

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

Trimestre IV y Consolidado 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 IV de 2025
- 04 PQRSFD recibidas en el Trimestre IV de 2025
- 05 Análisis comparativo PQRSFD con periodos anteriores
- 06 PQRSFD por canal de atención
- 07 Análisis a las PQRSFD por dependencia
- 08 Análisis a las Quejas, Reclamos y Denuncias del periodo
- 09 Quejas por Dependencia y análisis de las quejas
- 10 Reclamos por Dependencia y análisis de los reclamos
- 11 Tiempos de respuesta a los ciudadanos
- 12 Estado de las PQRD y eficiencia del periodo
- 13 PQRD con gestión fuera de términos de los Ley

Contenido

- 14** Radicados vencidos en el periodo
- 15** Traslados por competencia
- 16** Solicitudes a las que se les negó el acceso a la información
- 17** Análisis a las Peticiones
- 18** Causas más recurrentes de las Peticiones
- 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 15 de diciembre de 2025 de acuerdo a la información contenida en el sistema de información SISDOC y al análisis a las causas. El informe se realiza con corte al 15 de diciembre debido a que el sistema de información presentó fallos que generaron que la información del 16 al 31 de diciembre no se encontrara disponible, por lo tanto, la información de este periodo de tiempo no es objeto de análisis de este informe.

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.



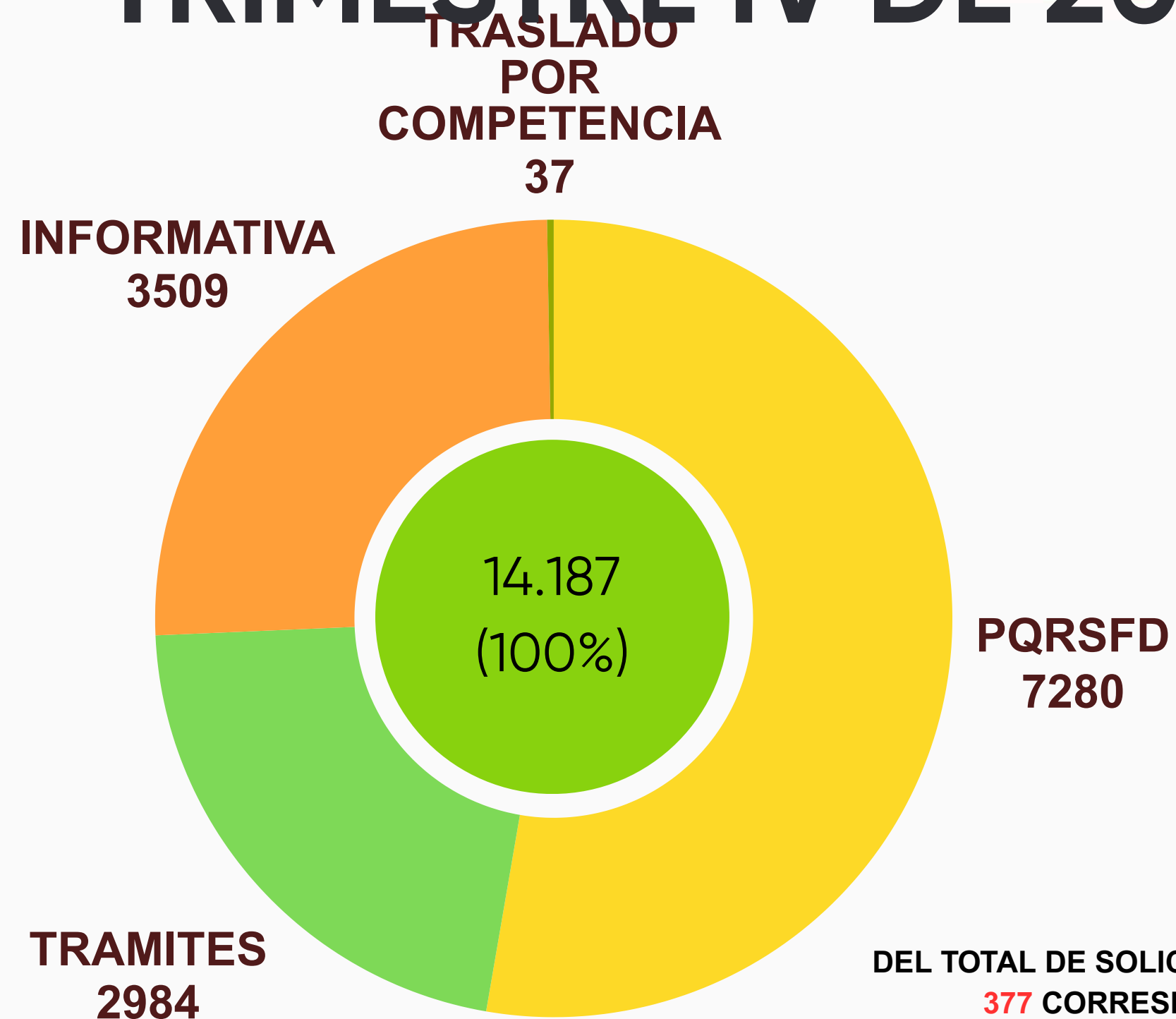
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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 cuarto trimestre del año 2025, se recibieron **14.187** comunicaciones de las cuales, **7.280** son PQRSFD, **37** solicitudes fueron trasladadas por temas de competencia, y se negó el acceso a **1** solicitud por requerir información que se encuentra protegida bajo reserva.



TOTAL COMUNICACIONES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE IV DE 2025



Fuente: Información obtenida de las comunicaciones reportadas en el Sistema de Información SISDOC en el periodo del 1 de octubre al 15 de diciembre de 2025



www.palmira.gov.co



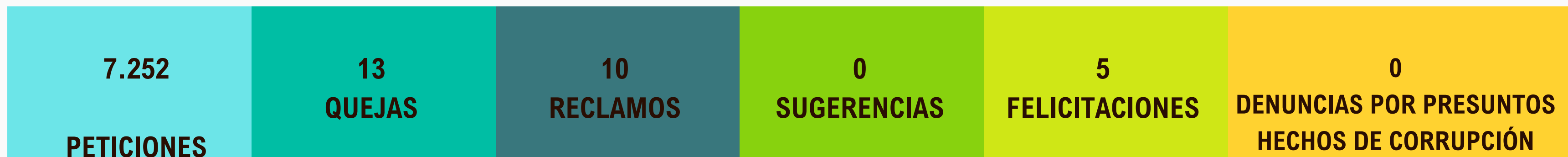
PQRSFD RECIBIDAS EN EL IV TRIMESTRE DE 2025

7.280
PQRSFD
Recibidas en el Trimestre IV de 2025

● Octubre ● Noviembre ● 15 de Diciembre



● P ● Q ● R ● S ● F ● D



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



www.palmira.gov.co



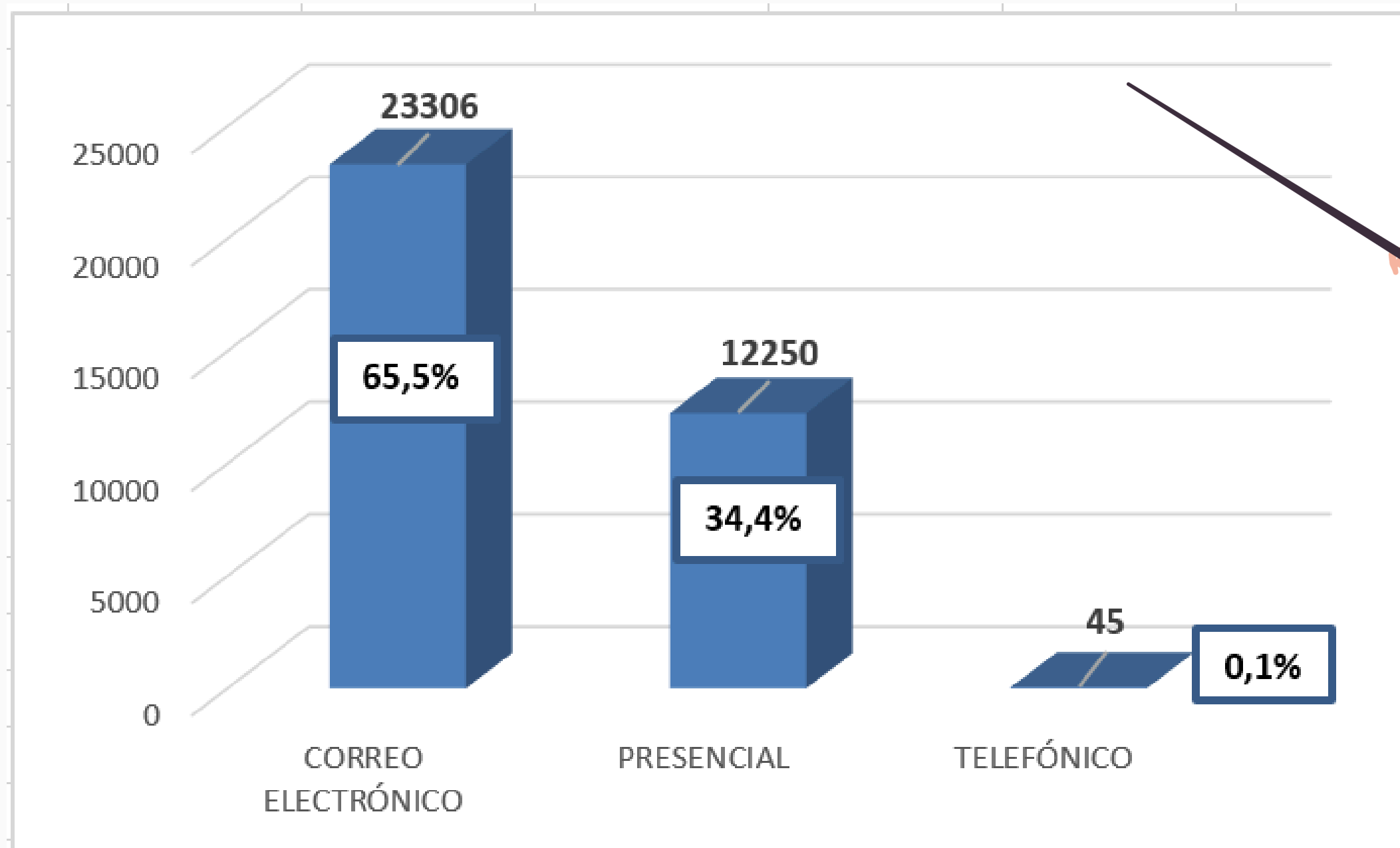
ANÁLISIS COMPARATIVO PQRSFD PERIODOS ANTERIORES

TIPO DE SOLICITUD	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total al 15 de diciembre de 2025
Peticiones	7532	11082	9589	7252	35455
Quejas	18	7	13	13	51
Reclamos	31	5	13	10	59
Sugerencias	0	1	5	0	6
Felicitaciones	0	7	12	5	24
Denuncias por presunto hecho de corrupción	1	1	1		3
Total PQRD	7582	11103	9633	7280	35598

Durante el IV trimestre de la vigencia 2025, se presentó una reducción en el número de peticiones recibidas del 24.37% al compararse con el III trimestre del 2025. Las quejas permanecieron constantes en el IV trimestre respecto al III, mientras que los reclamos disminuyeron en un 23%. Las felicitaciones también disminuyeron en el IV trimestre con respecto al III en un 58.33%



PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN



De las 23.306 PQRSFD recibidas por correo electrónico, 5.130 corresponden al cuarto trimestre.

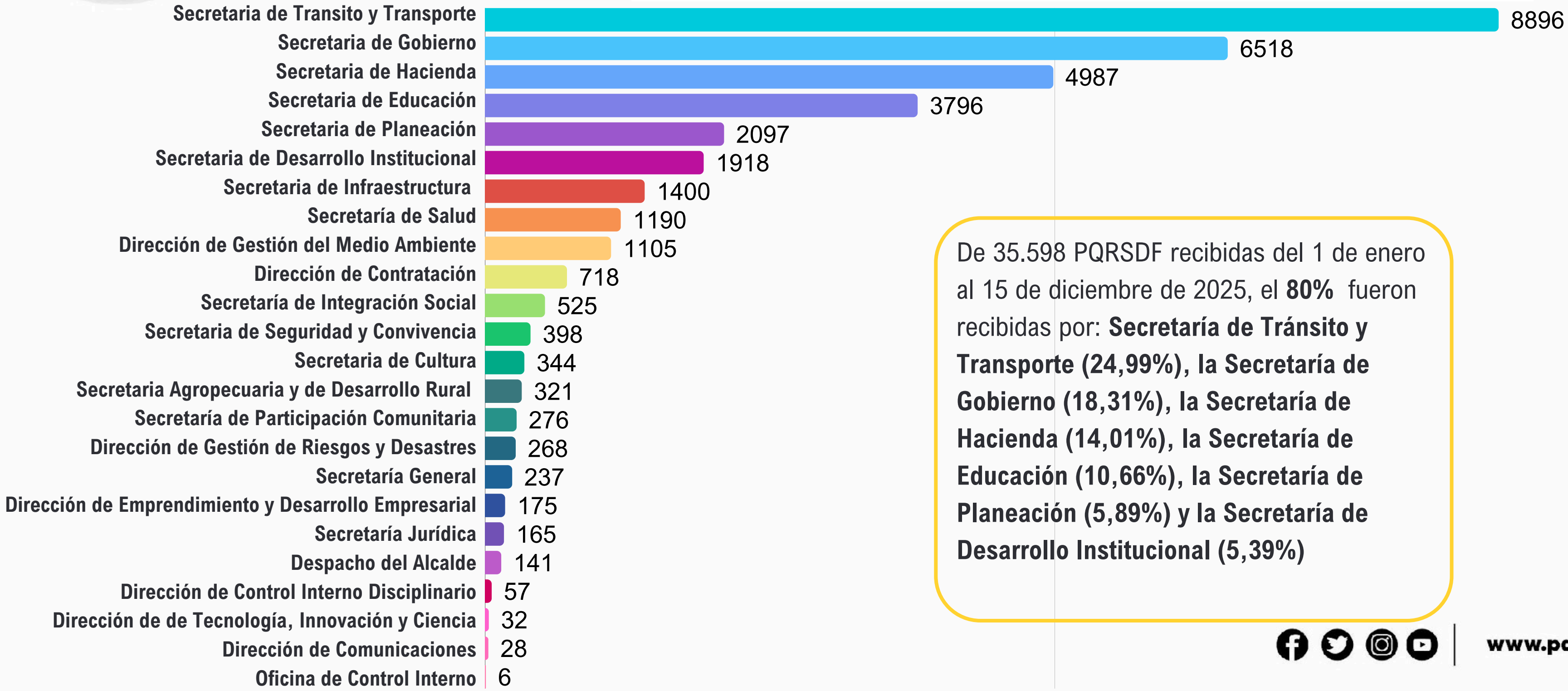
De las 12.250 PQRSFD recibidas de manera presencial, 2.137 corresponden al cuarto trimestre.

De las 45 PQRSFD recibidas de manera telefónica, 16 corresponden al cuarto trimestre.





ANÁLISIS DE PQRSFD POR DEPENDENCIAS

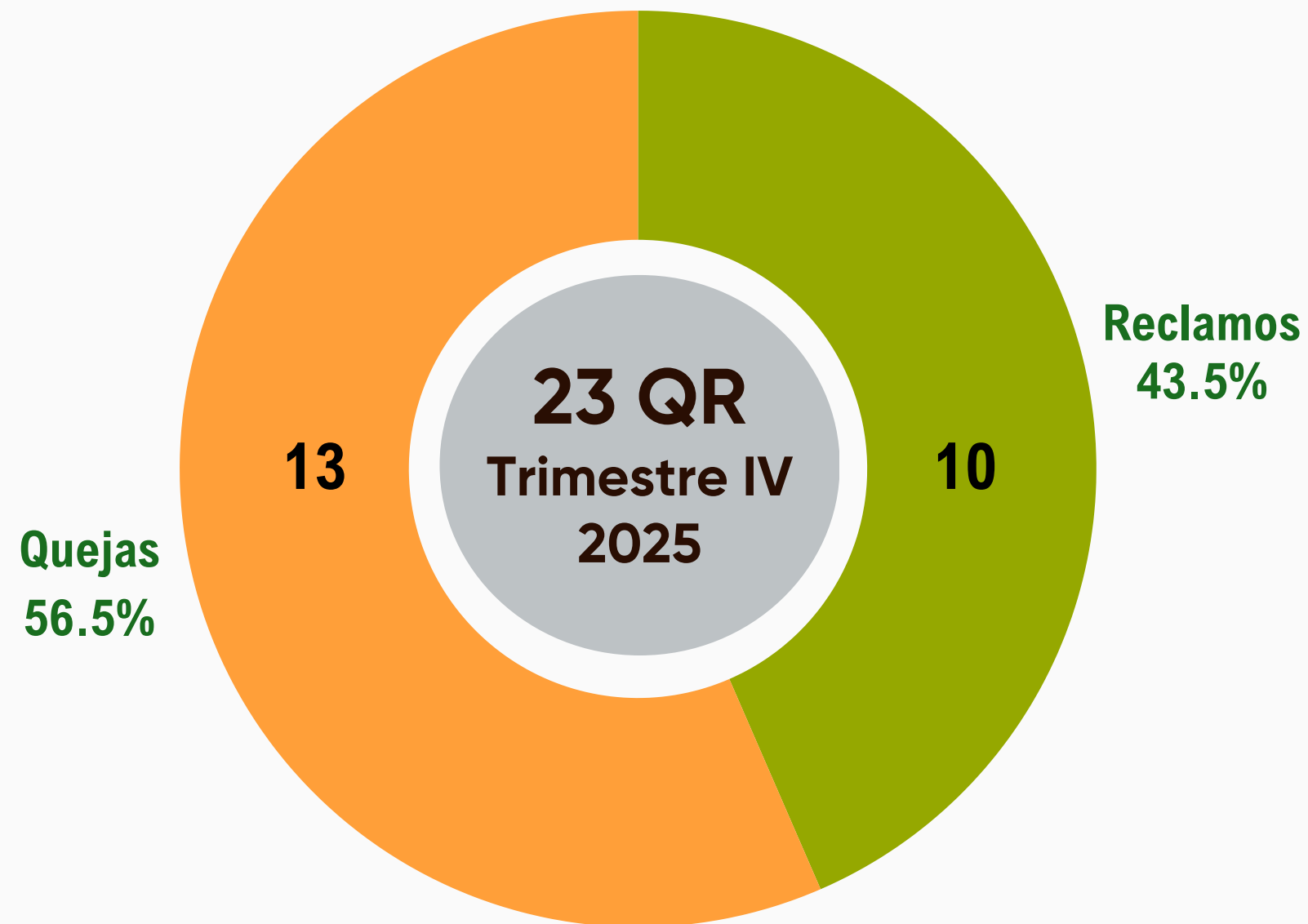


De 35.598 PQRSDF recibidas del 1 de enero al 15 de diciembre de 2025, el **80%** fueron recibidas por: **Secretaría de Tránsito y Transporte (24,99%)**, la **Secretaría de Gobierno (18,31%)**, la **Secretaría de Hacienda (14,01%)**, la **Secretaría de Educación (10,66%)**, la **Secretaría de Planeación (5,89%)** y la **Secretaría de Desarrollo Institucional (5,39%)**





ANÁLISIS A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS IV TRIMESTRE



De las 23 comunicaciones identificadas bajo la tipología de **Quejas y Reclamos**, el **56.5%** corresponden a **quejas** y el **43.5%** son **reclamos**.



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	IV TRIMESTRE	TOTAL QUEJAS AL 15 DE DIC	PORCENTAJE
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	8	2	5	5	20	39.22%
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	3	3	1	6	13	25.49%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	4	1	1	2	8	15.69%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	4	0	4	7.84%
SECRETARÍA DE SALUD	1	1	0	0	2	3.92%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	0	0	0	1	1.96%
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	1	0	0	0	1	1.96%
SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	0	1	0	1	1.96%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	0	0	1	0	1	1.96%
	18	7	13	13	51	100%

Con corte del 1 de enero al 15 de diciembre se han recibido 51 quejas, de las cuales 13 corresponden al IV trimestre.

De acuerdo al análisis realizado, se evidencia que la Secretaría de Tránsito y Transporte tuvo un incremento de 5 quejas en el IV trimestre con respecto al trimestre anterior. La Secretaría de Gobierno también presentó un aumento de 1 queja del trimestre III al IV.

Del total de las quejas recibidas la Secretaría de Educación representa el **39,22%**, la Secretaría de Tránsito el **25.49%** y la Secretaría de Gobierno el **15,69%** del total de las quejas recibidas, lo que representa el **80%** de las quejas totales recibidas por la Administración.





ANÁLISIS DE LAS QUEJAS CORTE 1 DE ENERO AL 15 DE DICIEMBRE



	TOTAL QUEJAS AL 15 DE DIC	CAUSAS DE LAS QUEJAS
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	20	8 quejas por presunto maltrato de docente a estudiante 5 quejas contra docentes de Instituciones Educativas 4 quejas por presunta mala atención por parte de servidor público 2 quejas por presunto vulneración al derecho a la educación 1 queja contra rectores de las Instituciones Educativas
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	13	4 quejas por presunta omisión y/o extralimitación de funciones de un servidor público 4 quejas por presunto mal procedimiento por parte de servidor público 3 quejas por presunta mala atención por parte de servidor público 2 quejas por presunto mal trato por parte de servidor público
SECRETARÍA DE GOBIERNO	8	3 quejas por presunto abuso de autoridad de un servidor público 2 quejas por presunto trato inadecuado de servidor público hacia un ciudadano 2 quejas por presunta mala atención de servidor público 1 queja por presunta omisión y/o extralimitación de funciones
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	2 queja por presunta omisión y/o extralimitación de funcionario público 1 queja por presunto maltrato de servidor público 1 queja por presunto abuso de autoridad de servidor público
SECRETARÍA DE SALUD	2	2 queja por presunta mala atención de servidor público
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	1 queja por presunto mal trato de funcionario público
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	1	1 queja por presunta mala atención de servidor público
SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	1 queja por presunto incumplimiento de servidor público
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	1 queja por presunta mala atención de funcionario público
	51	





RECLAMOS POR DEPENDENCIAS

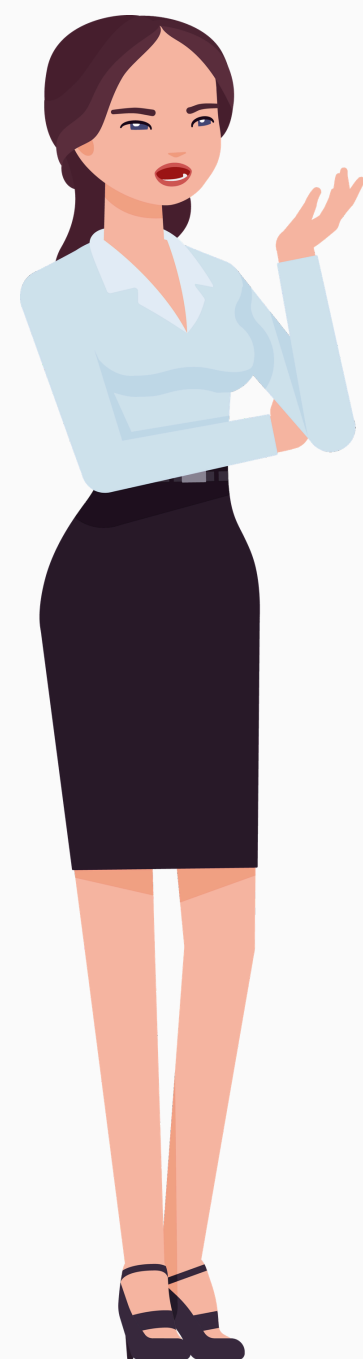
Con corte de enero al 15 de diciembre se han recibido 59 reclamos de las cuales 10 corresponden al IV trimestre, se observa una disminución en el número de reclamos del 23% al ser comparado con el III trimestre del 2025.

Del total de los reclamos recibidos la Secretaría de Hacienda representa el **18.64%**, la Secretaría de Tránsito y Transporte con el **15.25%**, la Secretaría de Infraestructura con un **11.86%** La Secretaría de Desarrollo institucional el **10.17%** y la Secretaría de Educación con un **8.47%**, del total de los reclamos recibidos.

DEPENDENCIA	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL DE RECLAMOS AL 15 DE DICIEMBRE
SECRETARÍA DE HACIENDA	8	1	0	2	11
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	3	1	4	1	9
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	2	1	2	2	7
SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	6	0	0	0	6
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	3	0	1	1	5
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	1	0	2	1	4
SECRETARÍA DE GOBIERNO	4	0	0	0	4
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0	2	0	3
SECRETARÍA DE CULTURA	1	1	0	1	3
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	0	0	1	1	2
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS Y DESASTRES	1	1	0	0	2
SECRETARÍA DE SALUD	1	0	0	0	1
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	0	0	1	0	1
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	0	0	0	1	1
TOTAL	31	5	13	10	59



ANÁLISIS DE LOS RECLAMOS CORTE 1 DE ENERO AL 15 DE DICIEMBRE 2025



DEPENDENCIA	TOTAL DE RECLAMOS AL 15 DE DICIEMBRE	CAUSAS
SECRETARÍA DE HACIENDA	11	(2) No respuesta a solicitud o no respuesta de fondo (6) Fallas en aplicativo de portal web (2) Vulneración al debido proceso (1) Demoras en la atención
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	9	(1) Error en la prestación del servicio (4) Demora en los tiempos de respuesta (1) No respuesta de fondo (3) Mala prestación del servicio
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	7	(3) Demoras en el tiempo de respuesta (1) Deficiencias en el alcantarillado (1) Demoras en la entrega del producto (1) Mal procedimiento (1) Fallas en los servicios ofrecidos
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 EDUCACIÓN	5	(2) No respuesta de fondo (2) Presunta vulneración al debido proceso (1) Inconformidad con procedimiento administrativo
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	4	(3) Inconformidad con la respuesta frente intervención arborea (1) Inconformidad con los servicios de la Dependencia
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 PLANEACIÓN	3	(2) Demoras en la atención (1) Inconformidad con el producto o servicio ofrecido - Nomenclatura
SECRETARÍA DE CULTURA	3	(1) Fallas en las plataformas (1) Inconformidad con la respuesta de la postulación a convocatoria (1) Inconformidad con el servicio de logística prestado
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	2	(1) Inconformidad con el producto o servicio ofrecido (1) Demoras con el servicio
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS Y DESASTRES	2	(1) Inconformidad con la respuesta (1) Demora en tiempo de respuesta
SECRETARÍA DE SALUD	1	(1) Demoras en los trámites de la Dependencia
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	1	(1) Inconformidad con el servicio
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	(1) Negación de acceso a servicios
TOTAL	59	



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.

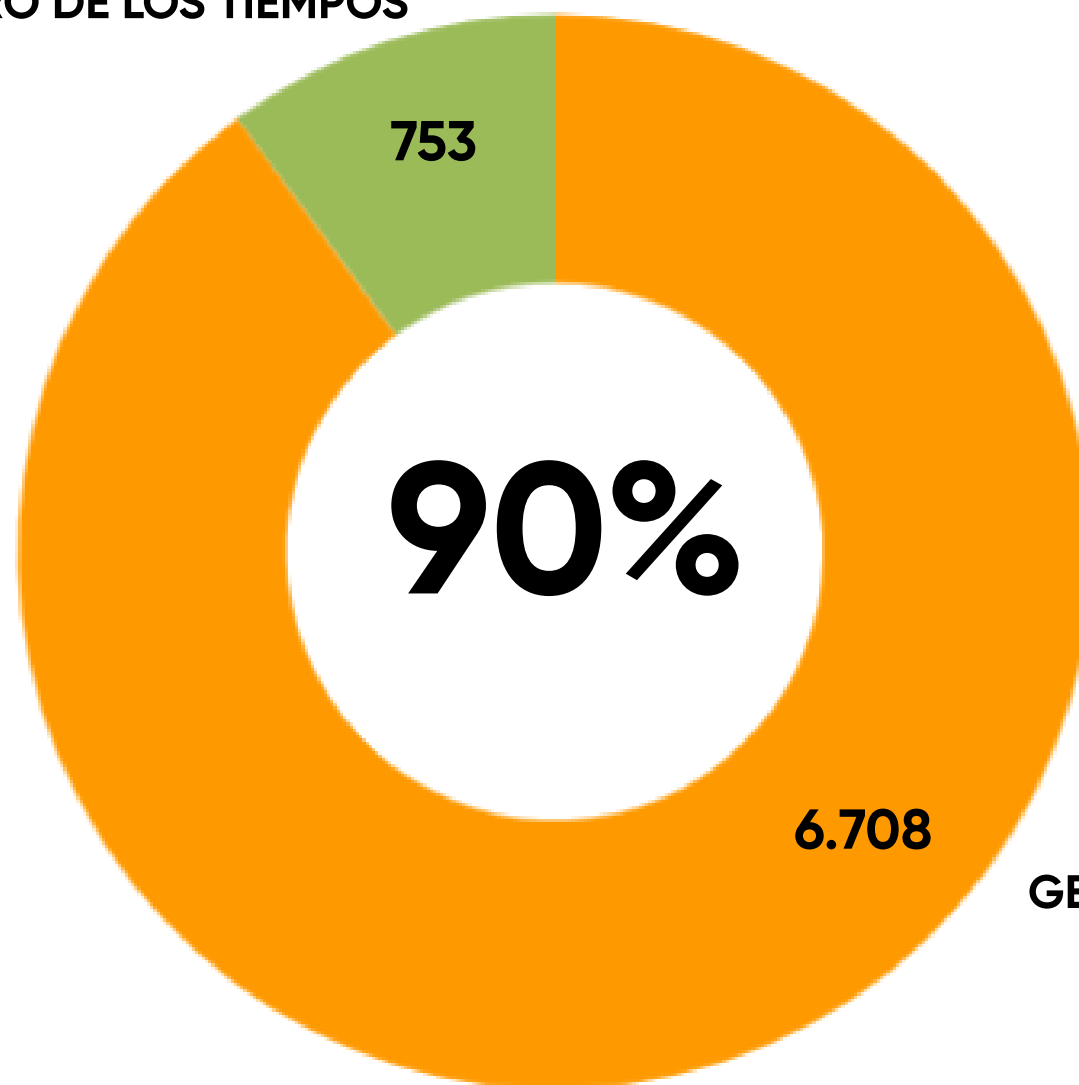




ESTADO DE LAS PQRD Y EFICIENCIA IV TRIMESTRE

7.461 PQRD
Requieren
respuesta

NO GESTIONADAS
DENTRO DE LOS TIEMPOS



GESTIONADAS DENTRO
DE LOS TIEMPOS

Para el cuarto trimestre de 2025 se logró una eficiencia del 90% en la gestión oportuna 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

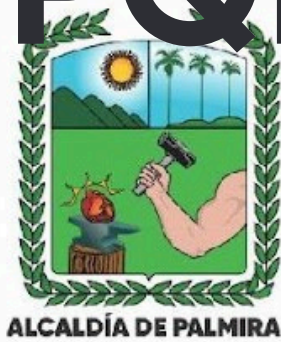
V2= Total de comunicaciones que debieron ser contestadas en el periodo evaluado

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 sujetos a tiempos diferentes de las PQRD.



www.palmira.gov.co

PQRD CON GESTIÓN FUERA DE TÉRMINOS



Para el IV trimestre de 2025 se evidencia una disminución en el número de PQRD gestionadas fuera de los términos de Ley del 48.4% al ser comparado con el III trimestre del 2025. Los datos analizados corresponden a las PQRD recibidas con corte al 15 de diciembre de 2025



DEPENDENCIA	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	% Participacion IV Trim.	Total al 15 diciembre
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	187	285	430	241	32.0%	1143
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	45	202	140	152	20.2%	539
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	44	88	103	99	13.1%	334
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	89	283	121	51	6.8%	544
SECRETARIA DE SALUD	26	39	52	38	5.0%	155
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	134	295	293	32	4.2%	754
SECRETARIA DE GOBIERNO	54	46	98	32	4.2%	230
SECRETARIA DE HACIENDA	32	24	38	22	2.9%	116
SECRETARIA JURIDICA	30	14	14	19	2.5%	77
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	2	5	15	16	2.1%	38
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	9	10	5	11	1.5%	35
DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO	10	24	8	9	1.2%	51
SECRETARIA GENERAL	5	2	14	7	0.9%	28
SECRETARIA DE CULTURA	20	13	11	7	0.9%	51
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	111	91	10	6	0.8%	218
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA	3	1	6	6	0.8%	16
SECRETARIA AGROPECUARIA	1	0	1	4	0.5%	6
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	158	2	90	1	0.1%	251
DIRECCION DE GESTION DE RIESGOS DE DESASTRES	0	1	5	0	0.0%	6
DESPACHO ALCALDE	5	0	2	0	0.0%	7
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	2	0	0.0%	2
DIRECCION DE COMUNICACIONES	1	1	1	0	0.0%	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0.0%	2
TOTALES	968	1426	1459	753	100%	4606



PQRD CON GESTIÓN FUERA DE TÉRMINOS VIGENCIA 2025



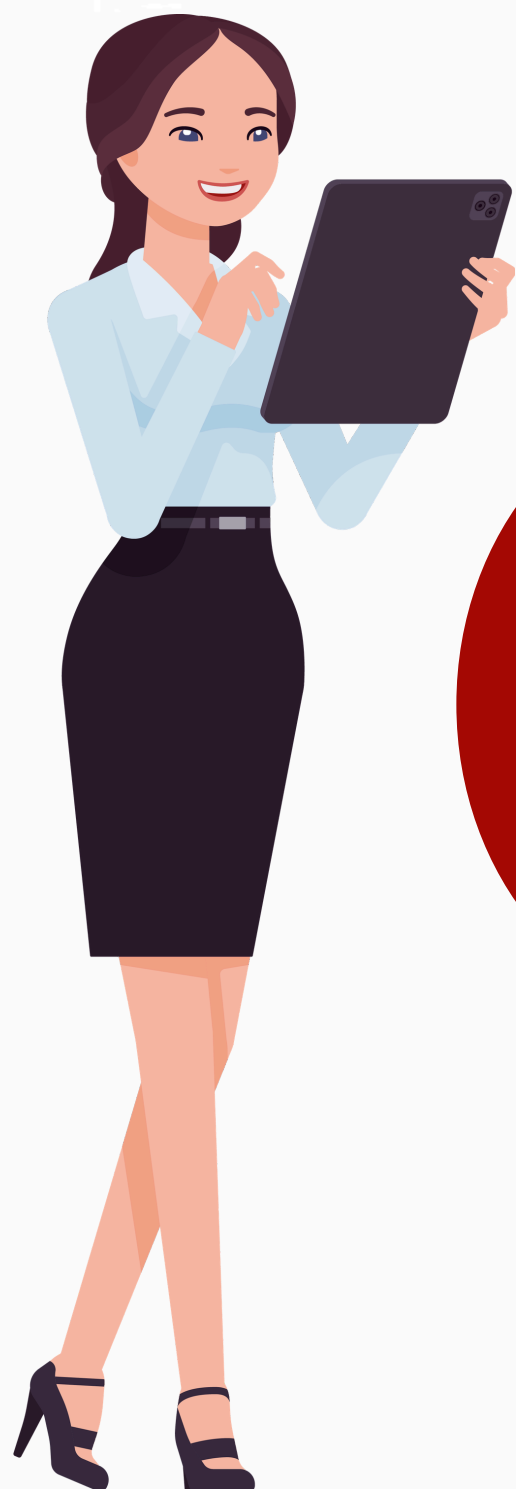
Para la vigencia 2025 (desde el 1 de enero al 15 de diciembre) la Administración Municipal recibió un total de **34.410 PQRD**, de las cuales, se gestionaron fuera de los tiempos **4.606** lo que representa el 13% del total de las PQRD.





ALCALDÍA DE PALMIRA

PQRD VENCIDOS SIN GESTIÓN



60
PQRD
Vencidas al
corte del 15
de diciembre

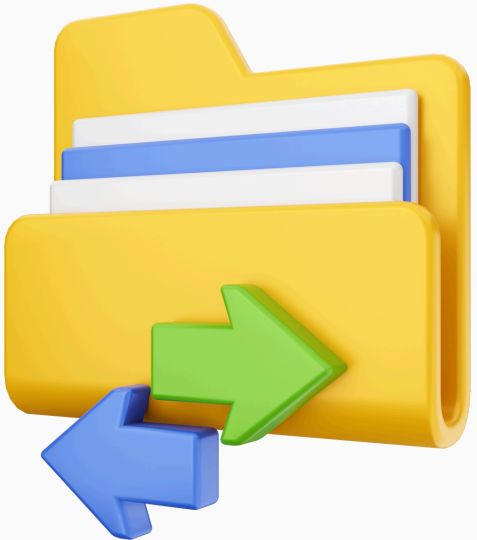
DEPENDENCIA	TOTAL VENCIDOS	%
SECRETARIA DE PLANEACION	17	28.3%
SECRETARIA JURIDICA	15	25.0%
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	10	16.7%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	7	11.7%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	4	6.7%
DIRECCION DE TECNOLOGIA, INNOVACION Y CIENCIA	3	5.0%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	1.7%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	1.7%
SECRETARIA DE SALUD	1	1.7%
SECRETARIA GENERAL	1	1.7%
TOTALES	60	100%



www.palmira.gov.co

TRASLADOS POR COMPETENCIA

DEPENDENCIA	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL TRASLADOS AL 15 DE DICIEMBRE	ENTIDADES
SECRETARIA DE HACIENDA	29	22	27	19	97	- IGAC - INSTITUTO GEOGRÁFICO AGISTÍN CODAZZI
SECRETARIA DE SALUD	18	20	0	0	38	- SUPERINTENDENCIA DE SALUD / DIFERENTES EPS - HOSPITAL ROB / SECRETARÍA DE SALUD DE CANDELARIA
SECRETARIA DE GOBIERNO	12	8	16	5	41	- 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	6	22	- CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE-CVC - VEOLIA / AERONÁUTICA CIVIL / ASOCAÑA - CELSIA - ELECTROINGENIERIA - AQUAOCCIDENTE
DESPACHO DEL ALCALDE	6	3	8	0	17	IMDER PALMIRA
S. DE TRANSITO Y TRANSPORTE	3	5	0	3	11	- SECRETARIAS DE TRANSITO OTROS MUNICIPIOS - RUTAS DEL VALLE / GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA - CONSORCIO TUPAL
D. GESTION DE RIESGO DE DESASTRES	2	0	2	0	4	- BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS - ALCALDIA DE PRADERA - CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE-CVC
SECRETARIA JURIDICA	1	0	0	0	1	JUZGADO CIVIL MUNICIPAL
SECRETARIA GENERAL	2	0	0	0	2	IMDER PALMIRA
SECRETARIA DE PLANEACION	1	1	0	0	2	- CORPORACION AUTONOMA DEL VALLE DEL CAUCA- CVC - IGAC
S. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	2	44	19	65	- POLICÍA JUDICIAL / PENITENCIARIA MUNICIPAL DE PALMIRA - JUZGADO MUNICIPAL DE PALMIRA - BATALLON DE INGENIEROS AGUSTIN CODAZZI
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	0	1	0	0	1	ACADEMIA DE EDUCACIÓN PRIVADA
S. DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	1	0	01	2	- HOSPITAL ROB - IMDER PALMIRA
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	0	1	1	0	2	EMPRESA PRIVADA DE ALUMBRADO PÚBLICO
TOTAL	85	65	102	53	305	



Durante el trimestre IV de 2025, se realizaron **53 traslados** de PQRSFD a otras entidades. Del 1 de enero al 15 de diciembre el total de **traslados por competencia** es de **305**





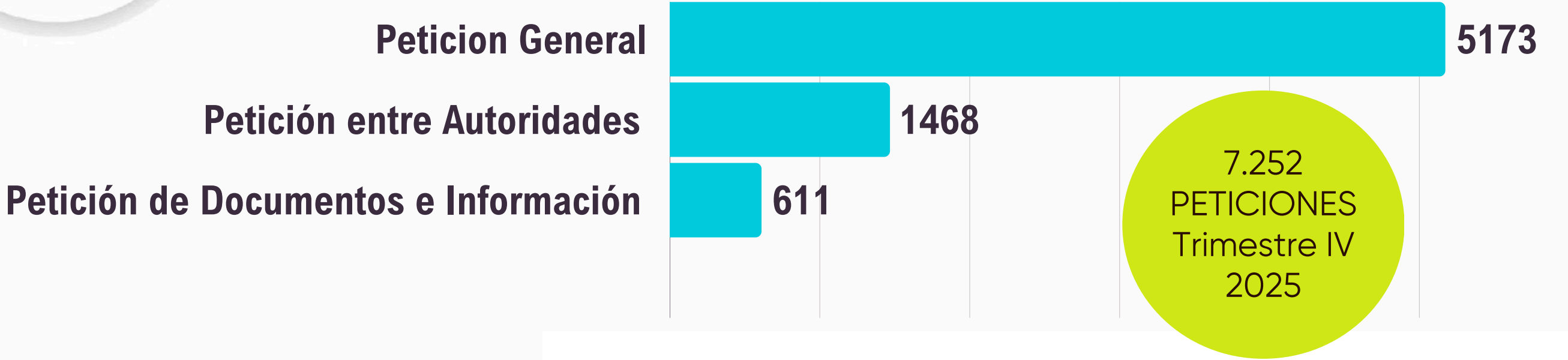
SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el trimestre IV de 2025 se negó el acceso a la información de UNA (1) solicitud por ser información **clasificada y de reserva legal** que fue recibida por la Secretaría de Seguridad y Convivencia





ANÁLISIS A LAS PETICIONES



En el Trimestre IV de 2025, se recibieron 5.173 Peticiones Generales, 1.468 Peticiones de Autoridades y Entes de Control y 611 Solicitudes de Documentos e información.

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 IV TRIMESTRE

Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	Prescripciones de multa Acuerdo de pago Requerimientos asociados a embargos y medidas cautelares Impugnación de comparendos Requerimientos de señalización, movilidad y control vial Permisos para cierres de via, marchas, cargue/descargue de mercancías Audiencias para entrega de vehiculo y comparendos Alerta por hurto de vehiculos Coadyuvancia.	2055
SECRETARÍA DE HACIENDA	Actualización del RIT (Registro de Información Tributaria) Corrección de declaraciones de ICA Solicitudes de paz y salvo Peticiones relacionadas a procesos de embargos y medidas cautelares Prescripción de impuestos Peticiones de Devolucion de saldos a favor.	1326
SECRETARÍA 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 Solicitudes relacionadas con comparendos.	1244



CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES EN EL IV TRIMESTRE

Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
SECRETARÍA DE EDUCACION	Solicitudes trámites de planta docente Solicitudes de Instituciones Educativas Oficiales y Privadas Peticiones de intervención por convivencia escolar y/o actuaciones docentes Solicitudes de información y asignaciones de cupo escolar Legalización para apostillado Reportes sobre calidad o cobertura de alimentación escolar	532
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	Solicitud de información del estado de trámites Consultas sobre viabilidad de apertura de establecimientos comerciales por uso del suelo Solicitudes de informacion y copias de planos Solicitudes de encuesta, actualización y reclasificación de puntaje en el Sisben	330
SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Solicitud internas de servidores públicos Solicitud de certificado CETIL Solicitudes JAC de mobiliario o apoyo logístico para salones comunales Consultas sobre procesos de selección, listas de elegibles o provisión de cargos Requerimientos sobre el estado físico de equipamientos.	325
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	Bacheo y mantenimiento de vías Mantenimiento alumbrado público Mejoramiento de vivienda Limpieza de pozos sépticos Información sobre proyectos de vivienda Información sobre saneamiento y agua potable.	290



CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES EN EL IV TRIMESTRE

Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	Peticiones asociadas al control de contaminación auditiva en establecimientos comerciales Reportes sobre puntos críticos de basuras y escombros en espacio público Mantenimiento de árboles y riesgo vegetal Protección y Bienestar animal Peticiones de intervención por olores ofensivos o emisión de humos de procesos industriales Asuntos ambientales diversos.	248
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	Certificados de experiencia laboral - contractual Solicitudes de entes de control para revisar estudios previos, contratos, actas de liquidación o datos estadísticos sobre la contratación estatal del municipio Solicitudes para liberar pólizas de cumplimiento una vez finalizado el objeto contractual Peticiones de intervención de subcontratistas por presuntos incumplimientos de pago de los contratistas principales	178
SECRETARÍA DE SALUD	Solicitud de intervención por barreras de acceso a la salud Solicitudes de aseguramiento (movilidad entre EPS, movilidad de régimen contributivo/subsidiado y afiliaciones) Certificado de discapacidad Reportes por plagas o condiciones de salubridad en sitios públicos Consultas SISPRO Requerimientos de inspección a establecimientos Solicitudes de jornadas de vacunación o programas preventivos.	164



CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES EN EL IV TRIMESTRE

Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Solicitudes de cupos para Centros Vida y subsidios económicos Banco de ayudas técnicas y de asistencia humanitaria Registro en la base de datos municipal a población con Discapacidad Activación rutas para restablecimiento de derechos de niños, niñas, adolescentes y adultos mayores Solicitudes de apoyo para iniciativas juveniles y uso de espacios para la plataforma de juventudes Peticiones de orientación sobre programas de empoderamiento y prevención de violencias de género.	138
S. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Solicitud acceso a grabación de cámaras de vigilancia Peticiones ciudadanas para fortalecer la videovigilancia en sectores específicos Peticiones de intervención en casos de inseguridad Requerimientos sobre las condiciones de personas privadas de la libertad bajo custodia municipal	97
SECRETARIA DE CULTURA	Solicitud préstamo de equipamientos Solicitud de apoyo para eventos y actividades culturales Peticiones de cupos para la EMA Información sobre la protección de bienes de interés cultural Constancias de estudio a estudiantes Constancias de trayectoria para gestores culturales.	53
S. AGROPECUARIA	Inscripción al RUATA Solicitudes de Asistencia técnica agropecuaria Solicitudes de participación en el Mercado campesino Consultas sobre convocatorias para fortalecer asociaciones de campesinos.	47





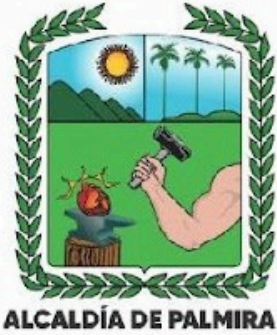
CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES EN EL IV TRIMESTRE

Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
D. DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES	Concepto técnico de riesgos asociados al estado de árboles Requerimientos asociados a planes de contingencia y emergencia Solicitudes de inspecciones técnicas a viviendas o muros con amenaza de colapso Requerimientos técnicos para la validación de protocolos en instituciones educativas Certificaciones de afectación por eventos naturales	45
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	Requerimientos asociados a procesos electorales de JAC Solicitudes de formación para líderes comunitarios Solicitudes de intermediación en la administración de JAC Solicitudes de apoyo para la creación de nuevas formas de participación ciudadana Invitaciones a eventos, mesas de trabajo y programas municipales	42
SECRETARÍA GENERAL	Solicitudes relacionadas al Programa “Palmira es mi Casa” Solicitudes de información y copias de actos administrativos Acciones de control social Agendamiento de cita	34
DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	Convocatorias de apoyo financiero a nuevos negocios Solicitudes de cupos para formación en emprendimiento Información sobre los trámites para legalizar emprendimientos Requerimientos para participar en ferias empresariales Consultas sobre la bolsa de empleo municipal y perfiles requeridos por empresas locales	32



CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES EN EL IV TRIMESTRE

Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
DESPACHO ALCALDE	Solicitud de cita con el alcalde Solicitudes de apoyo logístico o institucional	28
SECRETARÍA JURÍDICA	Solicitudes de pago de sentencias y conciliaciones judiciales Trámites y comunicaciones relacionadas con procesos judiciales en curso Notificaciones actos administrativos y actuaciones procesales.	24
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	Solicitud de publicación de edictos y otras comunicaciones Solicitudes de información institucional Solicitud de información particular	8
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Petición de Información en procesos disciplinarios Solicitud investigación disciplinaria.	5
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA	Requerimientos asociados al uso de licencias de proveedores Requerimientos de puntos de conexión temporal de internet por eventos Acciones de control social - seguimientos contractuales.	5
OFICINA DE CONTROL INTERNO	Solicitud de información para cierre fiscal	1



PERCEPCIÓN CIUDADANA Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

16035
Personas
Atendidas

1392
Encuestas



Para Análisis de la percepción ciudadana y evaluación de la satisfacción de la comunidad del Municipio de Palmira, se realizaron un total de **1392 encuestas** en el cuarto y último trimestre de 2025 en las instalaciones locativas de cada proceso misional.

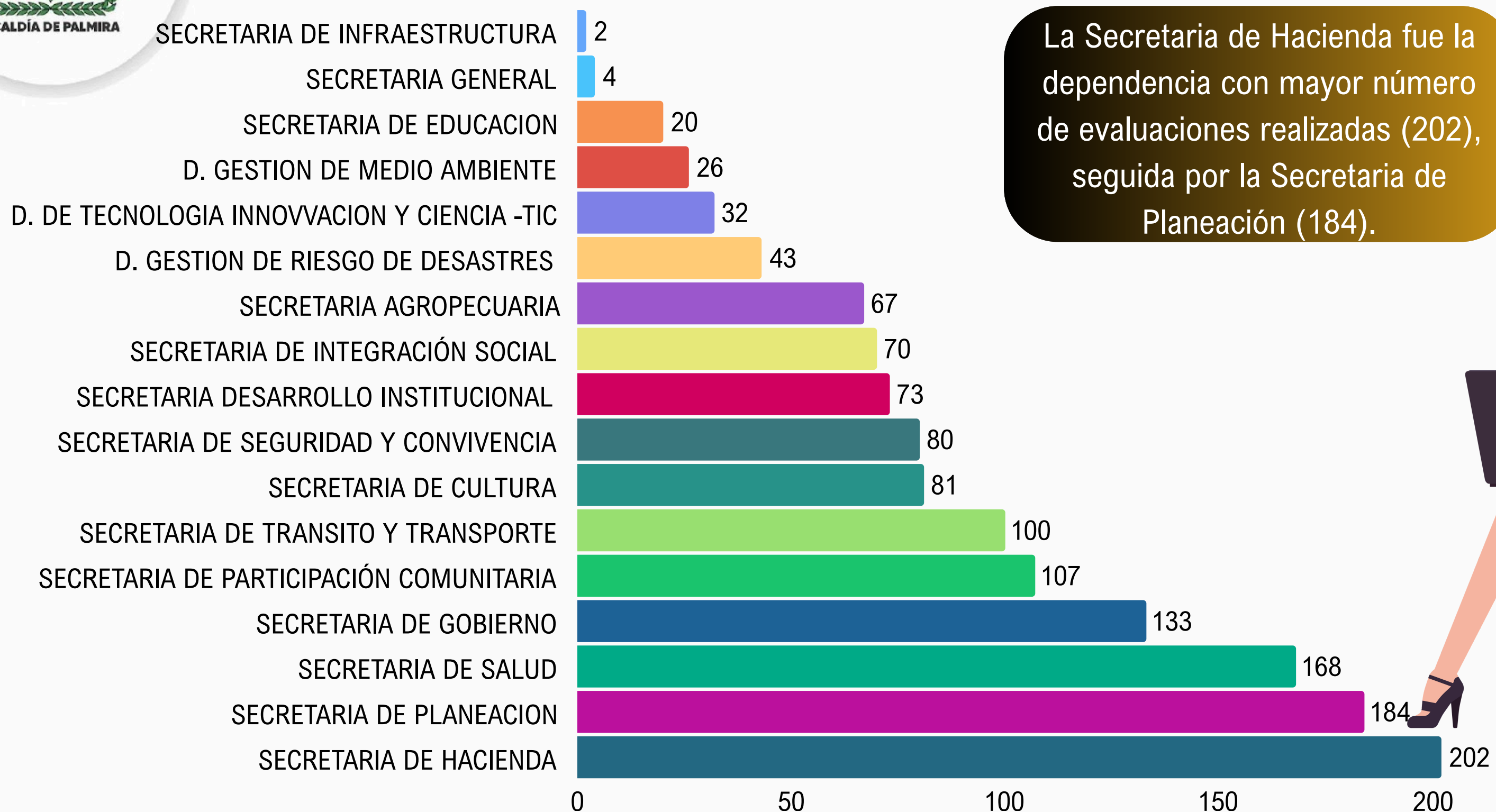
El tamaño de la muestra cumple las variables de precisión (3% margen de error) y nivel de confianza (95%) que permiten mayor precisión de los resultados

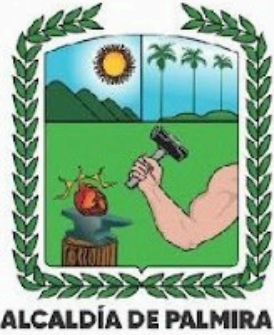


www.palmira.gov.co



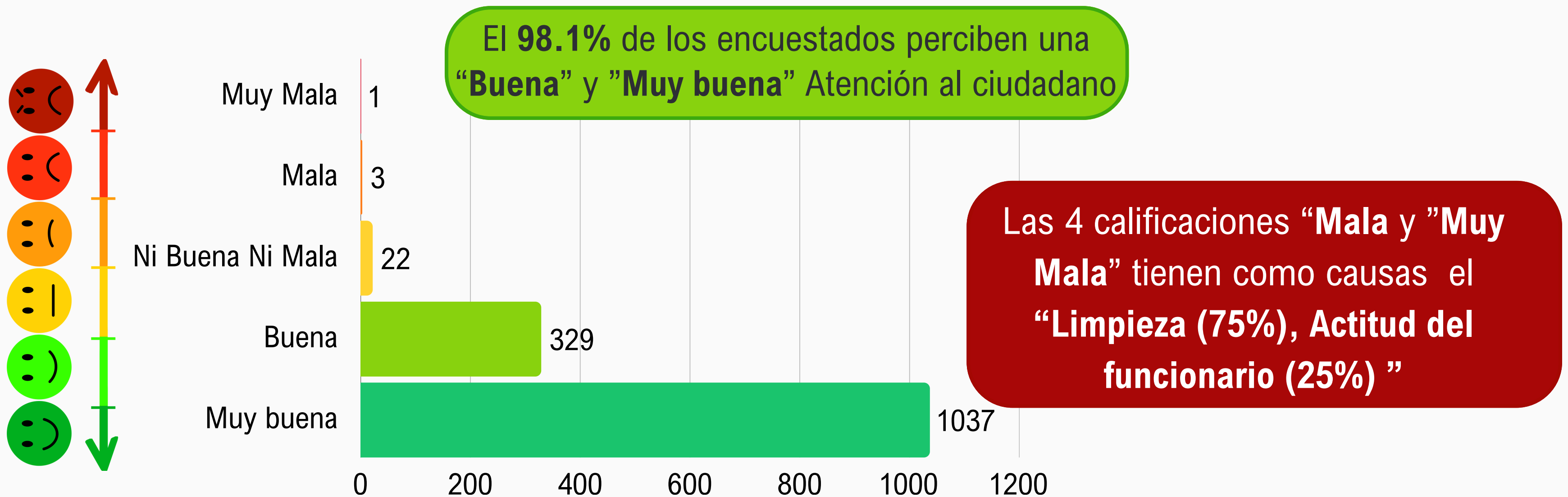
CONSOLIDADO DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN POR DEPENDENCIA

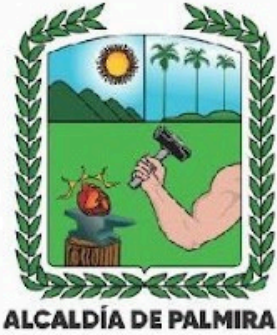




RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION CIUDADANA

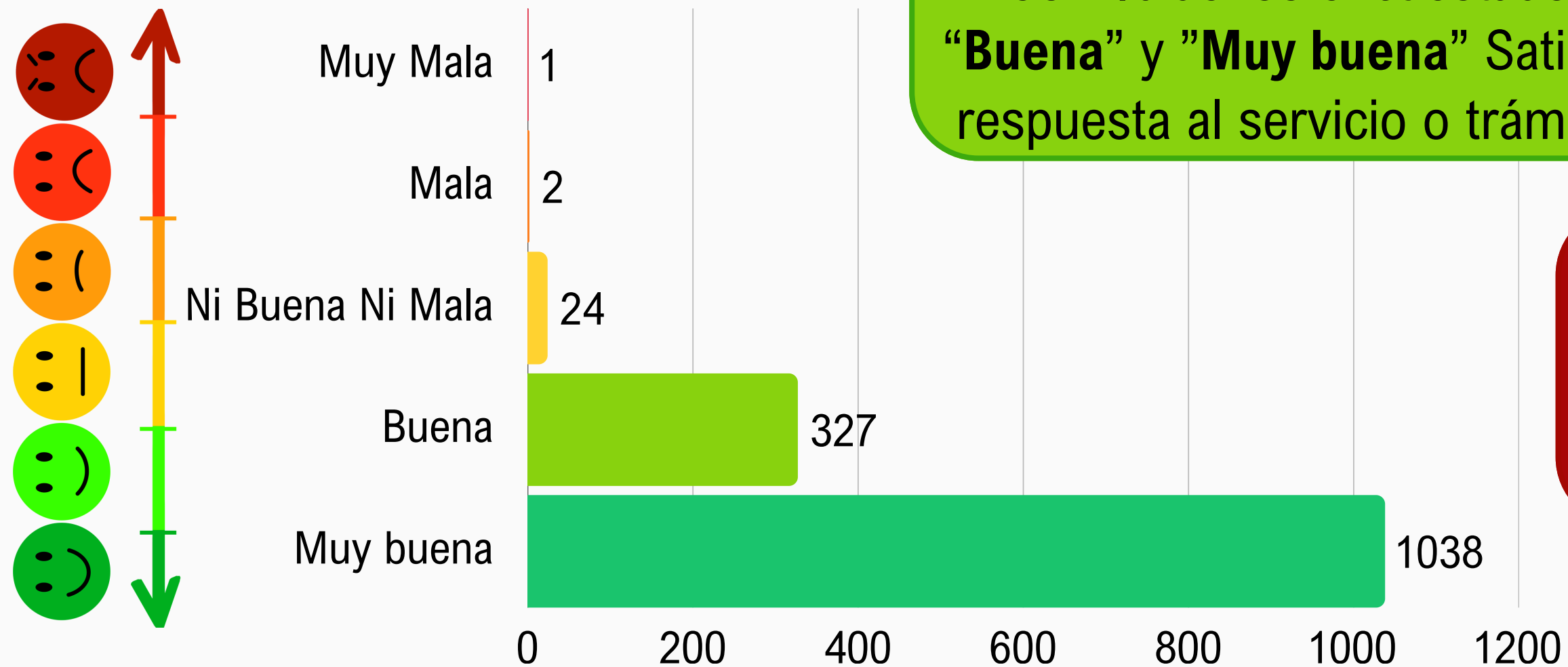
Respecto al nivel de percepción de los usuarios de la **Atención** recibida en los diferentes puntos de atención de la Alcaldía Municipal, los 1.392 ciudadanos encuestados respondieron:





RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

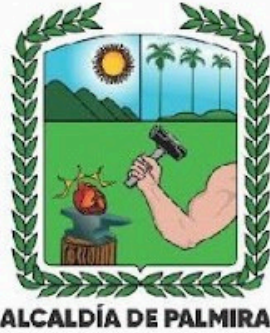
Respecto al nivel de satisfacción de los usuarios frente a la **Respuesta entregada** por la Administración, 1.370 ciudadanos encuestados respondieron:



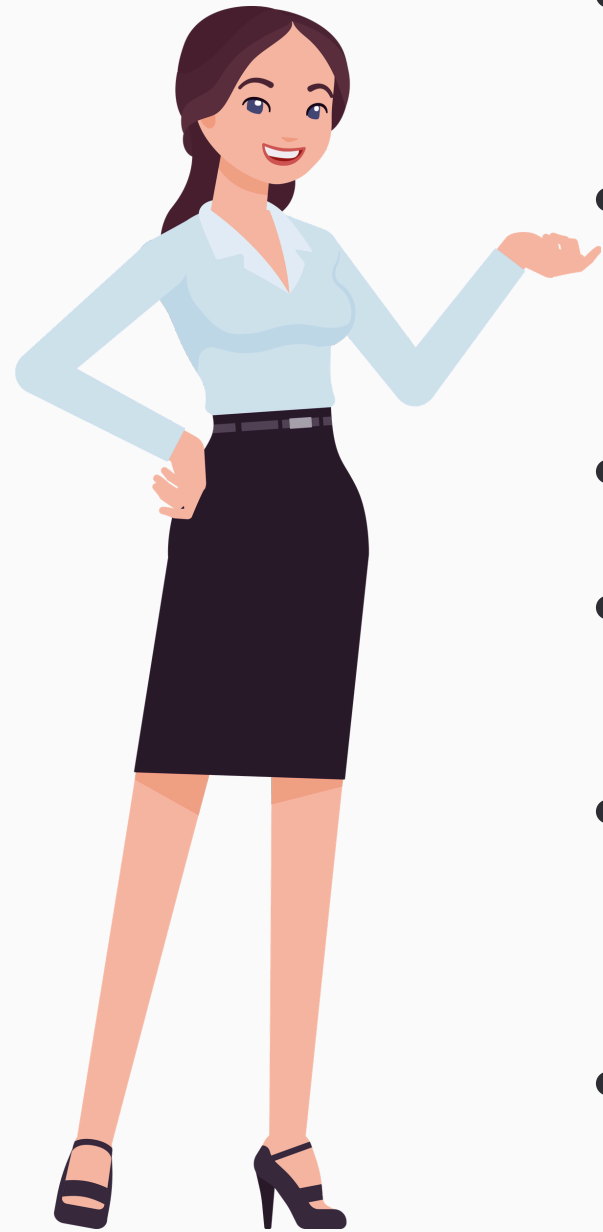
El **98.1%** de los encuestados refieren una **“Buena”** y **“Muy buena”** Satisfacción por la respuesta al servicio o trámite gestionado

Las 3 calificaciones **“Mala”** y **“Muy Mala”** tienen como causas que **“La respuesta no es clara”** (70%) y el **“Tiempo de Respuesta”** (30%), .

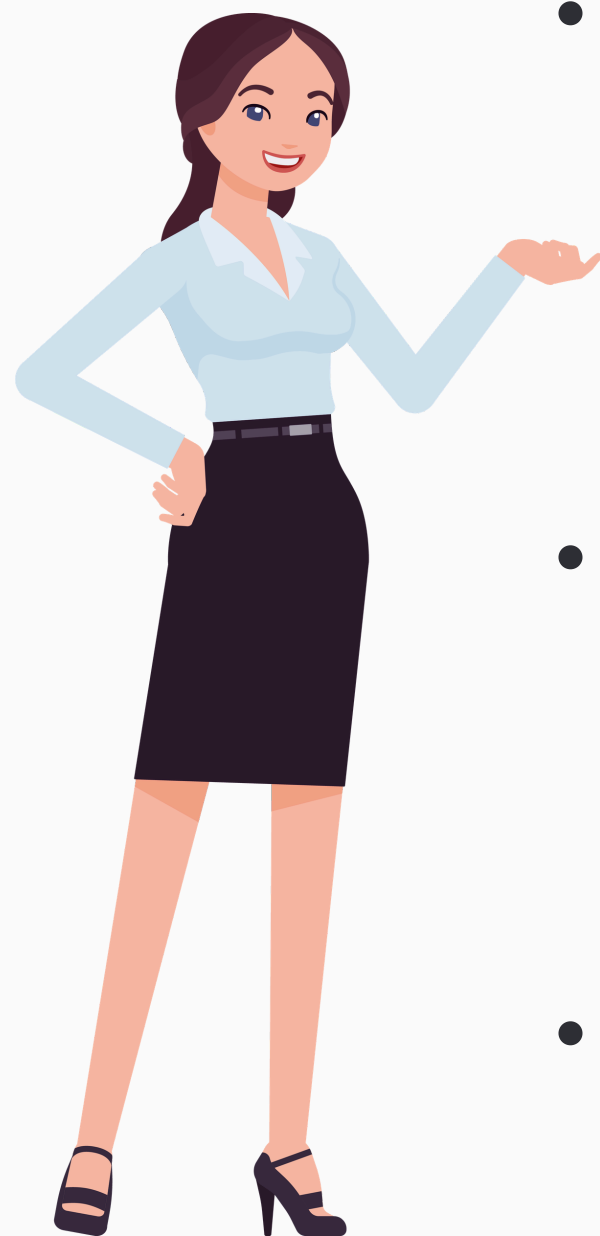
CONCLUSIONES



- El informe se realiza con corte al 15 de diciembre debido a que el sistema de información presentó fallos que generaron que la información del 16 al 31 de diciembre no se encontrara disponible, por lo tanto, la información de este periodo de tiempo no es objeto de análisis de este informe.
- En el cuarto trimestre de 2025 con corte al 15 de diciembre se recibieron 7.280 PQRD y se registraron 5 felicitaciones y 0 sugerencias.
- Durante el cuarto trimestre el canal de atención más utilizado fue el correo electrónico con el 65.5% del total de las comunicaciones recibidas por la Administración.
- Las Dependencias con más número de PQRD en el periodo fueron la Secretaría de Transito y Transporte (24.99%), la Secretaría de Gobierno (18.31%), la Secretaria de Hacienda (14.01%) y la Secretaría de Educación (10.66%).
- Durante el cuarto trimestre, la Alcaldía de Palmira recibió un total de 13 quejas y 10 reclamos.
- Para el cuarto trimestre de 2025 se logró una eficiencia del 90% en la gestión oportuna a las PQRD recibidas en la Alcaldía de Palmira.
- Para la vigencia 2025 (desde el 1 de enero al 15 de diciembre) la Administración Municipal recibió un total de 34.410 PQRD, de las cuales, se gestionaron fuera de los tiempos 4.606 lo que representa el 13% del total de las PQRD.
- Con corte al 15 de diciembre de 2025, 60 PQRD estaban vencidas sin gestión, el 70% del total vencidas sin gestión se encuentran distribuidas en la siguientes dependencias a saber : Secretaría de Planeación con el 28.3%, la Secretaría Jurídica con el 25% y la Dirección de Gestión del Medio Ambiente con el 16.7%



CONCLUSIONES



- Durante el cuarto trimestre 53 comunicaciones fueron trasladadas a otras entidades por competencia y a 1 solicitud se le negó la información por ser clasificada y de reserva proveniente de la Secretaría de Seguridad y Convivencia.
- En el análisis de causas a las Quejas, Reclamos y Denuncias, el 56.5% son quejas y el 43.5% son reclamos y no se presentó ninguna denuncia por presuntos hechos de corrupción. Las causas más recurrentes de las quejas recibidas por la Alcaldía de Palmira son la presunta mala atención del servidor público, el presunto trato inadecuado del servidor público y la presunta omisión/extralimitación de funciones. Mientras que las causas de los reclamos más recurrentes son las demoras en los tiempos de respuesta-atención y con la inconformidad con la respuesta, producto y/o servicio.
- En el periodo analizado fueron encuestados 1.392 ciudadanos pertenecientes a los grupos de valor de las diferentes dependencias para medir la Percepción y evaluar la Satisfacción de los usuarios, el 98,1% tiene un promedio de calificación “Buena y “Muy buena” frente a la Atención en los diferentes puntos de atención de la Alcaldía Municipal; el 98.1% 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 que la respuesta no es clara o relacionados con los tiempos de atención.





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 refleja que hay un 13% 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.





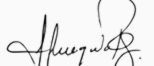
INFORME CONSOLIDADO DE ANÁLISIS A LAS PQRSFD Y EVALUACION DE LA PERCEPCION CIUDADANA Trimestre IV de 2025

TRD - 240.1.26.18.00000002.12.2026000014

MARÍA ESTHER GUENDICA ARGOTE
SECRETARIA DE DESPACHO
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Proyectó: José Luis Garcia Segura - Profesional Universitario Grado I 

Sandra Milena Chavarro - Profesional Universitario Grado I 

Laura Angulo Rodas - Contratista profesiopnal 

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