

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

Trimestre II de 2025  
Alcaldía de Palmira



[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)

# Contenido

- 01** Introducción
- 02** Acceso a la información pública
- 03** Total de comunicaciones recibidas en el Trimestre II de 2025
- 04** PQRSFD recibidas en el Trimestre II 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 del 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 30 de Junio 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.



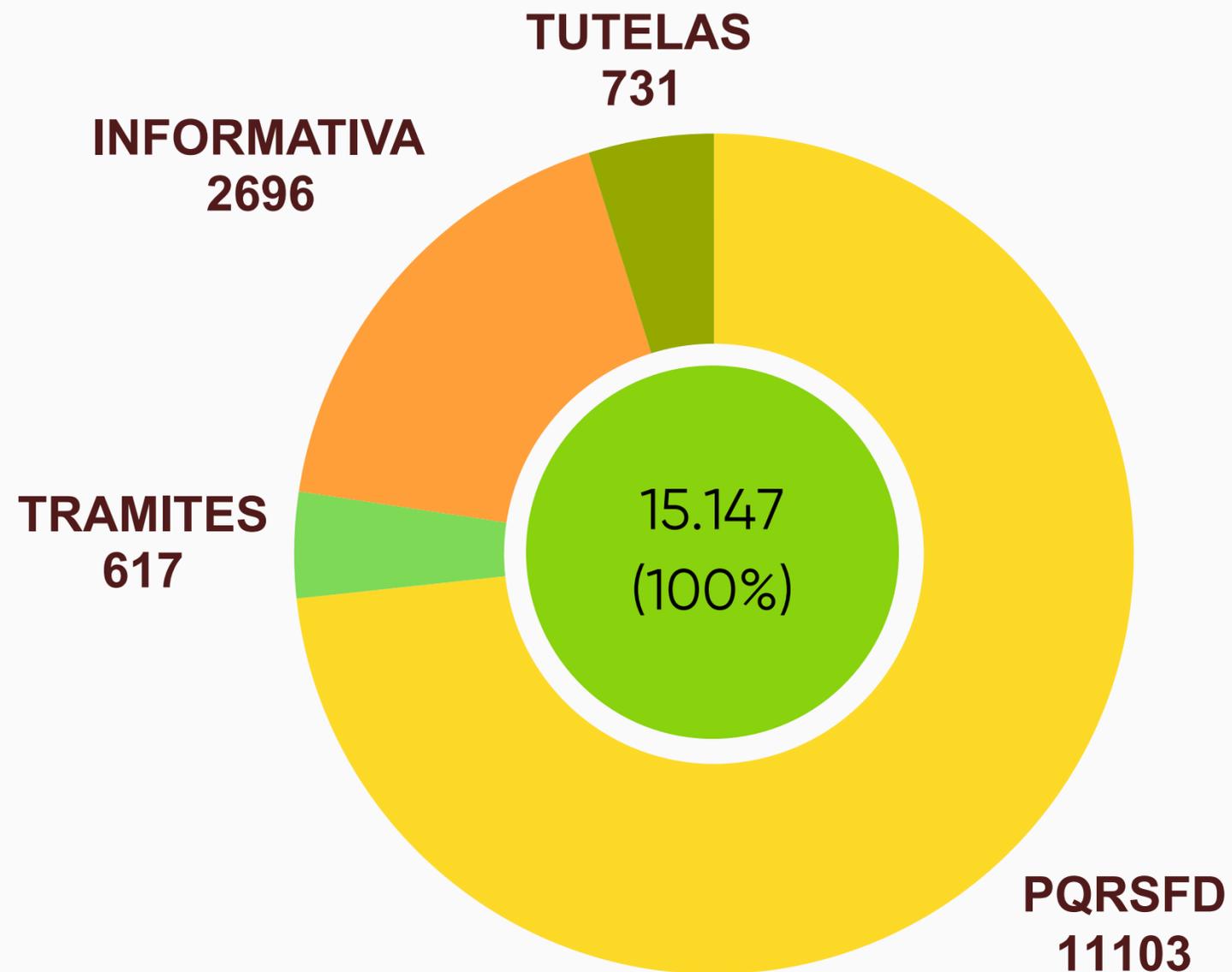
# ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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](http://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 segundo trimestre del año 2025, se recibieron **15.147** comunicaciones de las cuales, **11.103** son PQRSFD, **65** solicitudes fueron trasladadas por temas de competencia, y se negó el acceso a 0 solicitud por requerir información que se encuentra protegida bajo reserva.



# TOTAL COMUNICACIONES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE II DE 2025



DEL TOTAL DE SOLICITUDES DE LA ADMINISTRACIÓN (15.212) 65 CORRESPONDEN A TRASLADOS POR COMPETENCIA

**Fuente:** Información obtenida de las comunicaciones reportadas en el Sistema de Información SISDOC en el periodo del 1 de abril al 30 de junio de 2025

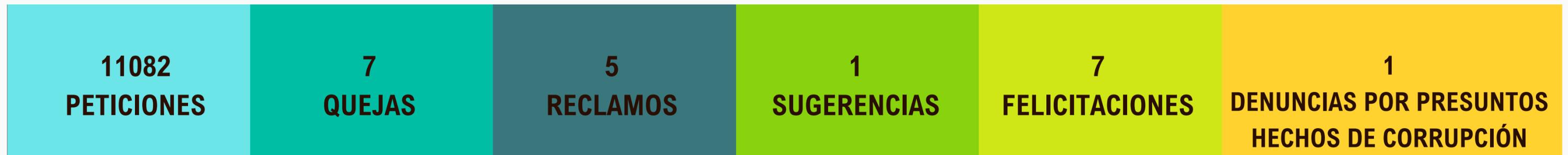
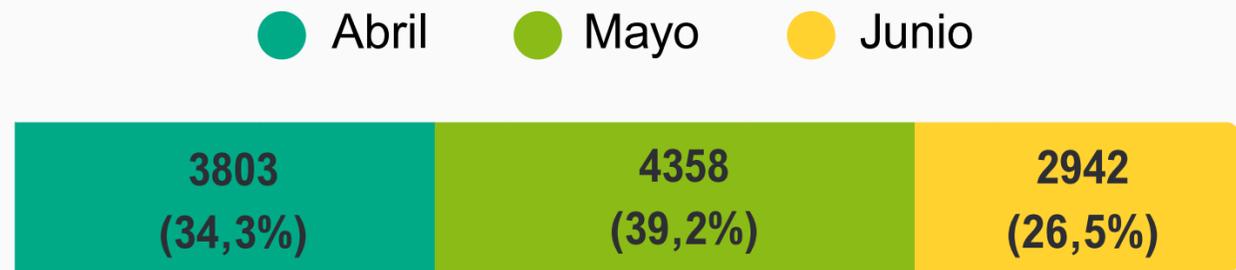


[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)



# PQRSFD RECIBIDAS EN EL II TRIMESTRE DE 2025

11103  
PQRSFD  
Recibidas en el Trimestre II de 2025

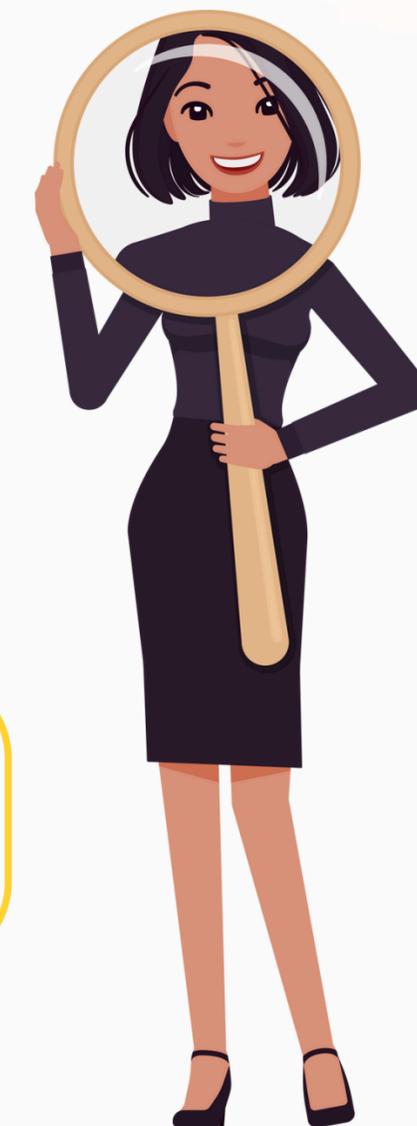
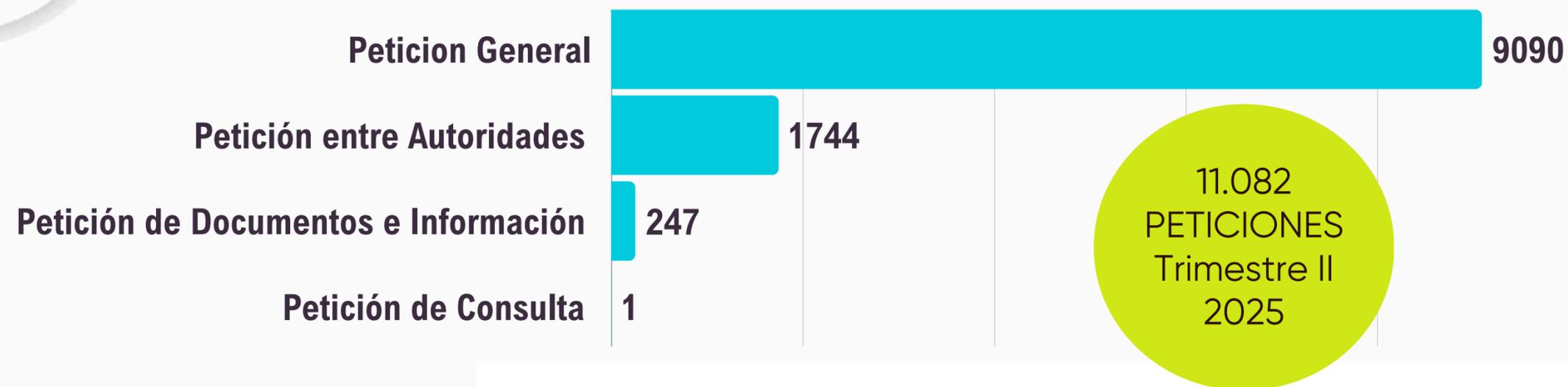


*Fuente: Información obtenida del análisis manual de las PQRSFD reportadas en el Sistema de Información SISDOC*





# ANÁLISIS A LAS PETICIONES



En el Trimestre II de 2025, se recibieron 9.090 Peticiones Generales, 1.744 Peticiones de Autoridades y Entes de Control, 247 Solicitudes de Documentos e información y 1 Petición de Consulta.

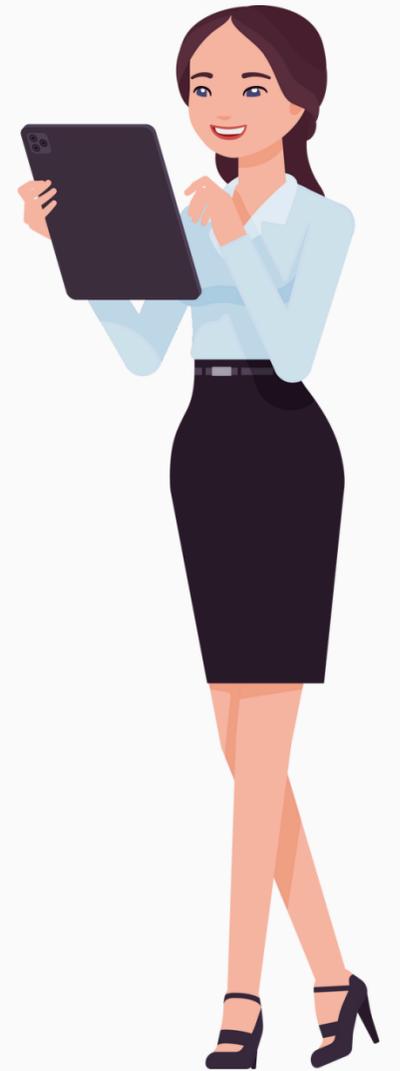
**Fuente:** Información obtenida del análisis manual de la tipificación de PQRSFD reportadas en el Sistema de Información SISDOC





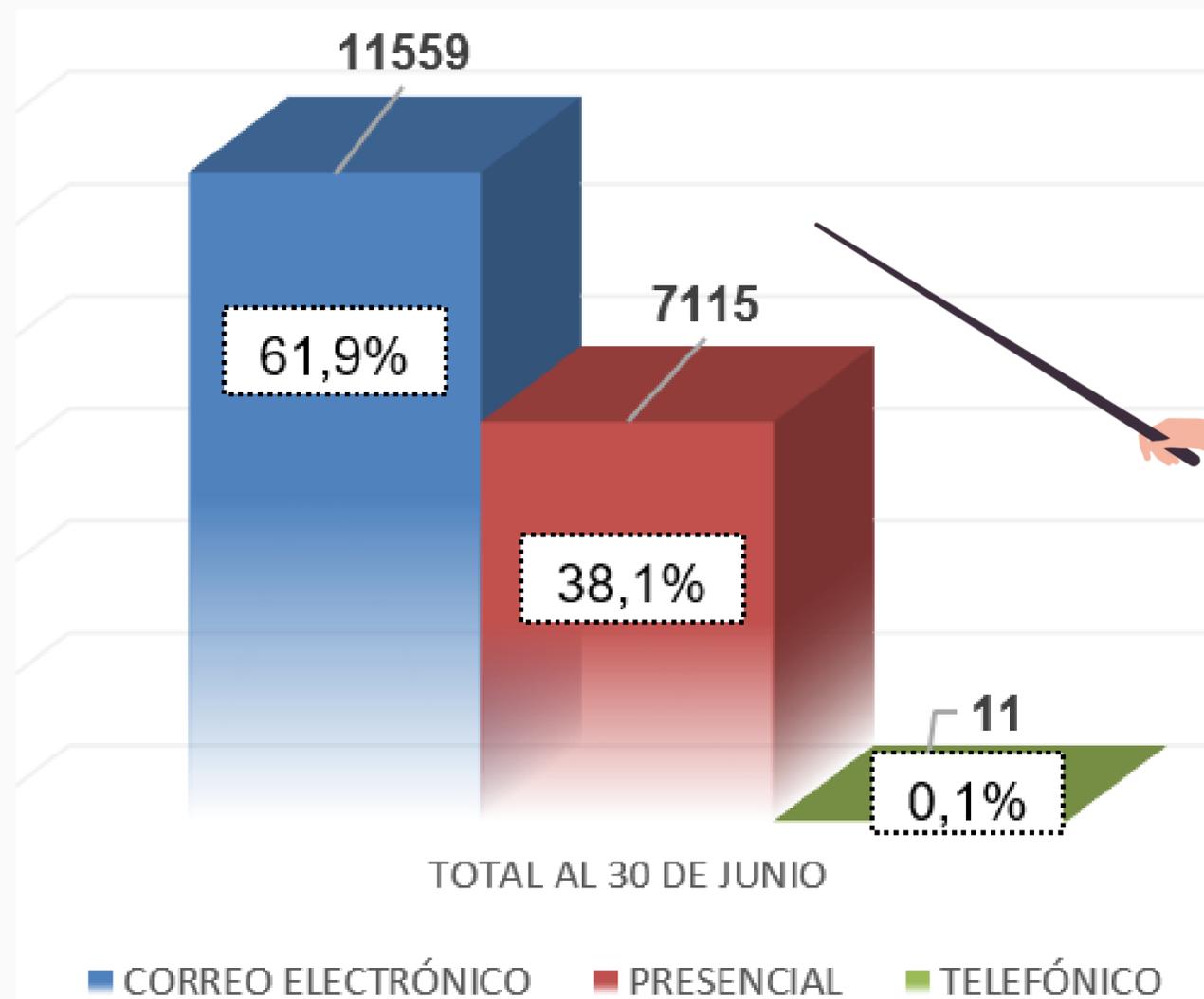
# ANÁLISIS COMPARATIVO PQRSFD PERIODOS ANTERIORES

TIPO DE SOLICITUD	I Trimestre	II Trimestre		Total al 30 de junio de 2025
Peticiones	7.532	11.082	↑	18.614
Quejas	18	7	↓	25
Reclamos	31	5	↓	36
Sugerencias	0	1	↑	1
Felicitaciones	0	7	↑	7
Denuncias por presunto hecho de	1	1	—	2
<b>Total PQRD</b>	<b>7.582</b>	<b>11.103</b>		<b>18.685</b>



Durante el II trimestre de la vigencia 2025, se presentó una reducción en el número de quejas del 61,11% al compararse con el I trimestre del 2025. Con respecto a los reclamos del II trimestre, se evidenció una reducción del 83,9% al ser comparado con el I trimestre de 2025.

# PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN



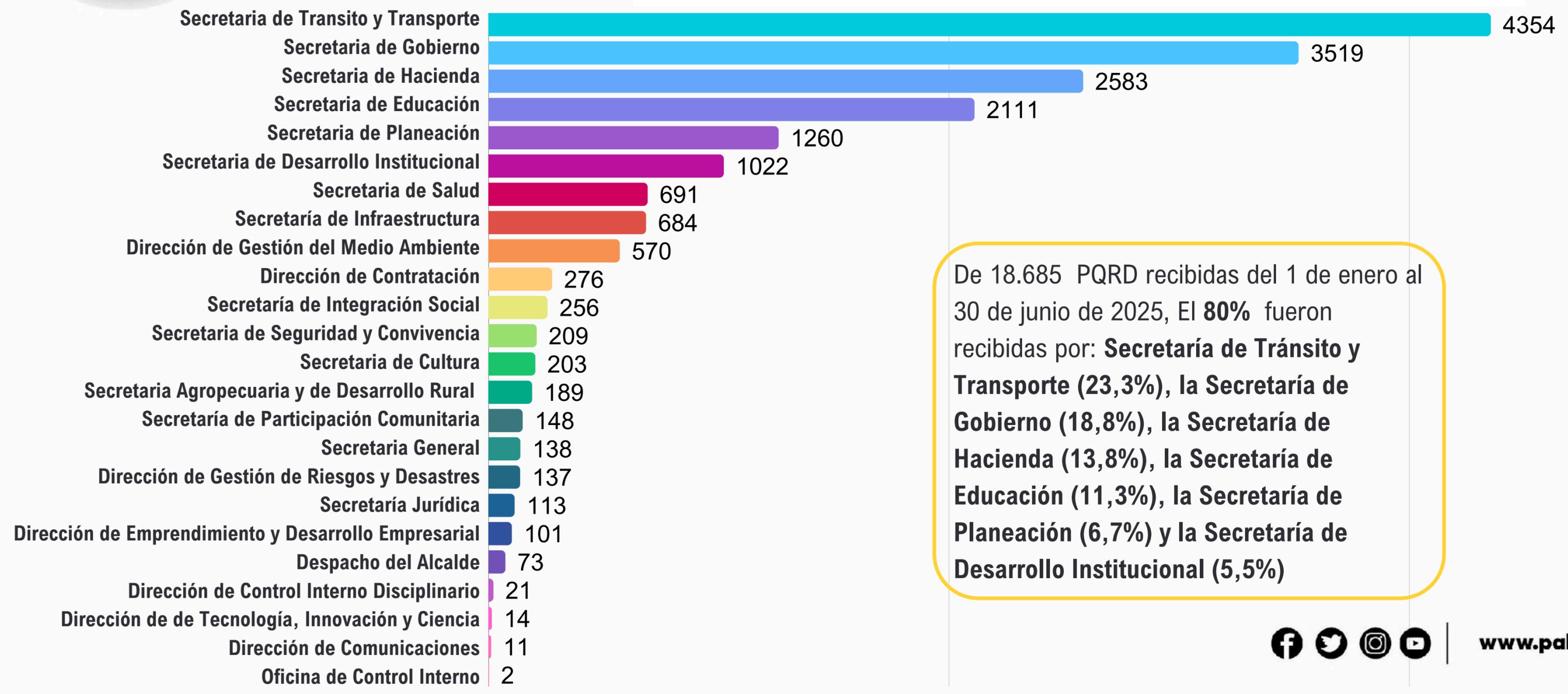
Del total de comunicaciones (PQRSFD) registradas a corte del 30 de junio de 2025 (18.685), el medio de recepción más utilizado fue el canal escrito por **correo electrónico (11.559)** con un 61,9%, seguido por el **canal presencial (7.115)** con un 38,1% y el **canal telefónico (11)** con un 0,1%

**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.





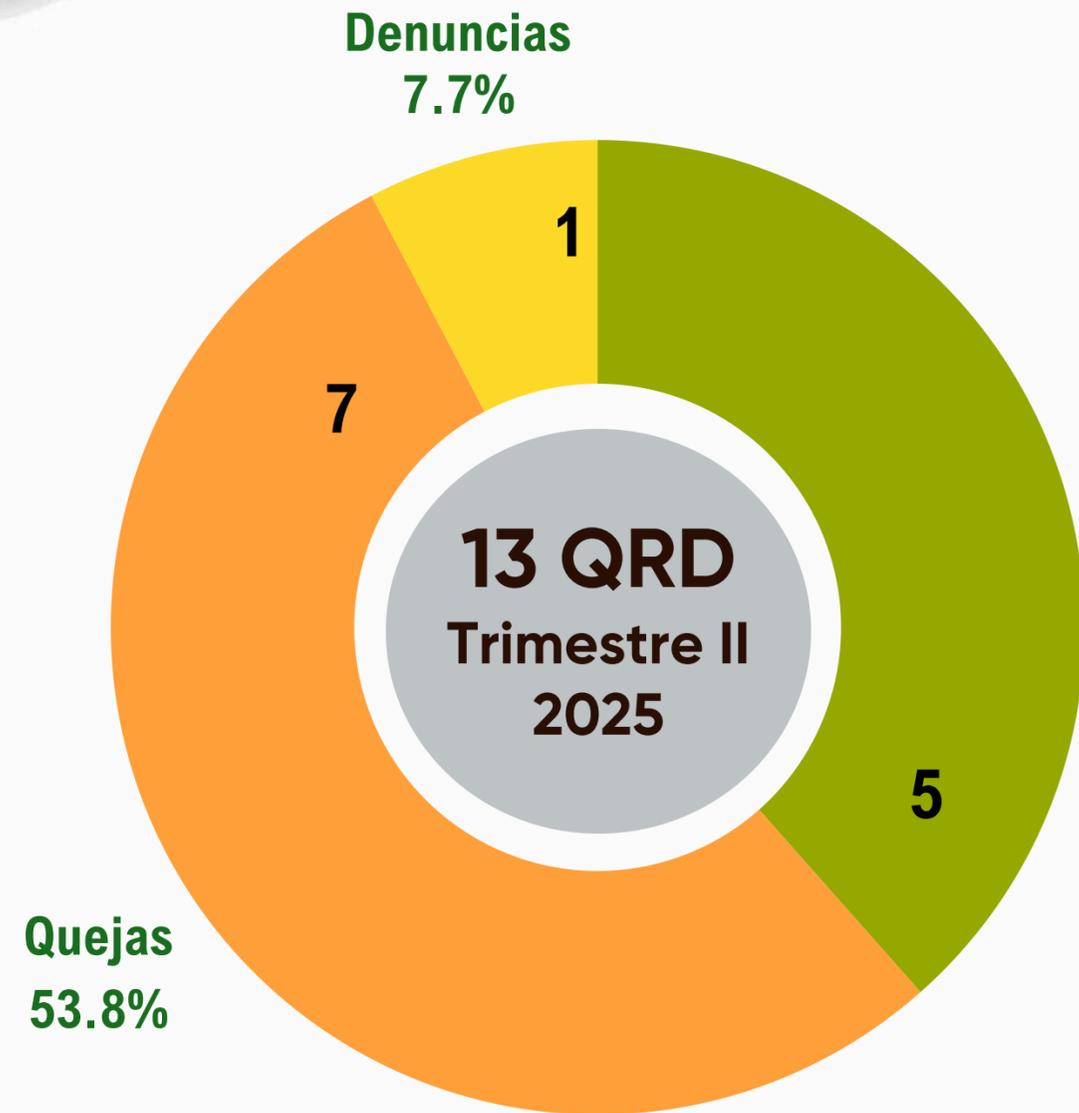
# ANÁLISIS DE PQRSFD POR DEPENDENCIAS



De 18.685 PQRD recibidas del 1 de enero al 30 de junio de 2025, El **80%** fueron recibidas por: **Secretaría de Tránsito y Transporte (23,3%)**, la **Secretaría de Gobierno (18,8%)**, la **Secretaría de Hacienda (13,8%)**, la **Secretaría de Educación (11,3%)**, la **Secretaría de Planeación (6,7%)** y la **Secretaría de Desarrollo Institucional (5,5%)**



# ANÁLISIS A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS II TRIMESTRE



De las 13 comunicaciones identificadas bajo la tipología de **Quejas, Reclamos y Denuncias**, el **53.8%** corresponden a quejas, el **38.5%** son reclamos y en el periodo se presentó **1 Denuncia por presuntos actos de corrupción** que representa el **7.7%**.



**Fuente:**

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





# QUEJAS POR DEPENDENCIAS

Dependencia	I Trimestre	II Trimestre	Total Quejas al 30 De Junio	PORCENTAJE
SECRETARIA DE EDUCACION	8	2 ↓	10	40%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	3	3 →	6	24%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	1 ↓	5	20%
SECRETARIA DE SALUD	1	1 →	2	8%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	0 ↓	1	4%
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	1	0 ↓	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>7 ↓</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Con corte del 1 de enero al 30 de junio se han recibido 25 quejas de las cuales 7 corresponden al II trimestre. Se observa una reducción en el número de quejas del 61,11% al ser comparado con el I trimestre del 2025.

Del total de las quejas recibidas la Secretaría de Educación representa el **40%** la Secretaría de Tránsito un **24%** y la Secretaría de Gobierno el **20%** del total de las quejas recibidas.





# ANALISIS DE LAS QUEJAS II TRIMESTRE



DEPENDENCIA	CANTIDAD	CAUSAS
SECRETARIA DE EDUCACION	2	(1)MALA ATENCIÓN (1) QUEJA PADRES DE FAMILIA HACIA UN RECTOR
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	3	(1) MALA ATENCIÓN (2) TRATO INADECUADO DE SERVIDOR PÚBLICO HACIA UN CIUDADANO
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	TRATO INADECUADO DE SERVIDOR PÚBLICO HACIA UN CIUDADANO
SECRETARIA DE SALUD	1	MALA ATENCIÓN
TOTAL	7	



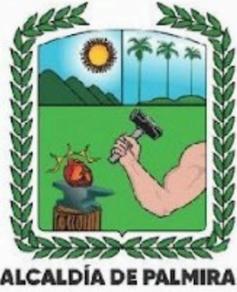
# RECLAMOS POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL	PORCENTAJE
SEC. DE HACIENDA	8	1	9	25%
SEC. DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	6	0	6	17%
SEC. GOBIERNO	4	0	4	11%
SEC. TRANSITO Y TRANSPORTE	3	1	4	11%
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	2	1	3	8%
SEC. DE EDUCACION	3	0	3	8%
SEC. CULTURA	1	1	2	6%
DIR. DE GESTIÓN DE RIESGOS Y DESATRES	1	1	2	6%
SEC. DE PLANEACION	1	0	1	3%
SEC. SALUD	1	0	1	3%
DIR. DE MEDIO AMBIENTE	1	0	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>5</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

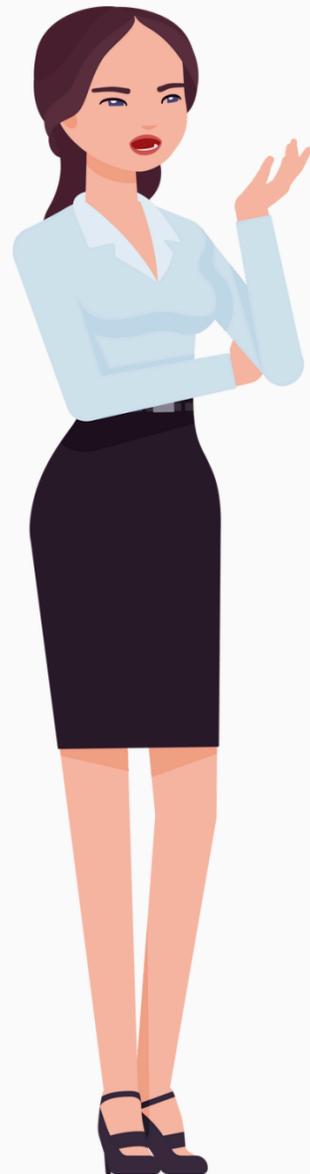
Con corte del 1 de enero al 30 de junio se han recibido 36 reclamos de las cuales 5 corresponden al II trimestre, se observa una reducción en el número de reclamos del 83,9% al ser comparado con el I trimestre del 2025.

Del total de los reclamos recibidos la Secretaría de Hacienda representa el **25%**, Secretaría de Desarrollo institucional el **17%**, la Secretaría de Gobierno con un **11%** la Secretaría de Tránsito y Transporte con un **11%** y la Secretaría de Infraestructura con un **8%** del total de los reclamos recibidos.

# ANÁLISIS DE LAS RECLAMOS II TRIMESTRE



ALCALDÍA DE PALMIRA



DEPENDENCIA	CANTIDAD	CAUSAS
SEC. DE HACIENDA	1	FALLAS DE PORTALES WEB Y CANALES DE ATENCIÓN
SEC. TRANSITO Y TRANSPORTE	1	AUSENCIA DE VIGILANCIA Y CONTROL EN LA MOVILIDAD VIAL
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	1	DEFICIENCIAS EN EL ALCANTARILLADO
SEC. CULTURA	1	INCONFORMIDAD DE LA RESPUESTA
DIR. DE GESTIÓN DE RIESGOS Y DESATRES	1	DEMORA EN TIEMPO DE RESPUESTA
TOTAL	5	





# 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





# ESTADO DE LAS PQRD Y EFICIENCIA II TRIMESTRE



11.504  
PQRD  
Requieren  
respuesta



Para el trimestre II de 2025 se logró una eficiencia del 88% en la gestión oportuno a las PQRD recibidas en la Alcaldía de Palmira.

EFICIENCIA DEL TRIMESTRE =  $V1/V2 \times 100$   
V1= Total de gestiones dentro de términos en el periodo evaluado  
V2= Total de comunicaciones que debieron ser contestadas en el periodo evaluado

**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.

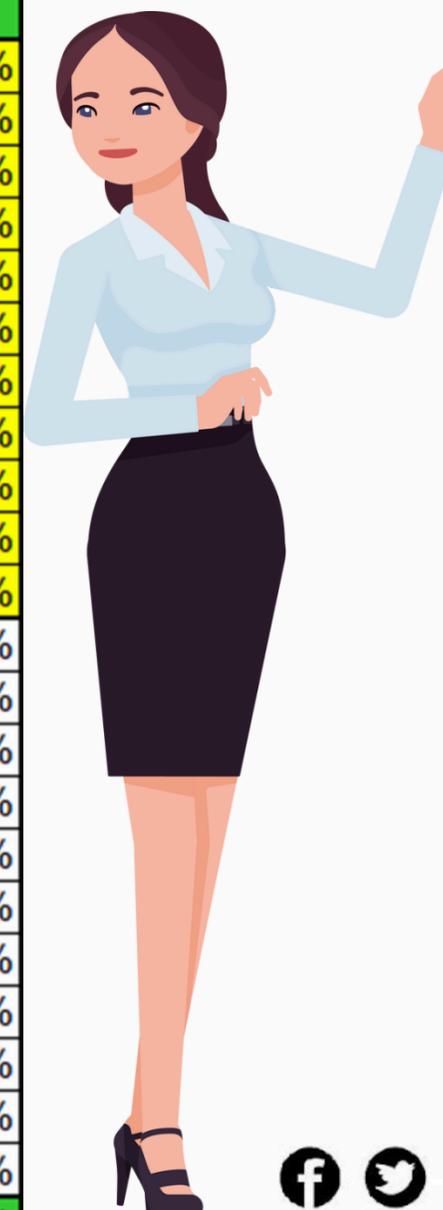




ALCALDÍA DE PALMIRA

# PQRD CON GESTIÓN FUERA DE TÉRMINOS

DEPENDENCIA	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL PQRD AL 30 DE JUNIO	%
Secretaría de Tránsito y Transporte	187	285	472	19,72%
Secretaría de Educación	134	295	429	17,92%
Secretaría de Planeación	89	283	372	15,54%
Dirección de Gestión del Medio Ambiente	45	202	247	10,32%
Secretaría de Desarrollo Institucional	111	91	202	8,44%
Dirección de Contratación	158	2	160	6,68%
Secretaría de Infraestructura	44	88	132	5,51%
Secretaría de Gobierno	54	46	100	4,18%
Secretaría de Salud	26	39	65	2,72%
Secretaría de Hacienda	32	24	56	2,34%
Secretaría Jurídica	30	14	44	1,84%
Dirección de Emprendimiento	10	24	34	1,42%
Secretaría de Cultura	20	13	33	1,38%
Secretaría de Integración Social	9	10	19	0,79%
Secretaría General	5	2	7	0,29%
Secretaría de Seguridad y Convivencia	2	5	7	0,29%
Despacho Alcalde	5	0	5	0,21%
Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia	3	1	4	0,17%
Oficina de Control Interno	2	0	2	0,08%
Dirección de Comunicaciones	1	1	2	0,08%
Secretaría Agropecuaria y Desarrollo Rural	1	0	1	0,04%
Dirección de Gestión de Riesgos y Desastres	0	1	1	0,04%
<b>TOTAL</b>	<b>968</b>	<b>1426</b>	<b>2.394</b>	<b>100,00%</b>



Para el II trimestre de 2025 se observa un incremento en el número de PQRD gestionadas fuera de los términos del 47,3% al ser comparado con el I trimestre del 2025.



[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)



ALCALDÍA DE PALMIRA

# PQRD VENCIDOS SIN GESTIÓN

**104**  
PQRD  
Vencidas  
(0.64%)

Las PQRD vencidas sin gestión con corte del 1 de enero al 30 de junio de 2025, representa el **0.64%** del total de comunicaciones (16.201) que debieron ser respondidas dentro del periodo analizado.

DEPENDENCIA	TOTAL VENCIDOS	%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	32	30.8%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	14	13.5%
SECRETARIA DE PLANEACION	13	12.6%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	9	8.7%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	9	8.7%
SECRETARIA DE SALUD	8	7.6%
SECRETARIA DE JURÍDICA	8	7.6%
SECRETARÍA GENERAL	4	3.9%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	2.8%
SECRETARIA DE CULTURA	2	1.9%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	2	1.9%
<b>TOTAL ALCALDIA</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>



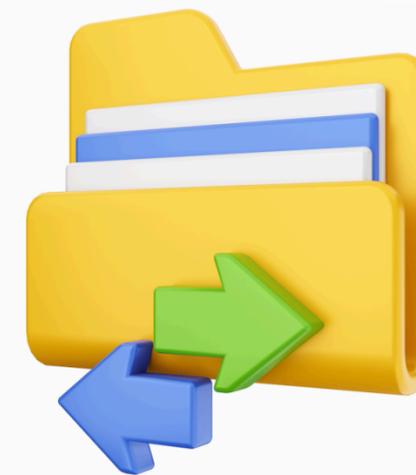
# TRASLADOS POR COMPETENCIA



ALCALDÍA DE PALMIRA



DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRD TRASLADADAS I TRIMESTRE	NUMERO DE PQRD TRASLADADAS II TRIMESTRE	TOTAL TRASLADOS AL 30 DE JUNIO DE 2025	ENTIDADES
SECRETARIA DE HACIENDA	29	22	51	• IGAC
SECRETARIA DE SALUD	18	20	38	• SUPERINTENDENCIA DE SALUD • DIFERENTES EPS • HOSPITAL ROB • SECRETARIA DE SALUD DE CANDELARIA
SECRETARIA DE GOBIERNO	12	8	20	• PROCURADURIA GENERAL / PERSONERÍA MUNICIPAL • COMISARIA DE FAMILIA DE TUMACO - GUACARÍ - CERRITO - ZARZAL • SECRETARIA DE GOBIERNO DE CALI • ALCALDIA DE PRADERA • ICBF SUROCCIDENTE • POLICIA NACIONAL • IMDESEPAL • FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	11	1	12	• CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA- CVC • VEOLIA • AERONÁUTICA CIVIL
DESPACHO DEL ALCALDE	6	3	9	• IMDER PALMIRA
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	3	5	8	• OTRAS SECRETARIAS DE TRANSITO • RUTAS DEL VALLE • SECRETARIA DE TRANSITO DE CANDELARIA • GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CUACA • CONSORCIO TUPAL
DIRECCION DE GESTION DE RIESGO DE DESASTRES	2	0	2	• BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS
SECRETARIA JURIDICA	1	0	1	• JUZGADO CIVIL MUNICIPAL
SECRETARIA GENERAL	2	0	2	• IMDER PALMIRA
SECRETARIA DE PLANEACION	1	1	2	• CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA- CVC • IGAC
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	2	2	• POLICÍA JUDICIAL
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	0	1	1	• ACADEMIA DE EDUCACIÓN PRIVADA
SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	1	1	• HOSPITAL ROB
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	0	1	1	• EMPRESA PRIVADA DE ALUMBRADO PÚBLICO
<b>TOTAL ALCALDIA</b>	<b>85</b>	<b>65</b>	<b>150</b>	



Durante el trimestre II de 2025, se realizaron **65 traslados** de PQRSFD a otras entidades. De 1 de enero al 30 de junio el total de **traslados por competencia** es de **150**



[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)



# SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

”  
En el trimestre II de 2025 hubo “0” PQRD que se negó el acceso a la información de ninguna de las peticiones llegadas a la Administración Municipal



# CAUSAS MAS RECURRENTE DE LAS PETICIONES EN EL II TRIMESTRE



Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
S. DE TRANSITO Y TRANSPORTE	Prescripciones de multa   Solicitudes relacionadas con PALMIBUS     Requerimientos de señalización   Movilidad y control vial   Licencias vehiculares	2.376
S. DE GOBIERNO	Solicitudes certificado de residencia   Espacio público   Solicitudes medidas de protección   Protección al consumidor   Querellas   Solicitud de información   Acompañamiento a supervisión de sorteos	2.180
S. DE HACIENDA	Asuntos de impuestos, tasas y contribuciones   Alumbrado público   Solicitud de facturas   Solicitudes de información y otros requerimientos   Embargos y emplazamientos   Firma electrónica y medios magnéticos   Matrícula y clausura de establecimientos   Novedades de contribuyentes	1.561
S. DE EDUCACION	Solicitudes trámite docentes   Petición intervención por acoso laboral   Legalización para apostillado   Licencias establecimientos educativos   Cambio de razón social establecimientos educativos   Peticiones novedades del SIMAT   Petición certificado CETIL	1.313



# CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES



Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
S. DE PLANEACIÓN	Solicitud de información   Solicitud por trámites (SISBEN, nomenclatura, estratificación, uso de suelo) de la Dependencia   Requerimiento para edificaciones	1.021
S. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Solicitudes trámites de talento humano   Información por embargos   Solicitudes relacionadas con empleo público   Préstamo-adequación-traslado de bienes muebles e inmuebles   Comodatos   Pólizas   Permisos para oferta de servicios en las instalaciones de la entidad   Trámites de pensión y jubilación	583
S. DE SALUD	Intervención por barreras de acceso   Solicitud concepto sanitario   Jornadas de salud   Solicitudes de fumigación   Intervención por ruido   Certificados de discapacidad   Activación ruta de salud	410
S. DE INFRAESTRUCTURA	Bacheo y mantenimiento de vías   Mejoramiento de vivienda   Limpieza de pozos sépticos   Mantenimiento alumbrado público   Intervención por afectación de postes con riesgo de caída   Solicitudes maquinaria   Mejoramiento infraestructura de parques	399
D. GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	Solicitud de información   Disposición de escombros y basura   Mantenimiento de parques   Árboles y zonas verdes   Bienestar animal	326



# CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES



Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
S. DE INTEGRACION SOCIAL	Información programas sociales   Solicitud ayudas humanitarias   Activación ruta adulto mayor	136
S. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Intervención por riesgos de Seguridad Pública   Solicitudes de acompañamiento a eventos y espacios participativos	123
S. GENERAL	Relacionados a procesos disciplinarios  Relacionadas con auditorias de entes de control   Programa “Palmira es mi Casa”   Solicitud de información Peticiones de Viáticos y tiquetes aéreos   Solicitud de apoyo y acompañamiento en eventos y muestras culturales	93
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	Información trámites asociados a las JAC  Jornada “De vuelta al Barrio”   Solicitudes JAL Solicitud Consejos de Paz	89
D. GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	Control de abejas   Afectación de vías y otros espacios por el clima   Visitas para concepto técnico de posibles riesgos	85
S. DE CULTURA	Solicitud préstamo de equipamientos   Red de Bibliotecas Oferta académica de la EMA	87
S. AGROPECUARIA	Solicitud de información   Asistencia técnica agropecuaria Inscripción al RUATA	81



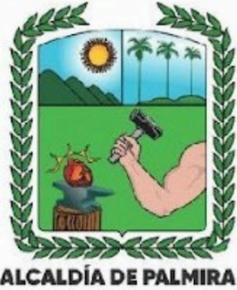
# CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES



Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
D. DE CONTRATACION PUBLICA	Solicitud de documentos e información   Certificados laborales	79
SECRETARIA JURIDICA	Solicitudes de pago de sentencias y conciliaciones judiciales   Trámites y comunicaciones relacionadas con procesos judiciales en curso   Peticiones relacionadas con trámites administrativos y derechos fundamentales   solicitudes de información y documentación.	50
D. DE EMPRENDIMIENTO	Solicitudes de empleo   Emprendimiento	34
DESPACHO DEL ALCALDE	Agendamiento de cita	32
D. DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Petición de Información en procesos disciplinarios   Solicitud investigación disciplinaria.	10
D. DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA	Solicitud de información  Acceso a portales web	8
D. DE COMUNICACIONES	Propuestas publicitarias   Solicitud de información	6



# PERCEPCIÓN CIUDADANA Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN



ALCALDÍA DE PALMIRA

**15362**  
**Personas**  
**Atendidas**

**1804**  
**Encuestas**



Para Análisis de la percepción ciudadana y evaluación de la satisfacción de la comunidad del Municipio de Palmira, se realizaron un total de **1804 encuestas** en el segundo 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. GESTION DE MEDIO AMBIENTE

30

D. DE TECNOLOGIA, INNOVACION Y CIENCIA - TlyC

34

D. GESTION DE RIESGO DE DESASTRES

35

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

50

D. DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL

52

SECRETARIA DE CULTURA

59

SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

68

SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

72

SECRETARIA AGROPECUARIA

73

SECRETARIA DE PLANEACION

75

SECRETARIA DE GOBIERNO

79

SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA

92

SECRETARIA DE EDUCACION

113

SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE

121

SECRETARIA DE SALUD

179

SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL

319

SECRETARIA DE HACIENDA

353

0

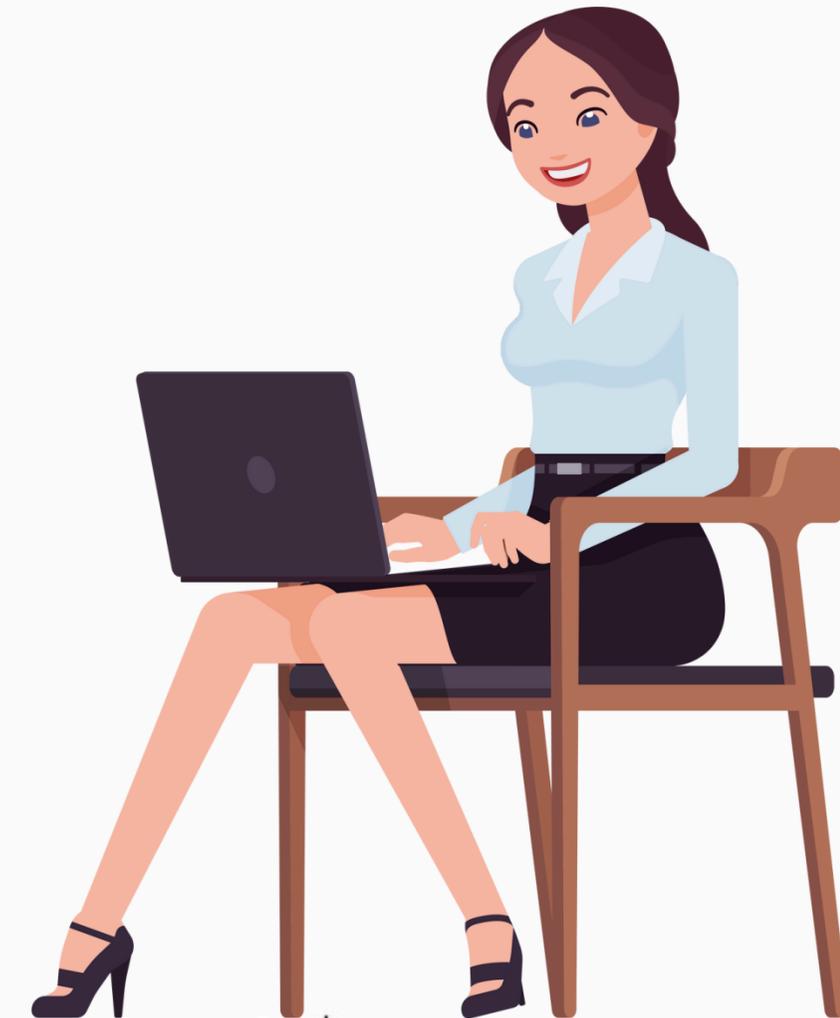
100

200

300

400

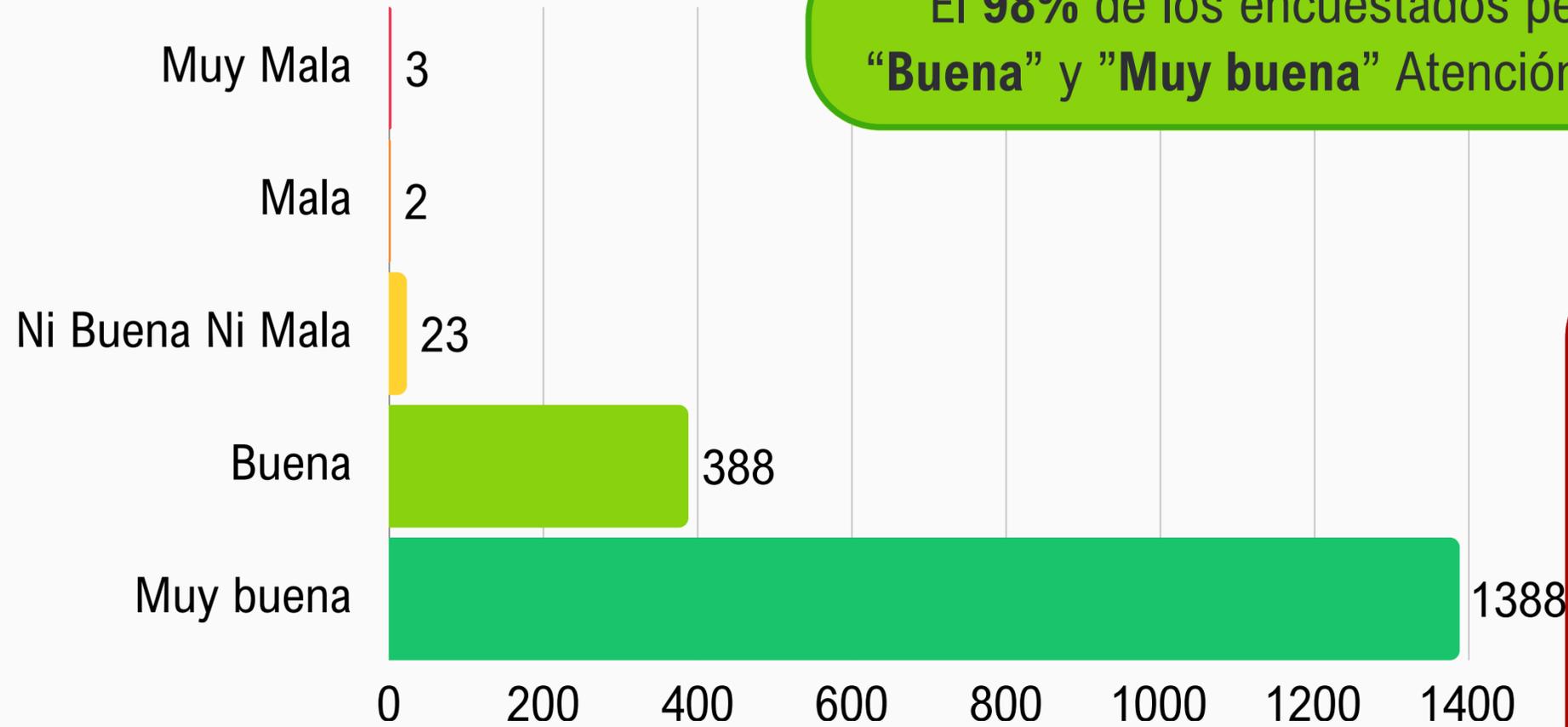
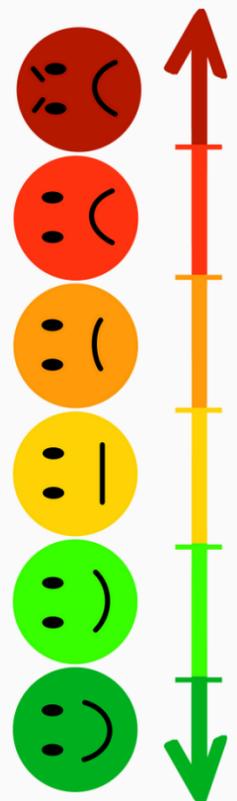
La Secretaria de Hacienda fue la dependencia con mayor número de evaluaciones realizadas (353) con el 20%, seguida por la Secretaria de Integracion Social (319) con el 18%.





# RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION CIUDADANA

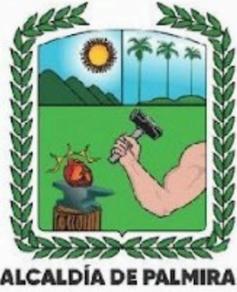
Respecto al nivel de percepción de los usuarios de la **Atención** recibida en los diferentes puntos de atención de la Alcaldía Municipal, los 1804 ciudadanos encuestados respondieron:



El **98%** de los encuestados perciben una **“Buena”** y **“Muy buena”** Atención al ciudadano

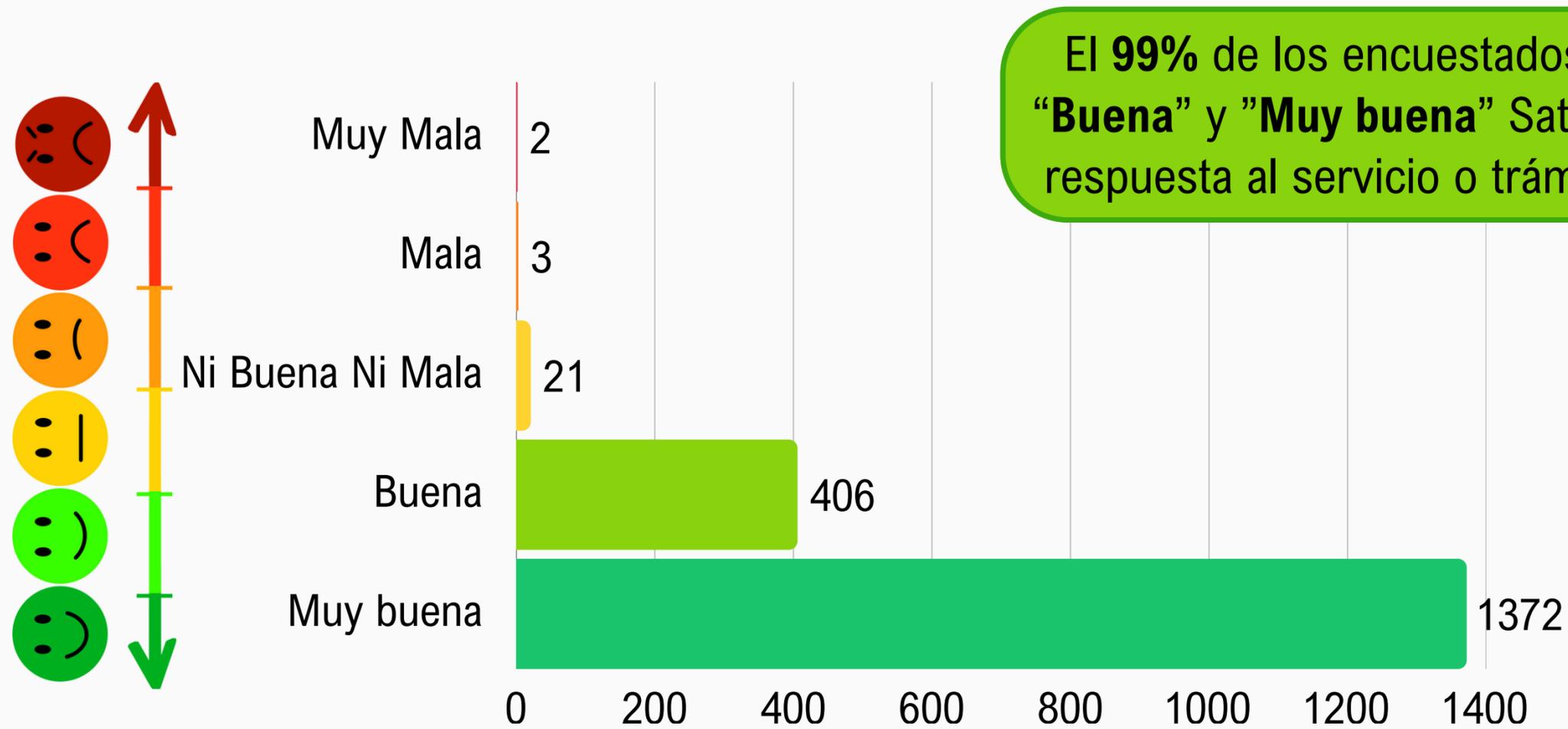
Las 5 calificaciones **“Mala y “Muy Mala”** tienen como causas el **“Tiempo de Atención, actitud del funcionario, limpieza, y el conocimiento del funcionario”**





# RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Respecto al nivel de satisfacción de los usuarios frente a la **Respuesta entregada** por la Administración, 1.804 ciudadanos encuestados respondieron:



Las 5 calificaciones “Mala y “Muy Mala” tienen como causas el “Tiempo de Atención, que la respuesta no es clara

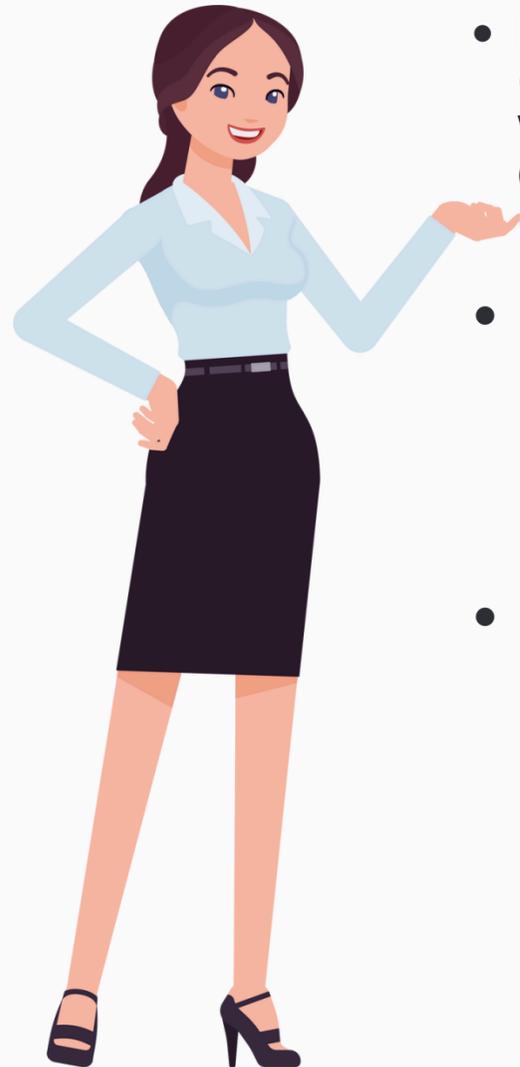
# CONCLUSIONES



- En el segundo trimestre de 2025 se recibieron 11.095 PQRD y se registraron 7 felicitaciones y 1 sugerencia.
- El canal de atención más utilizado fue el correo electrónico con 11.559 comunicaciones recibidas, lo que equivalente al 61.9% del total.
- Las Dependencias con más número de PQRD en el periodo fueron la Secretaría de Transito y Transporte (23.3%), la Secretaría de Gobierno (18.8%), la Secretaria de Hacienda (13.8%) y la Secretaría de Educación (11.3%).
- En el periodo actual se alcanzó una eficiencia del 89.8% en la gestión oportuna de PQRD
- Con corte al 30 de Junio de 2025, 104 PQRD estaban vencidas sin gestión, el 65% del total vencidas sin gestión se encuentran distribuidas en la siguientes dependencias a saber : la Secretaría de Educación representa el (30.8%), la Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda el (13.5%), la Secretaría de Planeación (12.6%) y la Dirección de Gestión del Medio Ambiente representan(8.7) el 65.6% del total.
- Durante el segundo trimestre 65 comunicaciones fueron trasladadas a otras entidades por competencia y a ninguna (0) solicitud se le negó la información por ser clasificada y de reserva.



# CONCLUSIONES



- En el análisis de causas a las Quejas, Reclamos y Denuncias, el 53.8% son quejas, el 38.5% son reclamos y se presentó una (7.7%) Denuncia por presuntos hechos de corrupción. La causa identificadas de los reclamos se debe a fallas de portales web y canales de atención, ausencia de vigilancia y control en la movilidad vial, deficiencia en el alcantarillado, inconformidad en la respuesta y demora en tiempo de respuesta. Así mismo, las causa de las quejas corresponden a: mala atención (42.9%), trato inadecuado de servidor público a ciudadano (42.9%) y queja de padres de familia hacia un rector (14.2%).
- En el periodo analizado fueron encuestados 1.804 ciudadanos pertenecientes a los grupos de valor de las diferentes dependencias para medir la Percepción y evaluar la Satisfacción de los usuarios, el 98% tiene un promedio de calificación “Buena y “Muy buena” frente a la Atención por los diferentes puntos de atención de la Alcaldía Municipal; el 99% 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 Tiempo de Atención, actitud del funcionario y limpieza, conocimiento del funcionario y frente al servicio el Tiempo de Atención, que la respuesta no es clara .

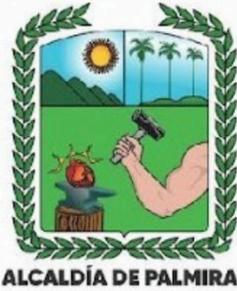




# RECOMENDACIONES

- 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, seguimiento 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 (89.8%) refleja que hay un 10.2% 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 y que 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 II de 2025

**TRD - 240.1.26.13.00000001.678.2025000005**

---

**MARÍA ESTHER GUENDIÇA ARGOTE  
SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

Proyectó: José Luis Garcia Segura - Profesional Universitario Grado I

Sandra Milena Chavarro - Profesional Universitario Grado I

Revisión: María Esther Guendia Argote - Secretaria de Participación Comunitaria

Aprobó: María Esther Guendia Argote - 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](http://www.palmira.gov.co)



[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)