

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

Trimestre III 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 III de 2025
- 04 PQRSFD recibidas en el Trimestre III de 2025
- 05 Análisis comparativo PQRSFD con periodos anteriores
- 06 PQRSFD por canal de atención
- 07 Análisis a las PQRSFD por dependencia
- 08 Quejas por Dependencia y análisis de las quejas
- 09 Reclamos por Dependencia y análisis de los reclamos
- 10 Estado de las PQRD y eficiencia del periodo
- 11 PQRD con gestión fuera de términos de los Ley
- 12 Radicados vencidos en el periodo
- 13 Traslados por competencia

Contenido

- 13** Solicitudes a las que se les negó el acceso a la información
- 14** Análisis a las Peticiones
- 15** Causas más recurrentes de las Peticiones
- 16** Percepción Ciudadana y Evaluación de la Satisfacción
- 17** Consolidado de encuestas de Percepción por Dependencia
- 18** Resultados de las encuestas de Percepción ciudadana
- 19** Resultados de la Evaluación de Satisfacción ciudadana
- 20** Conclusiones
- 21** 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 septiembre 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.



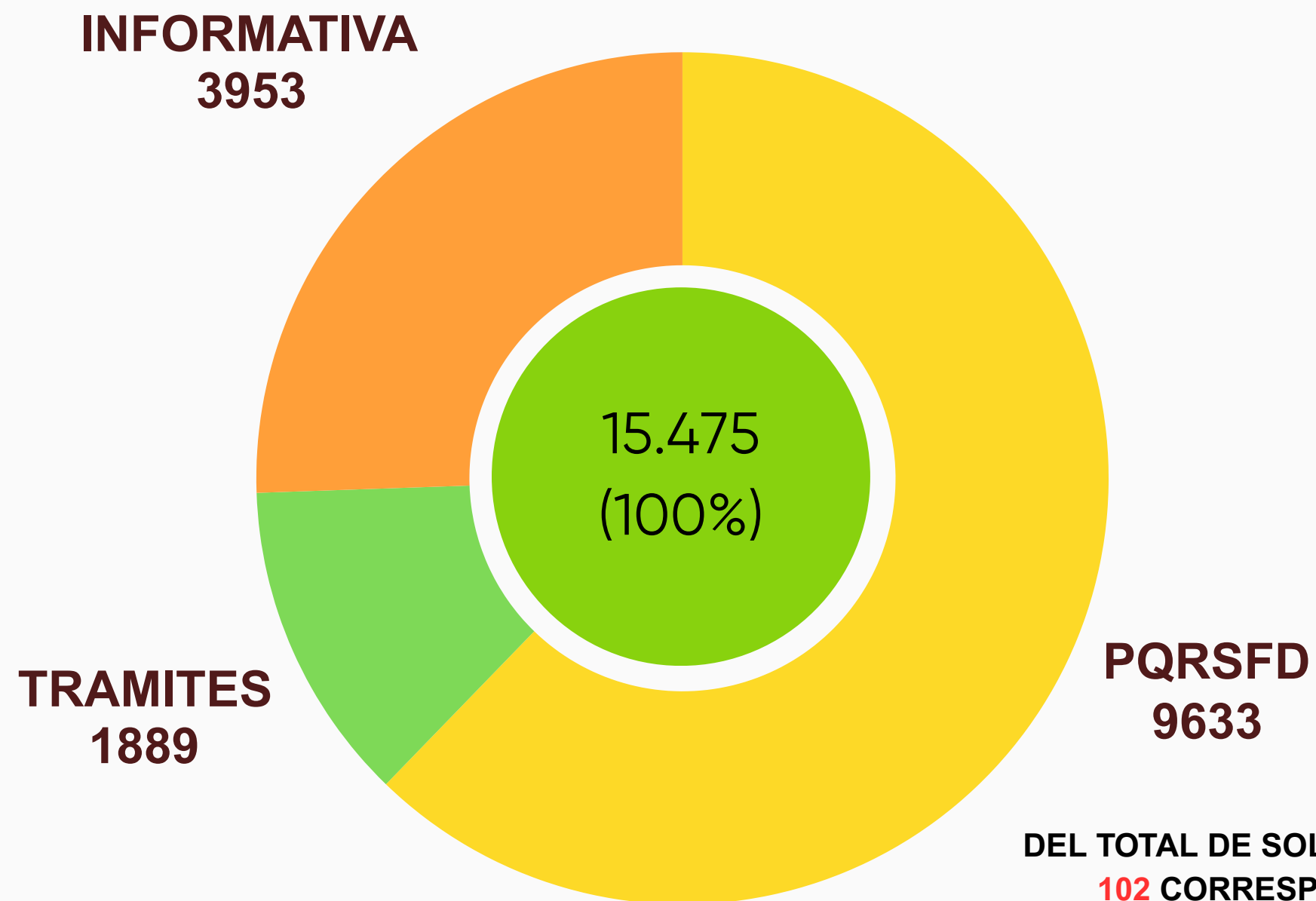
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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 del módulo de gestión documental SISDOC, durante el tercer trimestre del año 2025, se recibieron **15.475** comunicaciones de las cuales, **9.633** son PQRSFD, **102** solicitudes fueron trasladadas por temas de competencia, y se negó el acceso a **4** solicitud por requerir información que se encuentra protegida bajo reserva.



TOTAL COMUNICACIONES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE III DE 2025



Fuente: Información obtenida de las comunicaciones reportadas en el Sistema de Información SISDOC en el periodo del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025



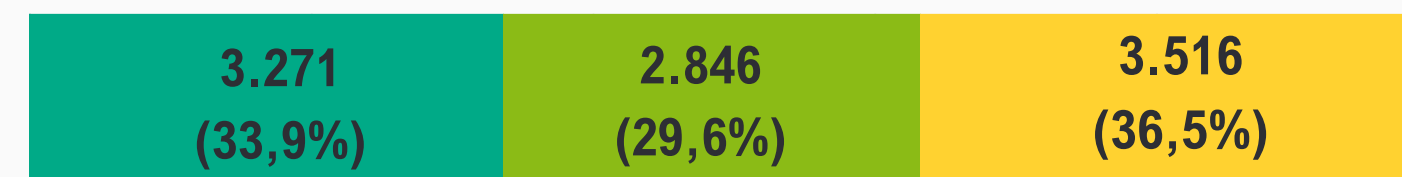
www.palmira.gov.co



PQRSFD RECIBIDAS EN EL III TRIMESTRE DE 2025

9.633
PQRSFD
Recibidas en el Trimestre III de 2025

● Julio ● Agosto ● Septiembre



● P ● Q ● R ● S ● F ● D



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





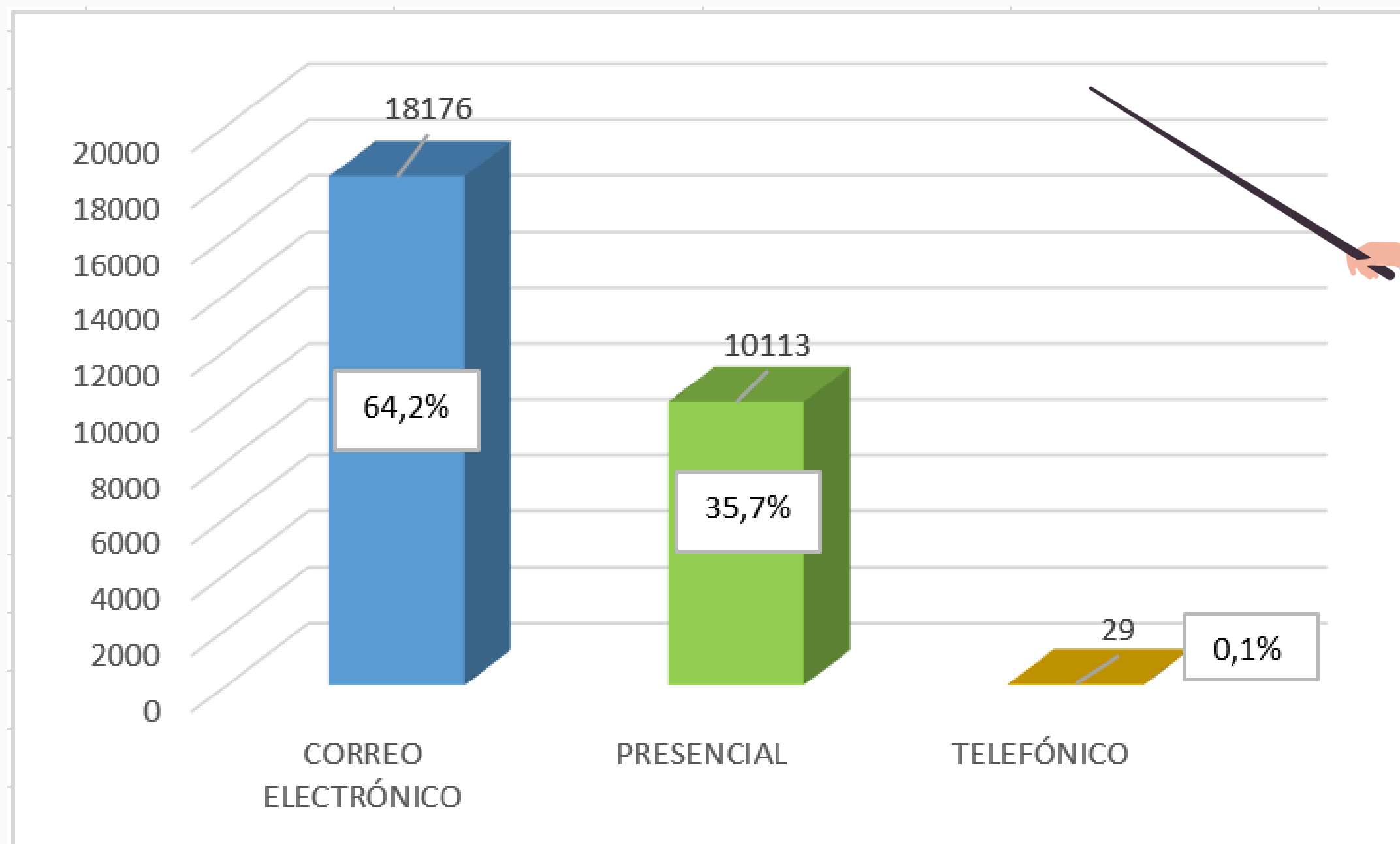
ANÁLISIS COMPARATIVO PQRSFD PERIODOS ANTERIORES

TIPO DE SOLICITUD	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	Variación	Total al 30 de septiembre de 2025
Peticiones	7532	11082	9589	↓	28203
Quejas	18	7	13	↑	38
Reclamos	31	5	13	↑	49
Sugerencias	0	1	5	↑	6
Felicitaciones	0	7	12	↑	19
Denuncias por presunto hecho de corrupción	1	1	1	—	3
Total PQRD	7582	11103	9633		28318

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2025, se presentó una reducción en el número de peticiones recibidas del 13.46% al compararse con el II trimestre del 2025, sin embargo, las quejas y reclamos se incrementaron al ser comparado con el trimestre anterior



PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN



De las 18.176 PQRSFD recibidas por correo electrónico, 6.617 corresponden al tercer trimestre.

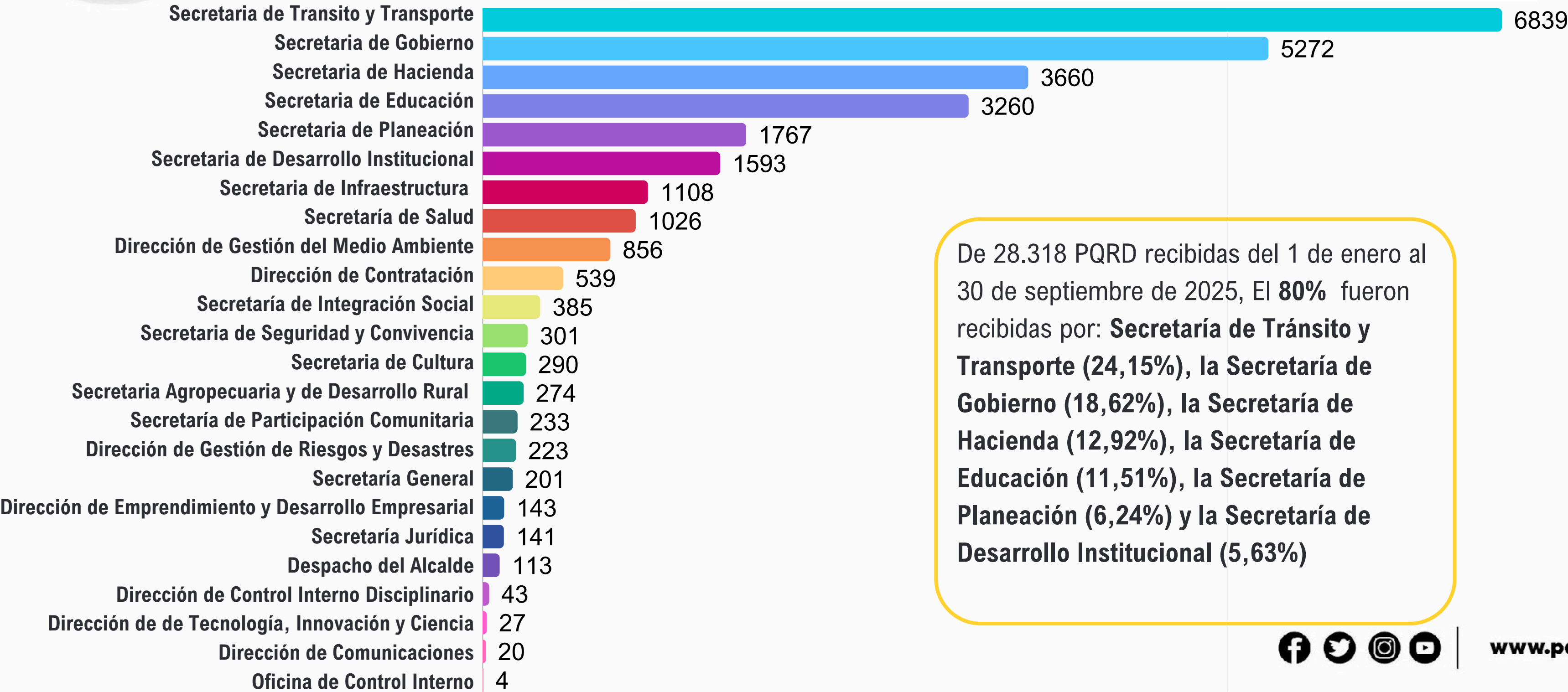
De las 10.113 PQRSFD recibidas de manera presencial, 2.998 corresponden al tercer trimestre.

De las 29 PQRSFD recibidas de manera telefónica, 18 corresponden al tercer trimestre.





ANÁLISIS DE PQRSFD POR DEPENDENCIAS

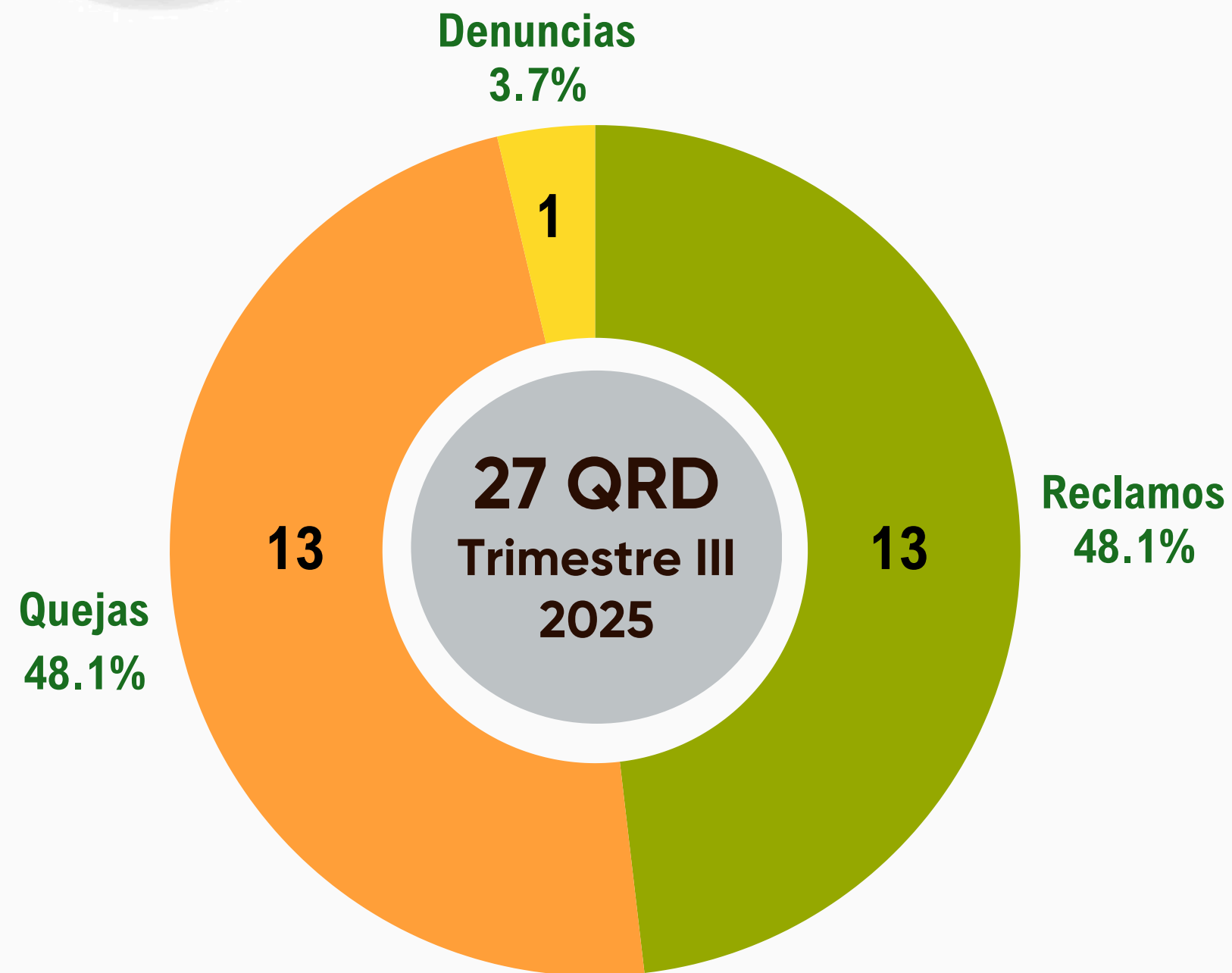


De 28.318 PQRD recibidas del 1 de enero al 30 de septiembre de 2025, El **80%** fueron recibidas por: **Secretaría de Tránsito y Transporte (24,15%)**, la **Secretaría de Gobierno (18,62%)**, la **Secretaría de Hacienda (12,92%)**, la **Secretaría de Educación (11,51%)**, la **Secretaría de Planeación (6,24%)** y la **Secretaría de Desarrollo Institucional (5,63%)**





ANÁLISIS A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS III TRIMESTRE



De las 27 comunicaciones identificadas bajo la tipología de **Quejas, Reclamos y Denuncias**, el **48,1%** corresponden a **quejas**, el **48,1%** son **reclamos** y en el periodo se presentó **1 Denuncia por presuntos actos de corrupción** que representa el **3,7%**.



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	III TRIMESTRE		TOTAL QUEJAS AL 30 DE SEP	PORCENTAJE
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	8	2	5	↑	15	39,5%
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	3	3	1	↓	7	18,4%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	4	1	1	—	6	15,8%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	4	↑	4	10,5%
SECRETARÍA DE SALUD	1	1	0	↓	2	5,3%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	0	0	—	1	2,6%
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	1	0	0	—	1	2,6%
SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	0	1	↑	1	2,6%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	0	0	1	↑	1	2,6%
TOTAL	18	7	13		38	100,0%

Con corte del 1 de enero al 30 de septiembre se han recibido 38 quejas de las cuales 13 corresponden al III trimestre. Se observa un incremento en el número de quejas del 85,7% al ser comparado con el II trimestre del 2025.

Del total de las quejas recibidas la Secretaría de Educación representa el **39,5%** la Secretaría de Tránsito el **18,4%** y la Secretaría de Gobierno el **15,8%** del total de las quejas recibidas.





ANALISIS DE LAS QUEJAS CORTE 1 DE ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE



DEPENDENCIA	CANTIDAD	CAUSAS
SECRETARÍA DE GOBIERNO	6	(1) Presunto trato inadecuado de servidor público hacia un ciudadano (3) Presunto abuso de autoridad de un servidor público (2) Mala atención de servidor público
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	7	(2) Presunta mala atención por parte de servidor público (2) Presunto mal trato por parte de servidor público (2) Presunta omisión y/o extralimitación de funciones de un servidor público (1) Presunto mal procedimiento por parte de servidor público
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	15	(6) Presunto maltrato de docente a estudiante (4) Presunta mala atención por parte de servidor público (3) Quejas contra docentes de Instituciones Educativas (1) Quejas rectores de las Instituciones Educativas (1) Presunto vulneración al derecho a la educación
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	1	(1) Presunta mala atención de servidor público
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	(1) Presunto mal trato de funcionario público
SECRETARÍA DE SALUD	2	(2) Presunta mala atención de servidor público
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	(1) Presunto maltrato de servidor público (1) Presunto abuso de autoridad de servidor público (2) Presunta omisión y/o extralimitación de funcionario público
SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	(1) Presunto incumplimiento de servidor público
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	(1) Presunta mala atención de funcionario público
TOTAL DE QUEJAS	38	





RECLAMOS POR DEPENDENCIAS

Con corte del 1 de enero al 30 de septiembre se han recibido 49 reclamos de las cuales 13 corresponden al III trimestre, se observa un aumento en el número de reclamos del 160% al ser comparado con el II trimestre del 2025.

Del total de los reclamos recibidos la Secretaría de Hacienda representa el **18.4%**, la Secretaría de Tránsito y Transporte con el **16.3%**, Secretaría de Desarrollo institucional el **12.2%**, la Secretaría de Infraestructura con un **10.2%** y la Secretaría de Gobierno con un **8.2%**, del total de los reclamos recibidos.

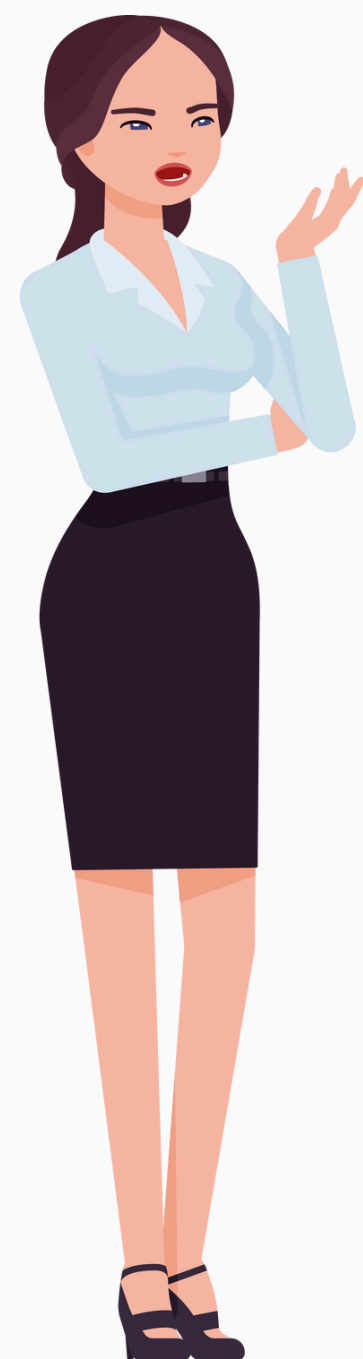
A pesar de que la Secretaría de Hacienda representa la mayor cantidad de reclamos recibidos por la Administración Municipal, durante los últimos dos trimestre se ha evidenciado una disminución de los mismos.

DEPENDENCIA	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	VARIACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARÍA DE HACIENDA	8	1	0	↓	9	18,4%
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	3	1	4	↑	8	16,3%
SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	6	0	0	—	6	12,2%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	2	1	2	↑	5	10,2%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	4	0	0	—	4	8,2%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	3	0	1	↑	4	8,2%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0	2	↑	3	6,1%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	1	0	2	↑	3	6,1%
SECRETARÍA DE CULTURA	1	1	0	↓	2	4,1%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS Y DESASTRES	1	1	0	↓	2	4,1%
SECRETARÍA DE SALUD	1	0	0	—	1	2,0%
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	0	0	1	↑	1	2,0%
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIO	0	0	1	↑	1	2,0%
TOTAL	31	5	13	↑	49	100%





ANALISIS DE LOS RECLAMOS CORTE 1 DE ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE



DEPENDENCIA	CANTIDAD	CAUSAS
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	3	(3) Inconformidad con la respuesta frente intervención arbórea
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS Y DESASTRES	2	(1) Inconformidad con la respuesta (1) Demora en tiempo de respuesta
SECRETARÍA DE GOBIERNO	4	(1) Demora en tiempos de respuesta (1) Fallas en las plataformas (1) No respuesta de fondo (1) Vulneración al debido proceso
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	8	(1) Error en la prestación del servicio (4) Demora en los tiempos de respuesta (1) No respuesta de fondo (2) Mala prestación del servicio
SECRETARÍA DE CULTURA	2	(1) Fallas en las plataformas (1) Inconformidad con la respuesta de la postulación a convocatoria
SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	6	(4) Reclamos frente a encargos de la administración (2) Reclamo frente al cambio de compromisos en el EDL
SECRETARÍA DE SALUD	1	(1) Demoras en los trámites de la Dependencia
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3	(2) Demoras en la atención (1) Inconformidad con el producto o servicio ofrecido
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	5	(3) Demoras en el tiempo de respuesta (1) Deficiencias en el alcantarillado (1) Demoras en la entrega del producto
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	4	(1) No respuesta de fondo (2) Presunta vulneración al debido proceso (1) Inconformidad con procedimiento administrativo
SECRETARÍA DE HACIENDA	9	(1) No respuesta de fondo (6) Fallas en aplicativo de portal web (2) Vulneración al debido proceso
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	1	(1) Inconformidad con el servicio
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	1	(1) Inconformidad con el producto o servicio ofrecido
TOTAL DE QUEJAS	49	



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.



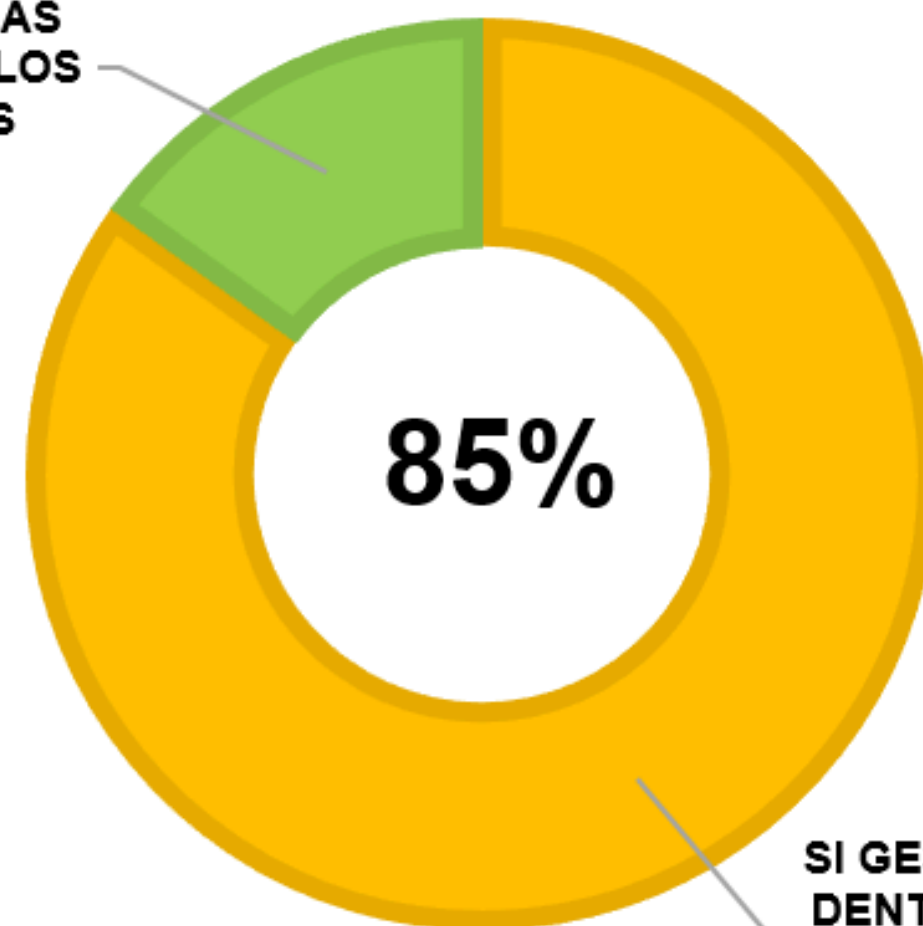


ESTADO DE LAS PQRD Y EFICIENCIA III TRIMESTRE



9.696
PQRD
Requieren
respuesta

NO
GESTIONADAS
DENTRO DE LOS
TERMINOS
1459



SI GESTIONADAS
DENTRO DE LOS
TÉRMINOS
8237

Para el tercer trimestre de 2025 se logró una eficiencia del 85% en la gestión oportuna a las PQRD recibidas en la Alcaldía de Palmira.

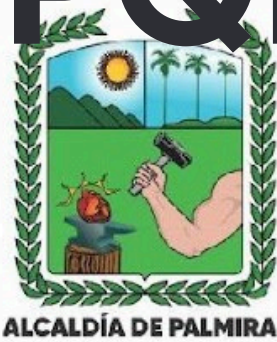
OBSERVACION: En línea con notas anteriores, la tipificación impacta directamente las cifras aquí relacionadas debido a que para el cálculo de la eficiencia no se tienen en cuenta *Felicitaciones, Sugerencias, Tutelas, Trámites* ni *Correspondencia informativa*, ya que estas no tienen vencimiento, o están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

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



www.palmira.gov.co

PQRD CON GESTIÓN FUERA DE TÉRMINOS



Para el III trimestre de 2025 se evidencia un incremento en el número de PQRD gestionadas fuera de los términos de Ley del 2.31% al ser comparado con el segundo trimestre del 2025.

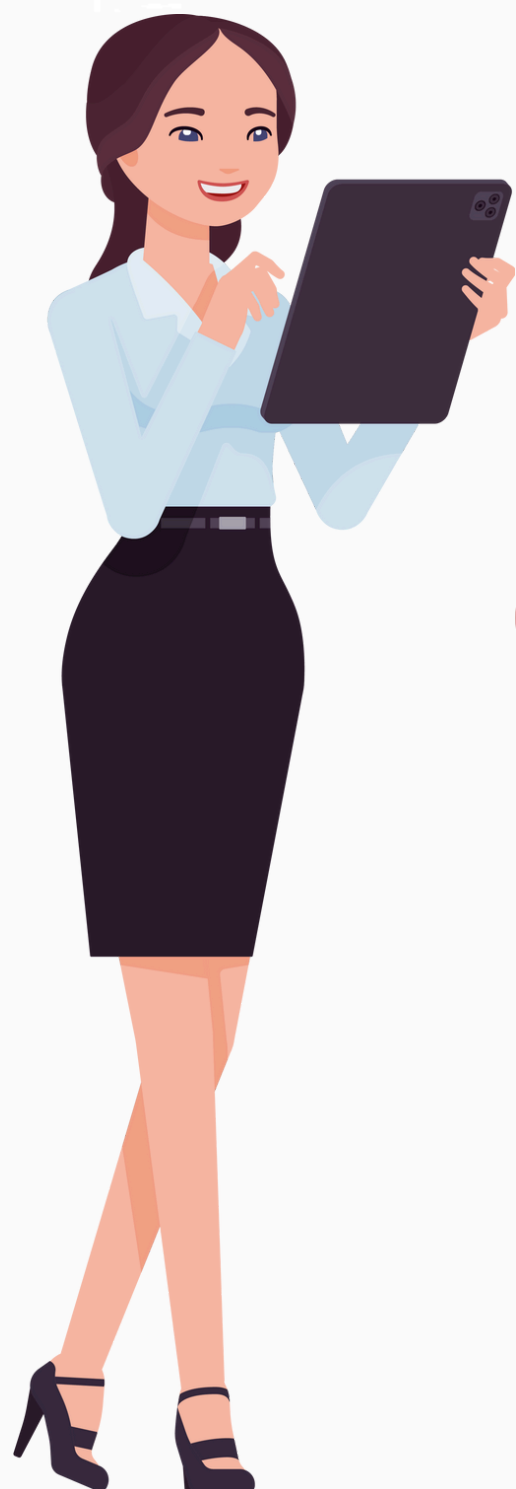
DEPENDENCIA	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	Participacion III Trim.	Total al 30 Septiembre
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	187	285	430	29,5%	902
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	134	295	293	20,1%	722
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	45	202	140	9,6%	387
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	89	283	121	8,3%	493
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	44	88	103	7,1%	235
SECRETARIA DE GOBIERNO	54	46	98	6,7%	198
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	158	2	90	6,2%	250
SECRETARIA DE SALUD	26	39	52	3,6%	117
SECRETARIA DE HACIENDA	32	24	38	2,6%	94
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	2	5	15	1,0%	22
SECRETARIA GENERAL	5	2	14	1,0%	21
SECRETARIA JURIDICA	30	14	14	1,0%	58
SECRETARIA DE CULTURA	20	13	11	0,8%	44
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	111	91	10	0,7%	212
DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO	10	24	8	0,5%	42
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA	3	1	6	0,4%	10
DIRECCION DE GESTION DE RIESGOS DE DESASTRES	0	1	5	0,3%	6
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	9	10	5	0,3%	24
DESPACHO ALCALDE	5	0	2	0,1%	7
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	2	0,1%	2
SECRETARIA AGROPECUARIA	1	0	1	0,1%	2
DIRECCION DE COMUNICACIONES	1	1	1	0,1%	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0	0	0,0%	2
TOTALES	968	1426	1459	100%	3853





ALCALDÍA DE PALMIRA

PQRD VENCIDOS SIN GESTIÓN



70
PQRD
Vencidas

DEPENDENCIA	TOTAL VENCIDOS	%
SECRETARIA DE PLANEACION	18	25,7%
SECRETARIA JURIDICA	12	17,1%
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	10	14,3%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	7	10,0%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	7,1%
SECRETARIA DE HACIENDA	4	5,7%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	3	4,3%
SECRETARIA DE SALUD	3	4,3%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	3	4,3%
SECRETARIA GENERAL	2	2,9%
DIRECCION DE TECNOLOGIA, INNOVACION Y CIENCIA	2	2,9%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	1,4%
TOTALES	70	100%



www.palmira.gov.co

TRASLADOS POR COMPETENCIA



DEPENDENCIA	PQRD TRASLADADAS TRIMESTRE I	PQRD TRASLADADAS TRIMESTRE II	PQRD TRASLADADAS TRIMESTRE III	TOTAL TRASLADOS AL 30/ SEPTIEMBRE/ 2025	ENTIDADES
SECRETARIA DE HACIENDA	29	22	27	78	• IGAC
SECRETARIA DE SALUD	18	20	0	38	• SUPERINTENDENCIA DE SALUD / DIFERENTES EPS • HOSPITAL ROB / SECRETARÍA DE SALUD DE CANDELARIA
SECRETARIA DE GOBIERNO	12	8	16	36	• PROCURADURIA GENERAL / PERSONERÍA MUNICIPAL • COMISARIA DE FAMILIA DE TUMACO - GUACARÍ - CERRITO - ZARZAL / SECRETARIA DE GOBIERNO DE CALI • ALCALDIA DE PRADERA / ICBF SUROCCIDENTE • POLICIA NACIONAL / FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN • IMDESEPAL / MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA • DAR SUROCCIDENTE CVC / SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
D. DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	11	1	4	16	• CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE-CVC • VEOLIA / AERONÁUTICA CIVIL / ASOCAÑA
DESPACHO DEL ALCALDE	6	3	8	17	• IMDER PALMIRA
S. DE TRANSITO Y TRANSPORTE	3	5	0	8	• SECRETARIAS DE TRANSITO OTROS MUNICIPIOS • RUTAS DEL VALLE / GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA • CONSORCIO TUPAL
D. GESTION DE RIESGO DE DESASTRES	2	0	2	4	• BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS • ALCALDIA DE PRADERA • CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE-CVC
SECRETARIA JURIDICA	1	0	0	1	• JUZGADO CIVIL MUNICIPAL
SECRETARIA GENERAL	2	0	0	2	• IMDER PALMIRA
SECRETARIA DE PLANEACION	1	1	0	2	• CORPORACION AUTONOMA DEL VALLE DEL CAUCA- CVC • IGAC
S. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	2	44	46	• POLICÍA JUDICIAL / PENITENCIARIA MUNICIPAL DE PALMIRA • JUZGADO MUNICIPAL DE PALMIRA • BATALLON DE INGENIEROS AGUSTIN CODAZZI
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	0	1	0	1	• ACADEMIA DE EDUCACIÓN PRIVADA
S. DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	1	0	1	• HOSPITAL ROB
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	0	1	1	2	• EMPRESA PRIVADA DE ALUMBRADO PÚBLICO
TOTAL ALCALDIA	85	65	102	252	



Durante el trimestre III de 2025, se realizaron **102 traslados** de PQRSFD a otras entidades. De 1 de enero al 30 de septiembre del total de **traslados por competencia** es de **252**





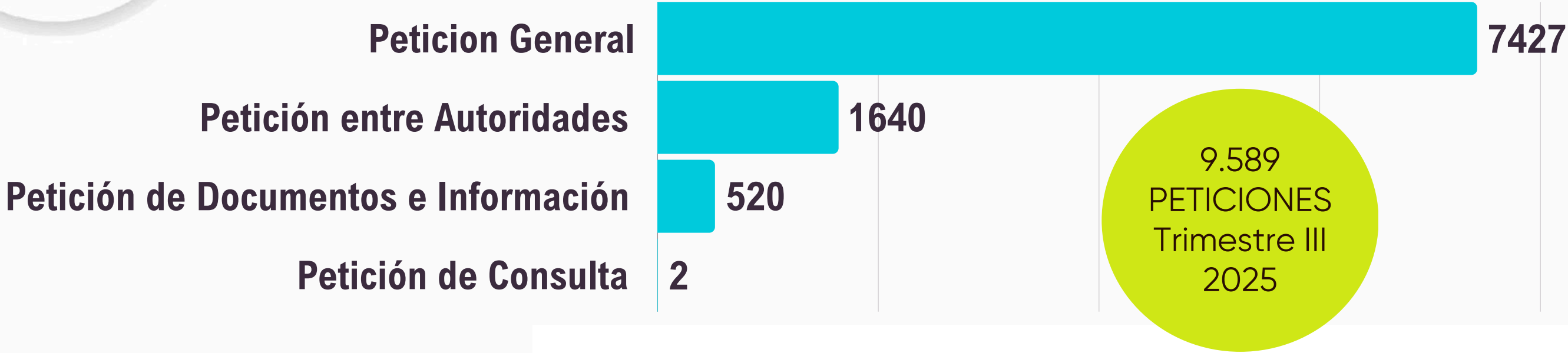
SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el trimestre III de 2025 se negó el acceso a la información de cuatro (4) solicitudes por ser información **clasificada y de reserva legal** que fueron recibidas por la Secretaria de Gobierno y la Secretaria de Seguridad y Convivencia





ANÁLISIS A LAS PETICIONES



En el Trimestre III de 2025, se recibieron 7.427 Peticiones Generales, 1.640 Peticiones de Autoridades y Entes de Control, 520 Solicitudes de Documentos e información y 2 Petición de Consulta.



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



CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES EN EL III TRIMESTRE



Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
S. DE TRANSITO Y TRANSPORTE	Prescripciones de multa Acuerdo de pago Requerimientos asociados a embargos y medidas cautelares Requerimientos de señalización, movilidad y control vial.	2481
S. DE GOBIERNO	Permisos para uso de espacio público Querellas de Policia Solicitudes a Comisaría de Familia Despachos comisorios Solicitudes de medidas de protección Protección al consumidor Permisos para eventos	1751
S. DE EDUCACION	Solicitudes trámite docentes Solicitudes de las Instituciones Educativas Solicitudes relacionadas con empleo público Legalización para apostillado.	1142
S. DE HACIENDA	Novedades de contribuyentes Requerimientos de Industria y Comercio Levantamiento de medidas cautelares Prescripción de impuestos Solicitudes de información exógena Solicitudes de paz y salvo Solicitudes relacionadas a Alumbrado Público Matrícula y clausura de establecimientos Solicitudes de copias y formularios.	1077
S. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Solicitudes internas de servidores públicos (certificado laboral, retiro de cesantías, permiso sindical) Solicitudes CETIL Solicitudes equipamiento Embargos salariales Novedades de nombramientos.	569





CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES

Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
S. DE PLANEACIÓN	Solicitud de información y copias de documentos Plan de Ordenamiento Territorial	505
S. DE INFRAESTRUCTURA	Bacheo y mantenimiento de vías Mejoramiento infraestructura de parques Mejoramiento de vivienda Limpieza de pozos sépticos Mantenimiento alumbrado público Información sobre proyectos de vivienda Información sobre saneamiento y agua potable.	422
S. DE SALUD	Intervención por barreras de acceso Certificados de discapacidad Solicitud concepto sanitario Solicitudes de fumigación Jornadas de salud Reportes asuntos de salud pública Solicitudes de documentos e información.	335
D. GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	Mantenimiento de árboles y zonas verdes Portección y bienestar animal Disposición de escombros y basura Reportes de contaminación ambiental y problemáticas de convivencia Peticiones administrativas y de información Temas ambientales diversos	284
D. DE CONTRATACION PUBLICA	Certificados de experiencia laboral - contractual	262
S. DE INTEGRACION SOCIAL	Información programas sociales Requerimientos del banco de ayudas técnicas Activación rutas restablecimiento de derechos Solicitudes de información Solicitudes de apoyo psicosocial Solicitudes ayudas para eventos	126





CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES

Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
S. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Solicitudes acceso a grabación de cámaras de vigilancia Intervención por riesgos de Seguridad Pública Solicitudes de acompañamiento a eventos y espacios participativos	91
D. GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	Manejo y retiro de abejas Concepto técnico de riesgos asociados al estado de árboles Plan de contingencia y emergencia Afectación de vías y otros espacios por derrumbes e inundaciones Visitas para ayudas humanitarias	86
S. AGROPECUARIA	Inscripción al RUATA Asistencia técnica agropecuaria Solicitud de información	85
SECRETARIA DE CULTURA	Solicitud préstamo de equipamientos Apoyo a eventos culturales Requerimientos de docentes Solicitud de constancias de estudio Solicitudes de información.	84
S. DE PARTICIPACION COMUNITARIA	Información trámites asociados a las JAC Solicitudes JAL Jornada “De vuelta al Barrio Solicitudes de los Consejos Invitaciones a espacios de control político Invitaciones a mesas de trabajo y programas municipales.	78
SECRETARIA GENERAL	Programa “Palmira es mi Casa” Agendamiento de cita Solicitudes de información y copias de actos administrativos	62

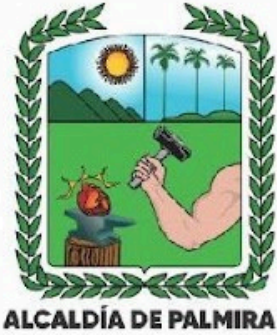


CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES



Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
DESPACHO DEL ALCALDE	Agendamiento de cita Requerimientos de apoyo logístico o institucional Requerimientos de intervención y Solicitudes de información	40
DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO	Solicitudes de empleo Solicitudes de Emprendimiento	42
SECRETARIA JURIDICA	Solicitudes de pago de sentencias y conciliaciones judiciales Trámites y comunicaciones relacionadas con procesos judiciales en curso Notificaciones actos administrativos y actuaciones procesales.	28
D. DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Petición de Información en procesos disciplinarios Solicitud investigación disciplinaria.	16
D. DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA	Requerimientos Puntos Vive Digital Requerimientos relacionados a Habeas data y el uso de datos biometricos Solicitudes de información	13
D. DE COMUNICACIONES	Solicitud de publicación de edictos y otras comunicaciones Solicitudes de informacion institucional Solicitud de informacion particular	9
OFICINA DE CONTROL INTERNO	Solicitud de documentos - actas	1





PERCEPCIÓN CIUDADANA Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

15.377
Personas
Atendidas

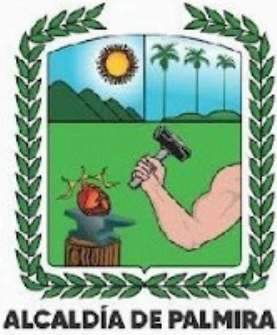
1370
Encuestas



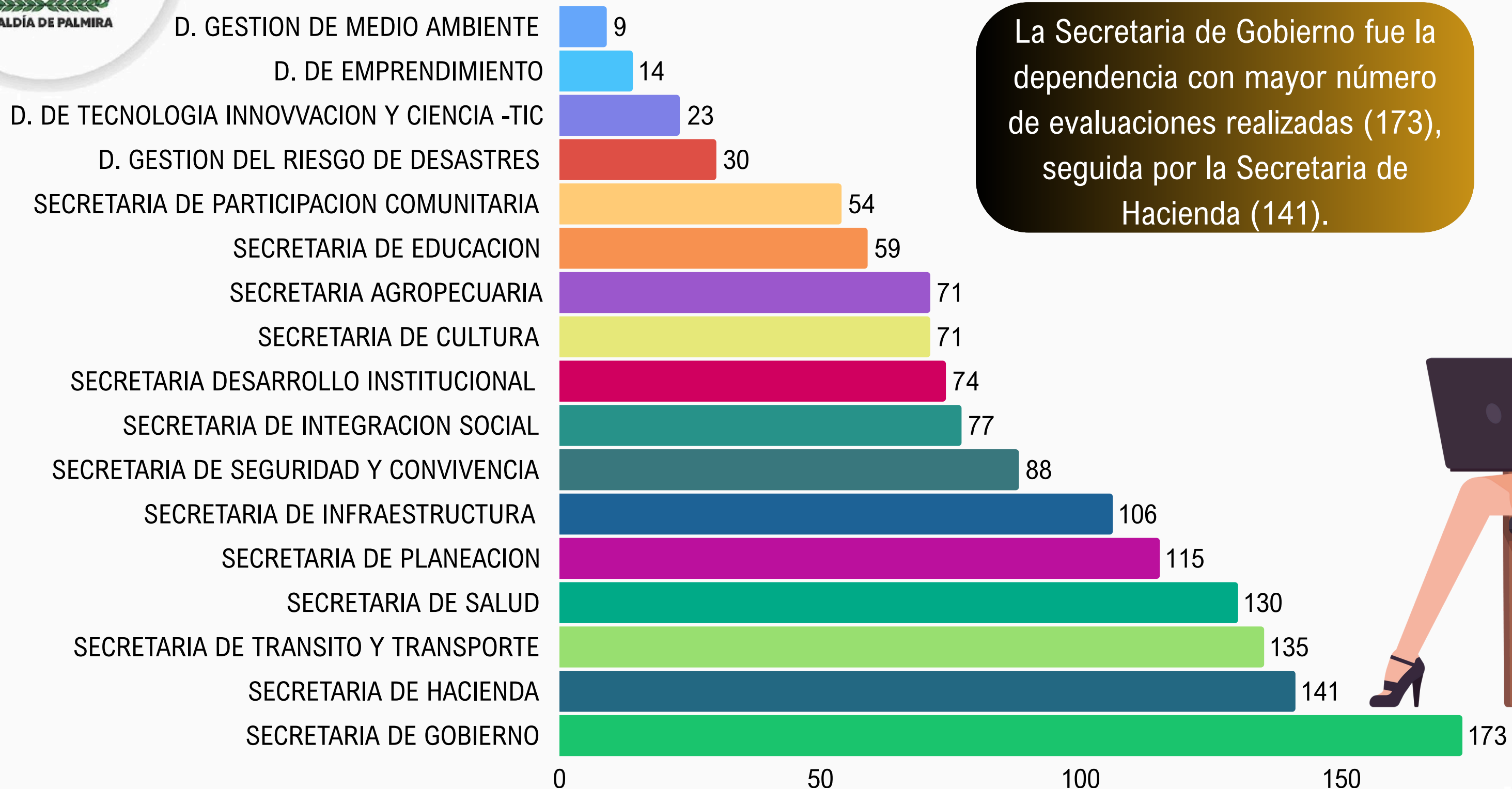
Para Análisis de la percepción ciudadana y evaluación de la satisfacción de la comunidad del Municipio de Palmira, se realizaron un total de **1370 encuestas** en el tercer trimestre de 2025 en las instalaciones locativas de cada proceso misional.

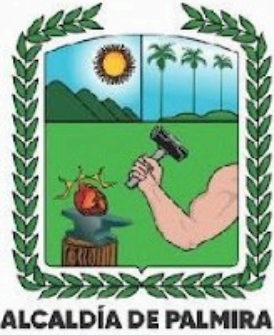
El tamaño de la muestra cumple las variables de precisión (3% margen de error) y nivel de confianza (95%) que permiten mayor precisión de los resultados





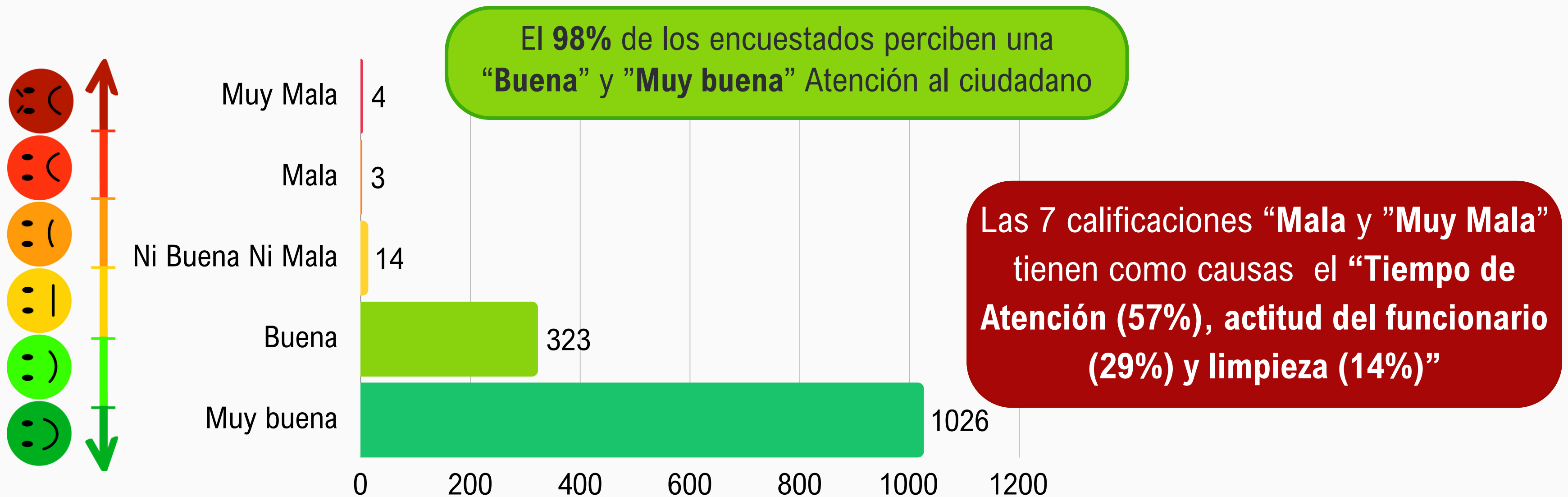
CONSOLIDADO DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN POR DEPENDENCIA

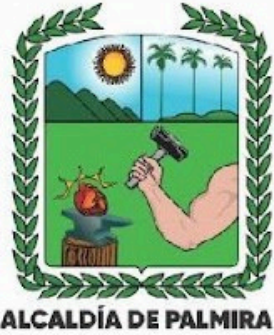




RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION CIUDADANA

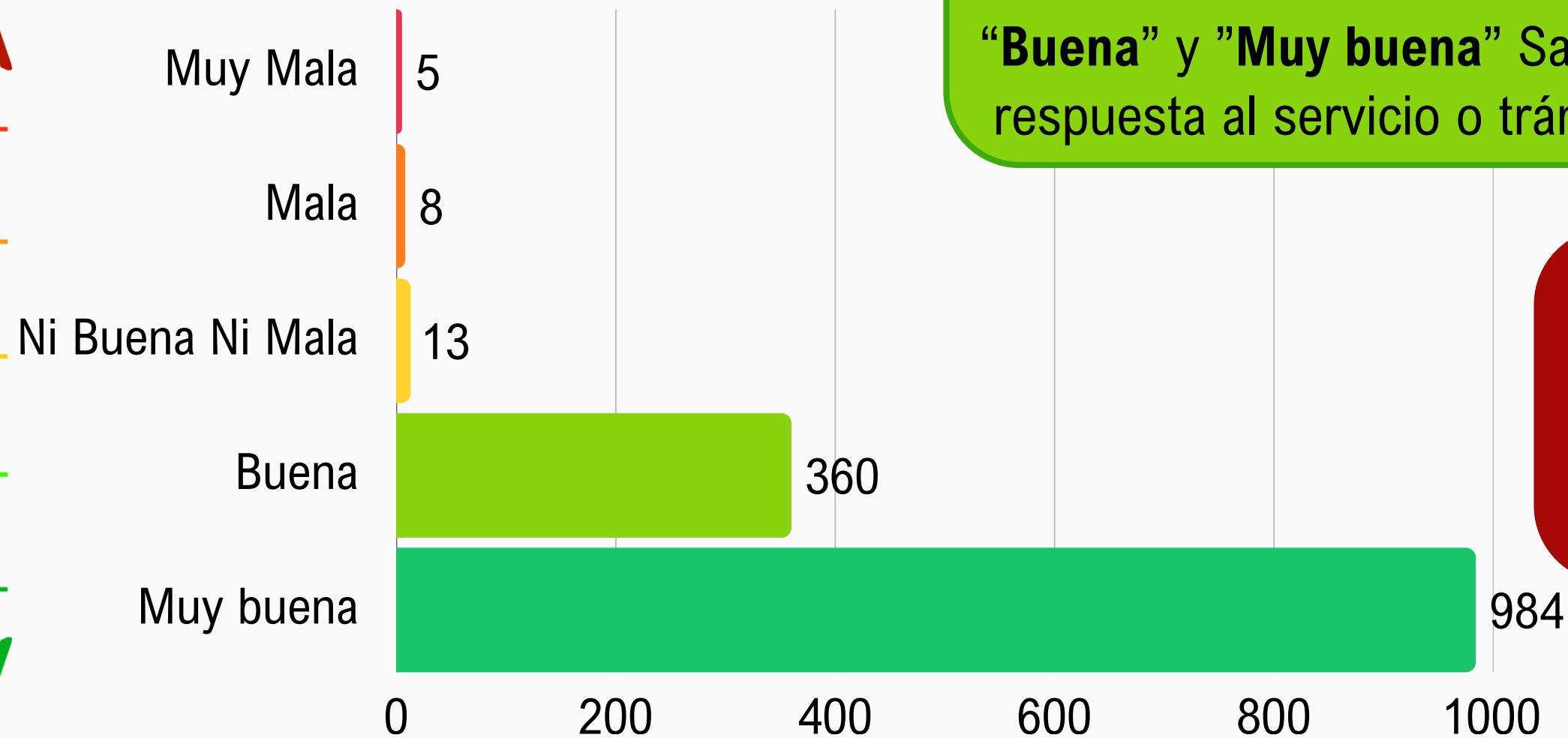
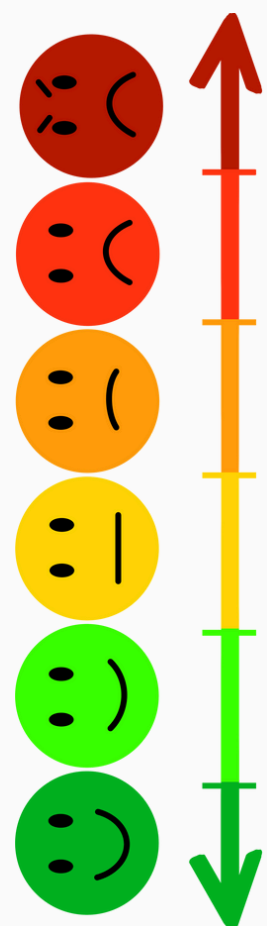
Respecto al nivel de percepción de los usuarios de la **Atención** recibida en los diferentes puntos de atención de la Alcaldía Municipal, los 1.370 ciudadanos encuestados respondieron:





RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Respecto al nivel de satisfacción de los usuarios frente a la **Respuesta entregada** por la Administración, 1.370 ciudadanos encuestados respondieron:



El **98%** de los encuestados refieren una **“Buena”** y **“Muy buena”** Satisfacción por la respuesta al servicio o trámite gestionado

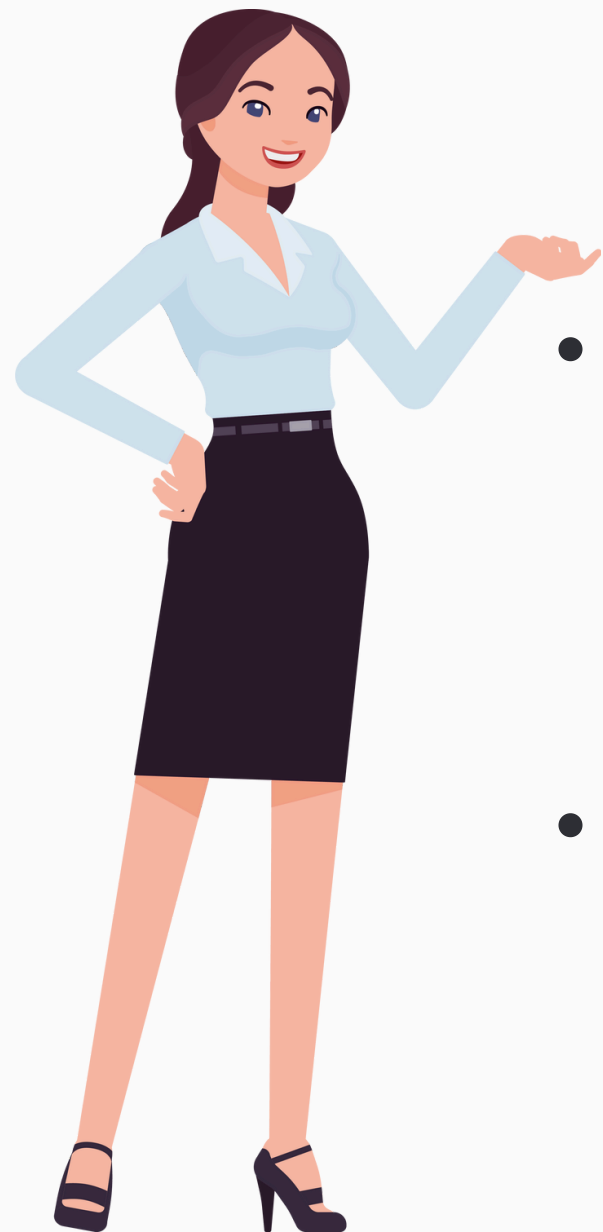
Las 13 calificaciones **“Mala”** y **“Muy Mala”** tienen como causas el **“Tiempo de Respuesta”** (15%) y **“La respuesta no es clara”** (85%).

CONCLUSIONES



- En el tercer trimestre de 2025 se recibieron 9.616 PQRD y se registraron 12 felicitaciones y 5 sugerencias.
- Durante el tercer trimestre el canal de atención más utilizado fue el correo electrónico con 6.617 comunicaciones recibidas, lo que equivalente al 68.7% del total.
- Las Dependencias con más número de PQRD en el periodo fueron la Secretaría de Transito y Transporte (24.1%), la Secretaría de Gobierno (18.8%), la Secretaria de Hacienda (12.9%) y la Secretaría de Educación (11.5%).
- En el periodo actual se alcanzó una eficiencia del 85% en la gestión oportuna de PQRD
- Con corte al 30 de septiembre de 2025, 70 PQRD estaban vencidas sin gestión, el 67% del total vencidas sin gestión se encuentran distribuidas en la siguientes dependencias a saber : Secretaría de Planeación con el 25.7%, la Secretaría Jurídica con el 17.1%, la Dirección de Gestión del Medio Ambiente con el 14.3% y la Secretaría de Tránsito y Transporte con el 10%
- Durante el tercer trimestre 102 comunicaciones fueron trasladadas a otras entidades por competencia y a 4 solicitud se le negó la información por ser clasificada y de reserva proveniente de la Secretaría de Gobierno y la Secretaría de Seguridad y Convivencia.

CONCLUSIONES



- En el análisis de causas a las Quejas, Reclamos y Denuncias, el 48.1% son quejas, el 48.1% son reclamos y se presentó una Denuncia por presuntos hechos de corrupción que representa el 3.7%. Las causas más recurrentes de las quejas recibidas por la Alcaldía de Palmira son la presunta mala atención del servidor público y el presunto trato inadecuado del servidor público, mientras que las causas de los reclamos más recurrentes son las demoras en los tiempos de respuesta y atención y con la inconformidad con la respuesta, producto y/o servicio.
- En el periodo analizado fueron encuestados 1.370 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” tanto frente a la Atención en 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.



ALCALDÍA DE PALMIRA

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 (85%) refleja que hay un 15% 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 III de 2025

TRD - 240.1.26.18.00000002.12.2025000065




MARÍA ESTHER GUENDIÇA ARGOTE
SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Proyectó: José Luis García Segura - Profesional Universitario Grado I 

Sandra Milena Chavarro - Profesional Universitario Grado I 

Laura Angulo Rodas - Contratista profesional 

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



www.palmira.gov.co