivel de percepción de los usuarios de la **Atención** recibida en los diferentes puntos de atención de la Alcaldía Municipal, los 1302 ciudadanos encuestados respondieron:



El **99.2%** de los encuestados perciben una **“Buena”** y **“Muy buena”** Atención al ciudadano

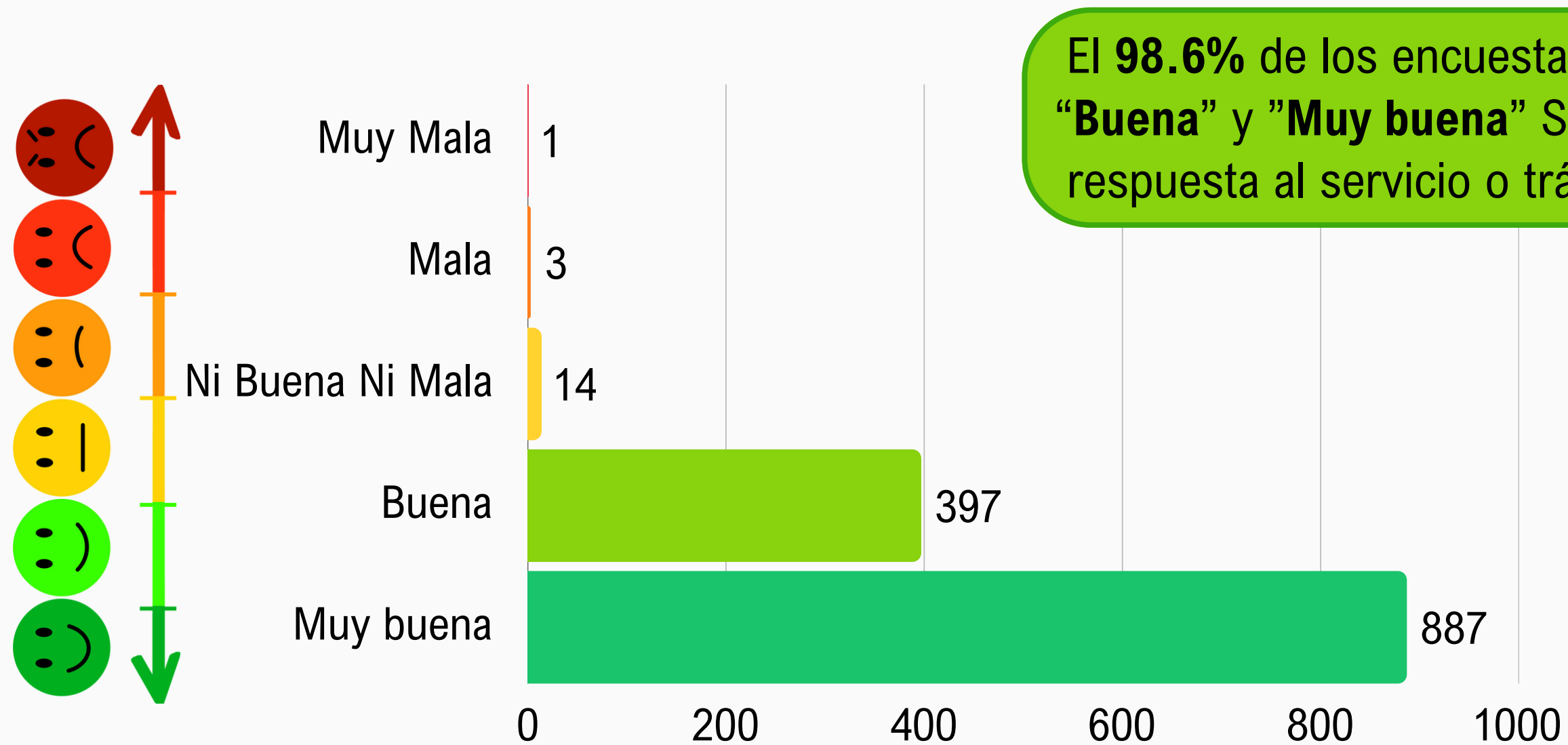
Las 3 calificaciones **“Mala”** y **“Muy Mala”** tienen como causa única el **“Tiempo de Atención”**





RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Respecto al nivel de satisfacción de los usuarios frente a la **Respuesta entregada** por la Administración, 1302 ciudadanos encuestados respondieron:



El **98.6%** de los encuestados refieren una **“Buena”** y **“Muy buena”** Satisfacción por la respuesta al servicio o trámite gestionado

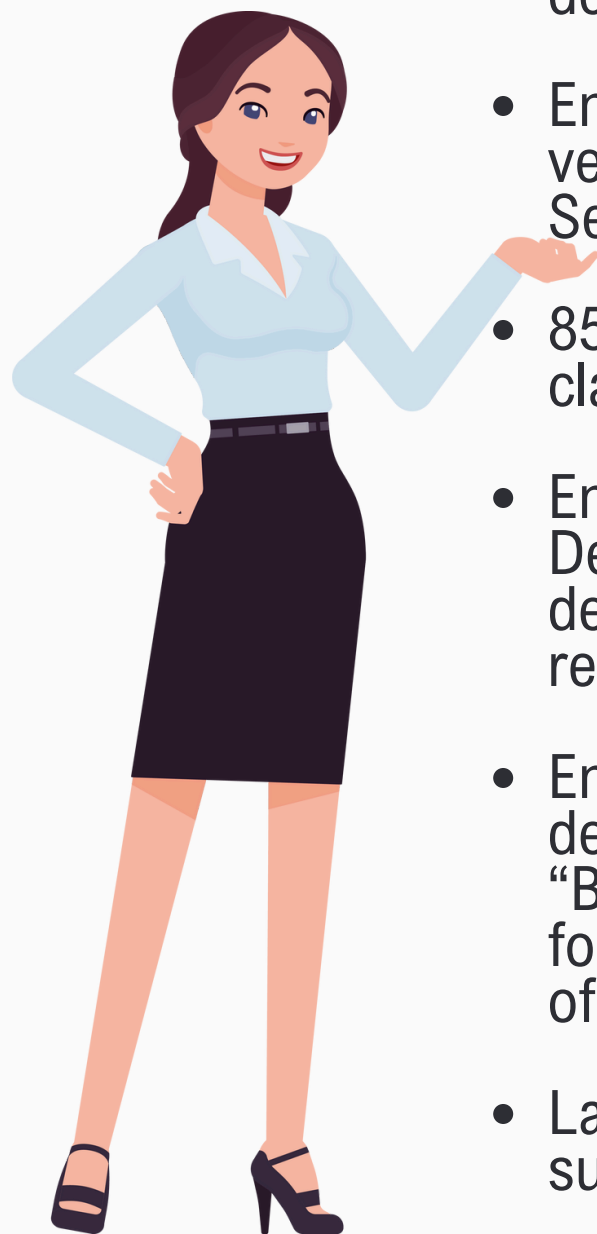
Las 4 calificaciones **“Mala”** y **“Muy Mala”** tienen como causa única el **“Tiempo de Respuesta”**





CONCLUSIONES

- En el primer trimestre de 2025 se recibieron 7852 PQRD, no se registraron sugerencias, ni felicitaciones en el periodo.
- El canal de atención más utilizado fue el correo electrónico con 4.637 comunicaciones recibidas, el equivalente al 61.2%.
- Las dependencias con más número de PQRD en el periodo fueron la Secretaría de Transito y Transporte (26%), la Secretaría de Gobierno (18%), la Secretaria de Hacienda (13,5%) y la Secretaría de Educación (10,5%).
- En el periodo actual se alcanzó una Eficiencia del 82.9% en gestión oportuna de PQRD y 210 comunicaciones estaban vencidas y sin gestión con corte al 31 de marzo de 2025, de las cuales la Secretaría de Desarrollo Institucional (24.3%), la Secretaria de Transito y Transporte (20.5%) y la Secretaria de Planeación (16.7%) representan el 61,5% del total.
- 85 comunicaciones fueron trasladadas a otras entidades por competencia y a 1 solicitud se le negó la información por ser clasificada y de reserva.
- En el análisis de causas a las Quejas, Reclamos y Denuncias, el 60% son reclamos, el 38.2% son quejas y se presentó una Denuncia por presuntos actos de corrupción. La causa más relevante de los reclamos se debe ante posibles vulneraciones al debido proceso (34%), seguido por las fallas de los portales web (22%) y la no respuesta de fondo. Así mismo, la causa más recurrente de las quejas corresponden a la mala atención y servicio al ciudadano (90.5%).
- En el periodo analizado fueron encuestados 1302 ciudadanos pertenecientes a los grupos de valor de las diferentes dependencias para medir la Percepción y evaluar la Satisfacción de los usuarios, el 99.2% tiene un promedio de calificación “Buena y “Muy buena” frente a la Atención por los diferentes puntos de atención de la Alcaldía Municipal; el 98.6% de igual forma, refieren una calificación “Buena” y “Muy Buena” en la satisfacción por las respuestas entregadas y/o servicios ofrecidos.
- La causa de inconformidad de los usuarios frente a la atención y los servicios ofrecidos identificadas en las encuestas están sujetas a los “Tiempos de Atención” y el “Tiempo de respuesta”.





RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las dependencias que tienen PQRD vencidas sin gestión, generar las acciones necesarias para subsanar esta situación y garantizar una respuesta oportuna al ciudadano, si ya tiene un plan de mejoramiento en curso hacer el correspondiente análisis y realizar los ajustes que sean necesarios.
- Se evidencia la necesidad de establecer estrategias para cumplir los tiempos de respuesta a las comunicaciones, el desempeño en la gestión de PQRD (82.9%) refleja que hay un 17% de ineficiencia para cumplir con la normatividad en la respuesta oportuna a todos los ciudadanos y demás entidades.
- Es importante diseñar estrategias y fortalecer las acciones implementadas para mejora de la tipificación y las parametrizaciones establecidas en el sistema de información, con el fin de eliminar los errores que se tienen desde la radicación e inciden directamente en la gestión y el análisis a las causas de las comunicaciones.





RECOMENDACIONES

- Aquellas dependencias que recibieron quejas y reclamos durante el periodo de seguimiento se les recomienda generar las estrategias e implementar las acciones necesarias para mejorar en la atención, garantizar la satisfacción de los ciudadanos en los trámites y servicios prestados por la Alcaldía.
- Se recomienda a todas las dependencias crear mecanismos para incentivar la evaluación de los servicios prestados a través de la encuesta de percepción.

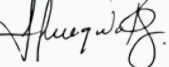







INFORME CONSOLIDADO DE ANÁLISIS A LAS PQRSFD Y EVALUACION DE LA PERCEPCION CIUDADANA Trimestre I de 2025

TRD - 240.1.26.13.00000001.678.2025000003

MARIA ESTHER GÜENDICA ARGOTE
SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Proyectó: Laura Angulo Rodas - Contratista Profesional 
Revisó: Sandra Milena Chavarro - Profesional Universitario Grado I 
José Luis Garcia Segura - Profesional Universitario Grado I 
Joan Hernandez Girón - Auxiliar Administrativo Grado II 
Aprobó: Maria Esther Guendica - Secretaria de Participación Comunitaria

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

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



www.palmira.gov.co