

INFORME CONSOLIDADO DE ANÁLISIS A LAS PQRSFD Y EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA

Trimestre I de 2026
Alcaldía de Palmira



www.palmira.gov.co

Contenido

- 01** Introducción
- 02** Acceso a la información pública
- 03** Total de comunicaciones recibidas en el Trimestre I de 2026
- 04** PQRSFD recibidas en el Trimestre I de 2026
- 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 Trimestre I de 2026
- 09** Quejas por Dependencia y Análisis de causas a las Quejas del periodo
- 10** Reclamos por Dependencia y Análisis de causas a los Reclamos del periodo
- 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** PQRD vencidos sin gestión en el periodo
- 15** Traslados por competencia a otras Entidades
- 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** Análisis de viabilidad técnica y administrativa de las Sugerencias
- 20** Percepción Ciudadana y Evaluación de la Satisfacción
- 21** Consolidado de las Encuestas de Percepción por Dependencia
- 22** Resultados de las Encuestas de Percepción ciudadana
- 23** Resultados de la Evaluación de Satisfacción ciudadana
- 24** Conclusiones
- 25** Recomendaciones

INTRODUCCIÓN



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

El presente informe corresponde al análisis consolidado de la gestión de las PQRSD recibidas y atendidas por las dependencias de la Alcaldía de Palmira, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026 de acuerdo a la información contenida en el 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.



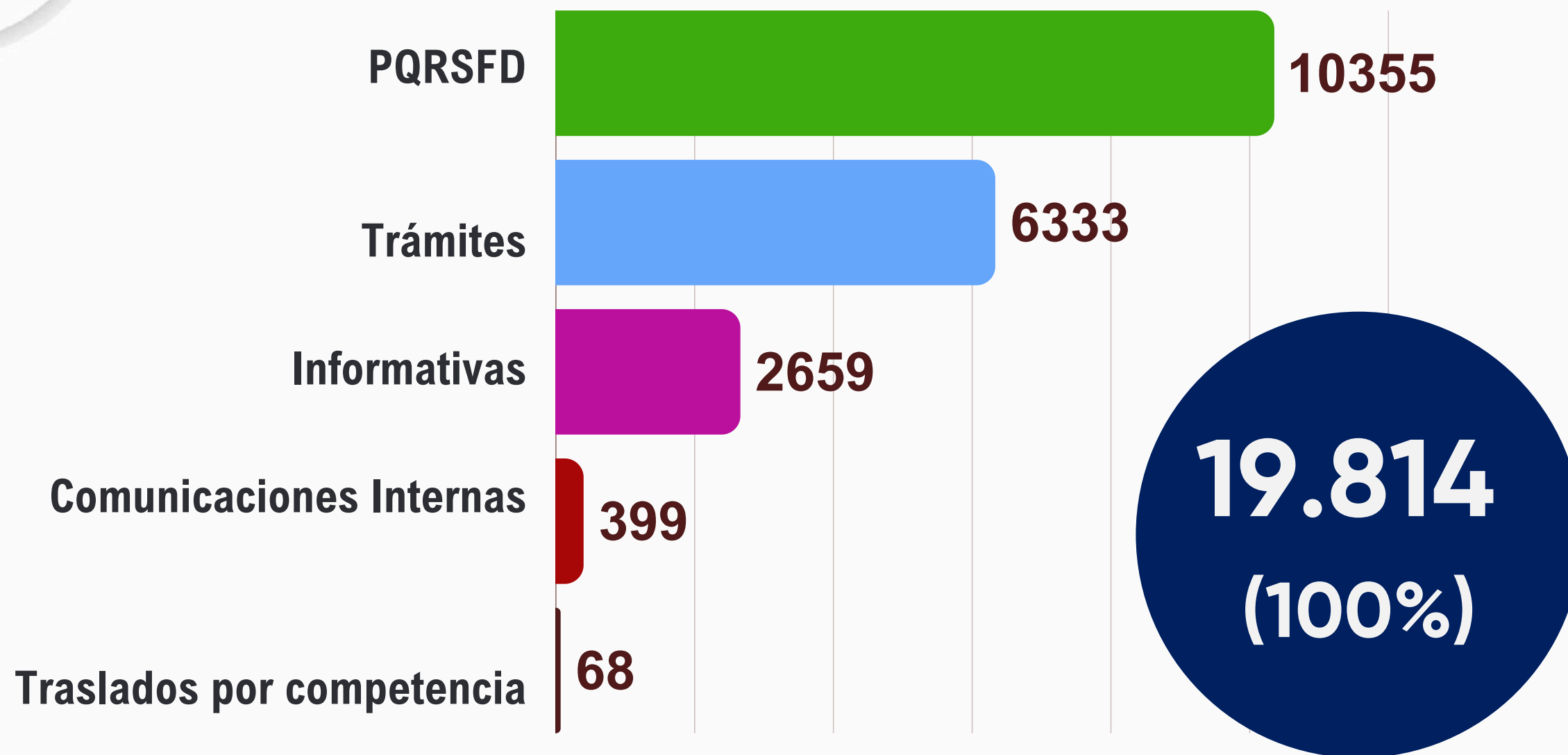
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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 primer trimestre del año 2026, se recibieron **19.814** comunicaciones de las cuales, **10.355** son PQRSFD, **82** solicitudes fueron trasladadas por temas de competencia y se negó el acceso a **0** solicitudes por requerir información que se encuentra protegida bajo reserva.



TOTAL COMUNICACIONES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE I DE 2026



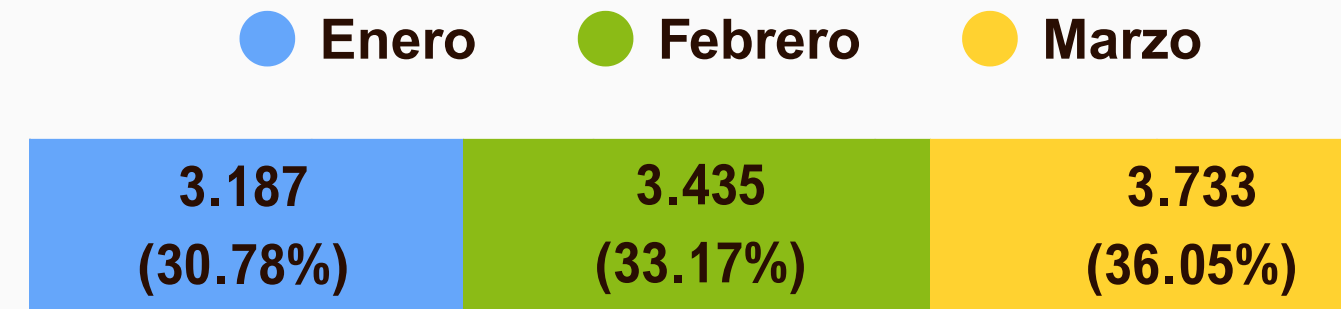
Fuente: Información obtenida de las comunicaciones reportadas en el Sistema de Información SISDOC en el periodo del 1 de enero al 31 de marzo de 2026





PQRSFD RECIBIDAS EN EL I TRIMESTRE DE 2026

10.355
PQRSFD
Recibidas en el Trimestre I de 2026



P Q R S F D



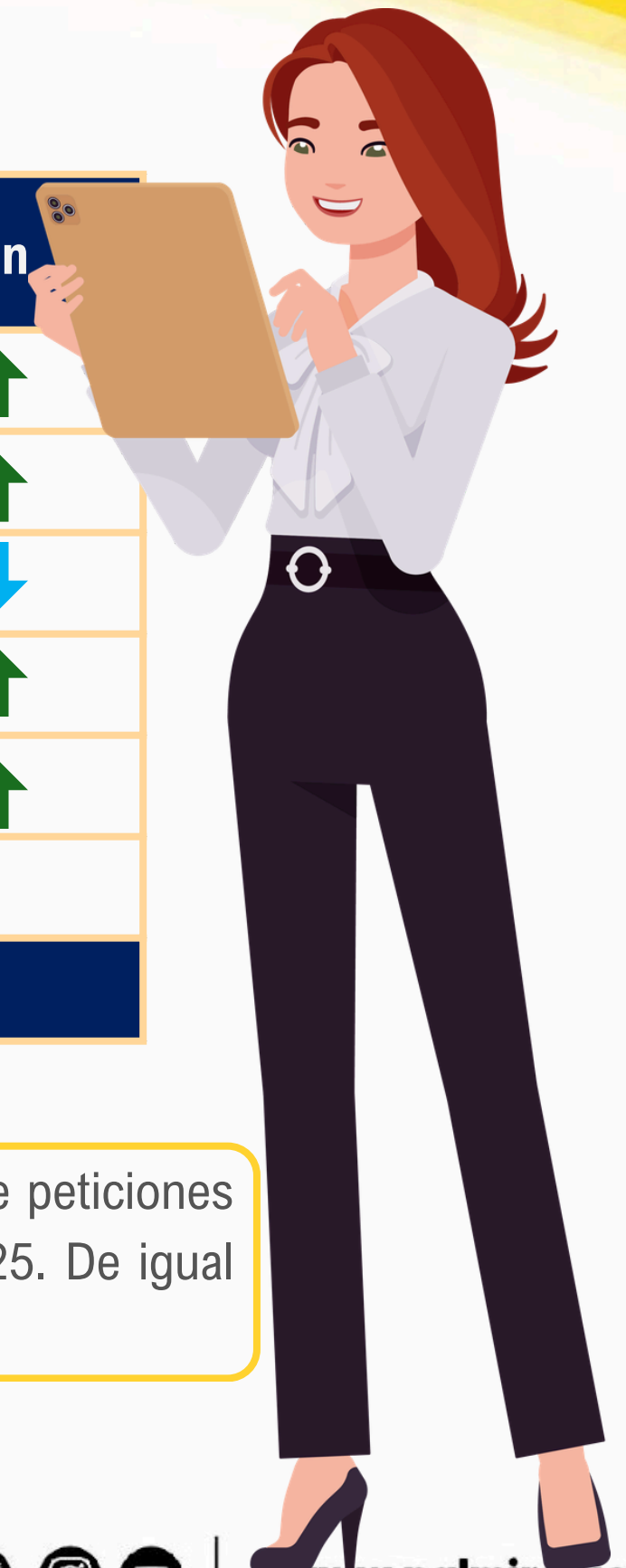
Fuente: Información obtenida del análisis manual de las PQRSFD reportadas en el Sistema de Información SISDOC



ANÁLISIS COMPARATIVO PQRSFD PERIODOS ANTERIORES



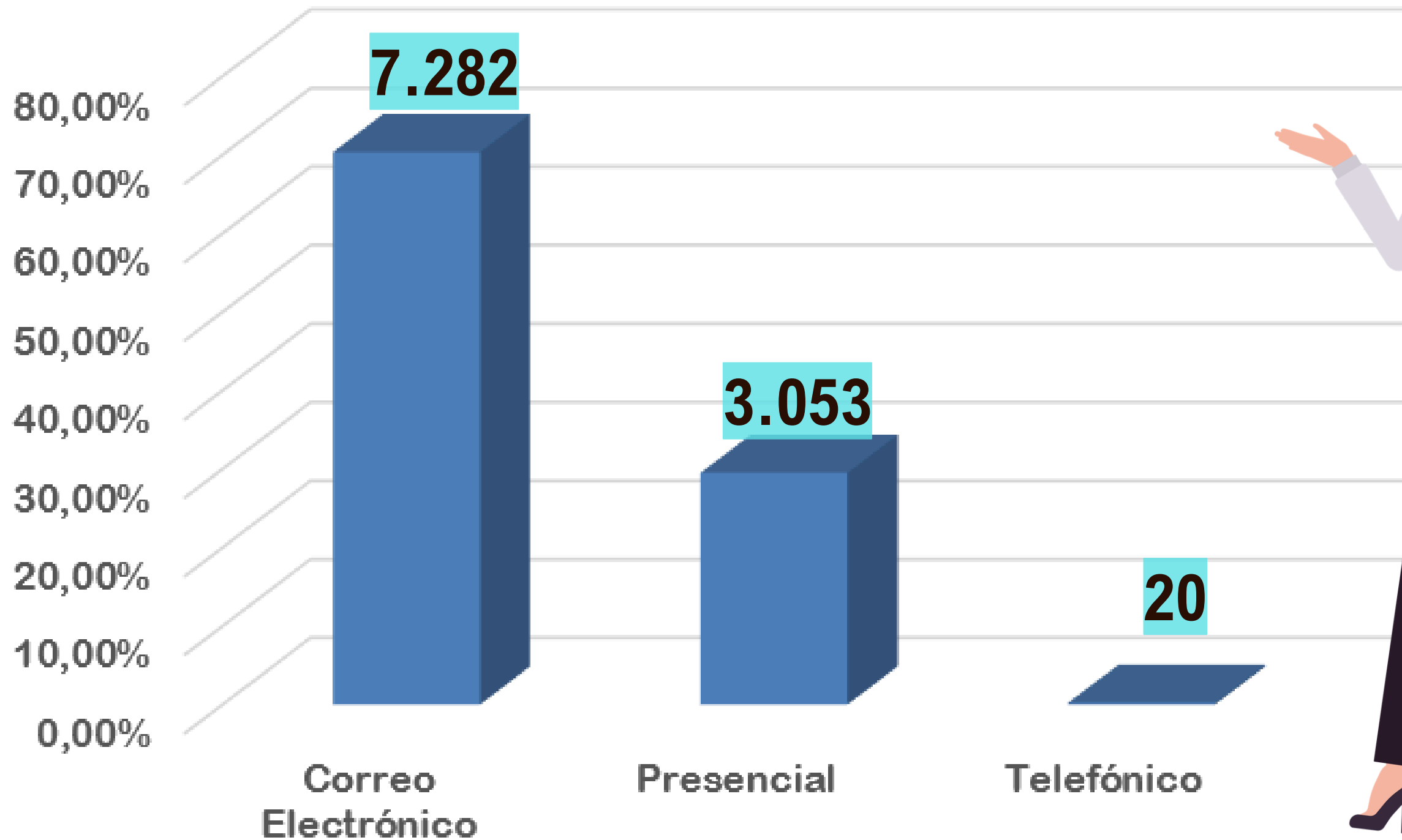
Tipo de Solicitud	IV Trimestre 2025	I Trimestre 2026	Variación
Peticiones	7.252	10.309	+42.15% ↑
Quejas	13	19	+46.15% ↑
Reclamos	10	6	-40% ↓
Sugerencias	0	5	+100% ↑
Felicitaciones	5	16	+100% ↑
Denuncias por presuntos hechos de corrupción	0	0	0%
Totales	7.280	10.355	



Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, se presentó una amplia variación frente al crecimiento en el número de peticiones recibidas (42.15%), quejas (46.15%), sugerencias (100%), felicitaciones (100%), al compararse con IV trimestre de 2025. De igual forma, se destaca la disminución de los reclamos (40%)



PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN

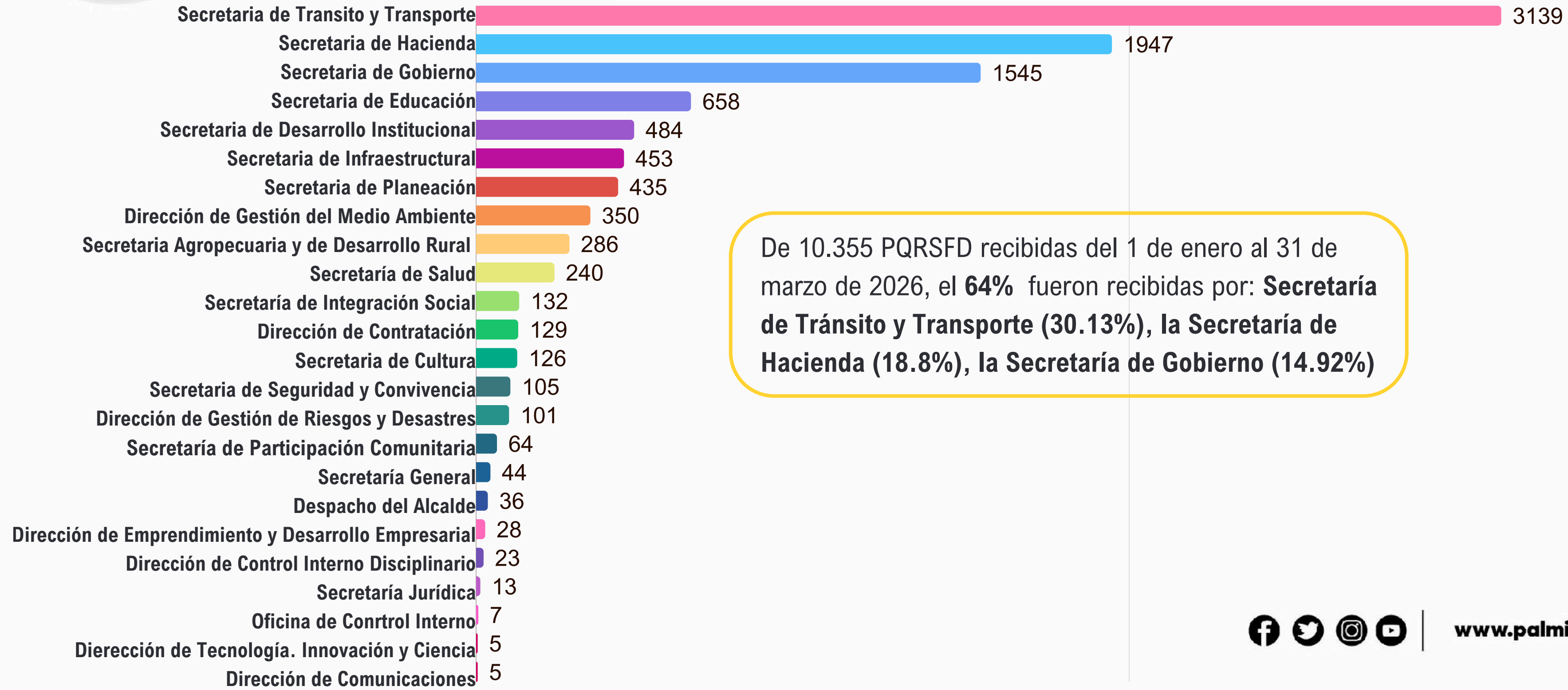


De las 10.355 PQRSFD, 7.282 (70.3%) han sido recibidas por correo electrónico, 3.053 (29.48%) son recepcionadas de forma presencial y 20 (0.19%) son recibidas de forma telefónica





ANÁLISIS DE PQRSFD POR DEPENDENCIAS



De 10.355 PQRSFD recibidas del 1 de enero al 31 de marzo de 2026, el **64%** fueron recibidas por: **Secretaría de Tránsito y Transporte (30.13%)**, la **Secretaría de Hacienda (18.8%)**, la **Secretaría de Gobierno (14.92%)**





ANÁLISIS A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Reclamos
24%



25 QRD
I Trimestre
2026

Quejas
76%

De las 25 comunicaciones identificadas bajo la tipología de **Quejas y Reclamos**, el 76% corresponden a **quejas** y el 24% son **reclamos**. En el periodo **no se registraron Denuncias por presuntos hechos de corrupción**

Fuente:

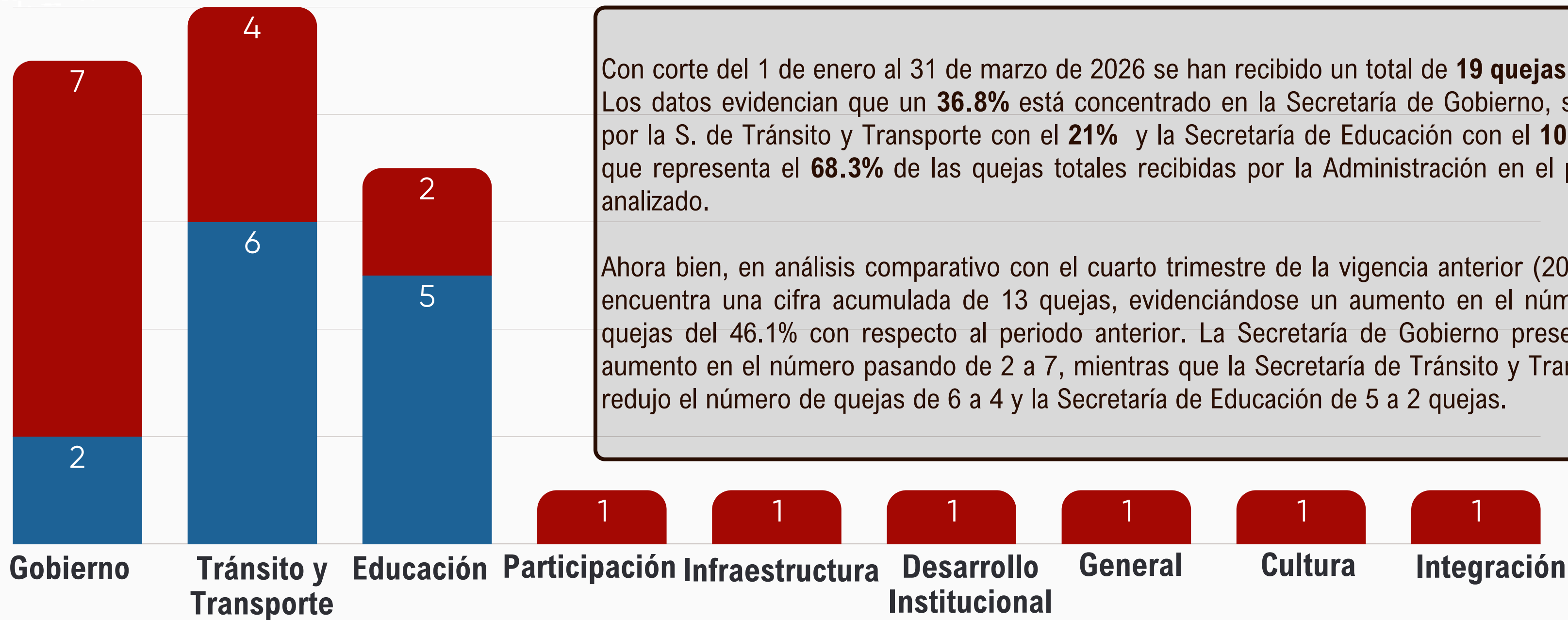
Información obtenida del análisis manual de la tipificación de quejas, reclamos y denuncias reportadas en el Sistema de Información SISDOC





QUEJAS POR DEPENDENCIAS

● IV Trimestre 2025 ● I Trimestre 2026



Con corte del 1 de enero al 31 de marzo de 2026 se han recibido un total de **19 quejas**. Los datos evidencian que un **36.8%** está concentrado en la Secretaría de Gobierno, seguido por la S. de Tránsito y Transporte con el **21%** y la Secretaría de Educación con el **10.5%**, lo que representa el **68.3%** de las quejas totales recibidas por la Administración en el periodo analizado.

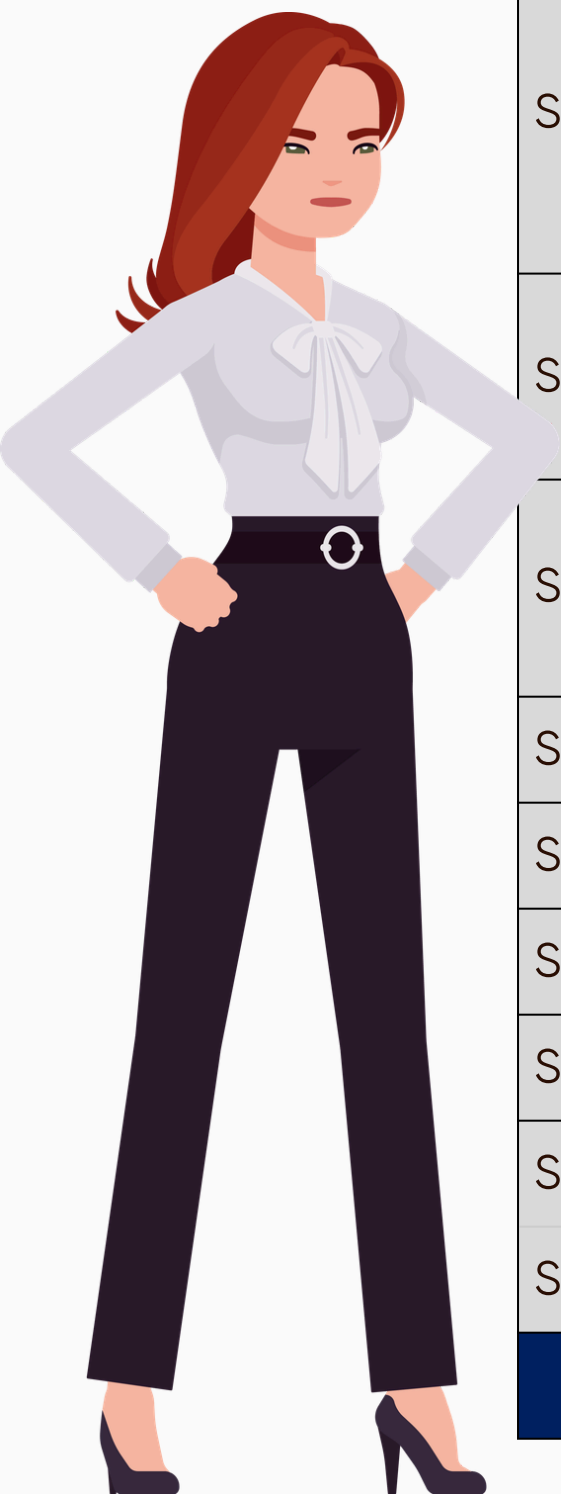
Ahora bien, en análisis comparativo con el cuarto trimestre de la vigencia anterior (2025), se encuentra una cifra acumulada de 13 quejas, evidenciándose un aumento en el número de quejas del 46.1% con respecto al periodo anterior. La Secretaría de Gobierno presentó un aumento en el número pasando de 2 a 7, mientras que la Secretaría de Tránsito y Transporte redujo el número de quejas de 6 a 4 y la Secretaría de Educación de 5 a 2 quejas.



ANÁLISIS DE CAUSAS A LAS QUEJAS I TRIMESTRE 2026



ALCALDÍA DE PALMIRA



Dependencia	Trimestre I	Nº Radicado	Causas
Secretaría de Gobierno	7	20260002661 - 20260062291 20260025031 - 20260004321 20260025771 - 20260111081 20260113631	(3) Queja por presunta mala atención (2) Queja por presunto falta al debido proceso (2) Queja por presunta omisión y/o extralimitación de funciones
Secretaría de Tránsito y Transporte	4	20260046331 - 20260112651 20260105351 - 20260117001	(2) Queja por presunta extralimitación de funciones (1) Queja por presunta mala atención de servidor público (1) Queja por presunta omisión de parte de servidor
Secretaría de Educación	2	20260005201 - 20260041241	(2) Queja por presunta omisión y/o extralimitación de funciones
Secretaría de Cultura	1	20260129371	(1) Queja por presunta mala atención
Secretaría de Integración Social	1	20260091071	(1) Queja por presunta mala atención
Secretaría de Participación Comunitaria	1	20260122991	(1) Queja por presunta mala atención
Secretaría de Desarrollo Institucional	1	20260022081	(1) Queja por presunto maltrato de servidor público
Secretaría General	1	20260120181	(1) Queja por presunta mala atención
Secretaría de Infraestructura	1	20260028131	(1) Queja por omisión y/o extralimitación de funciones
Total	19		



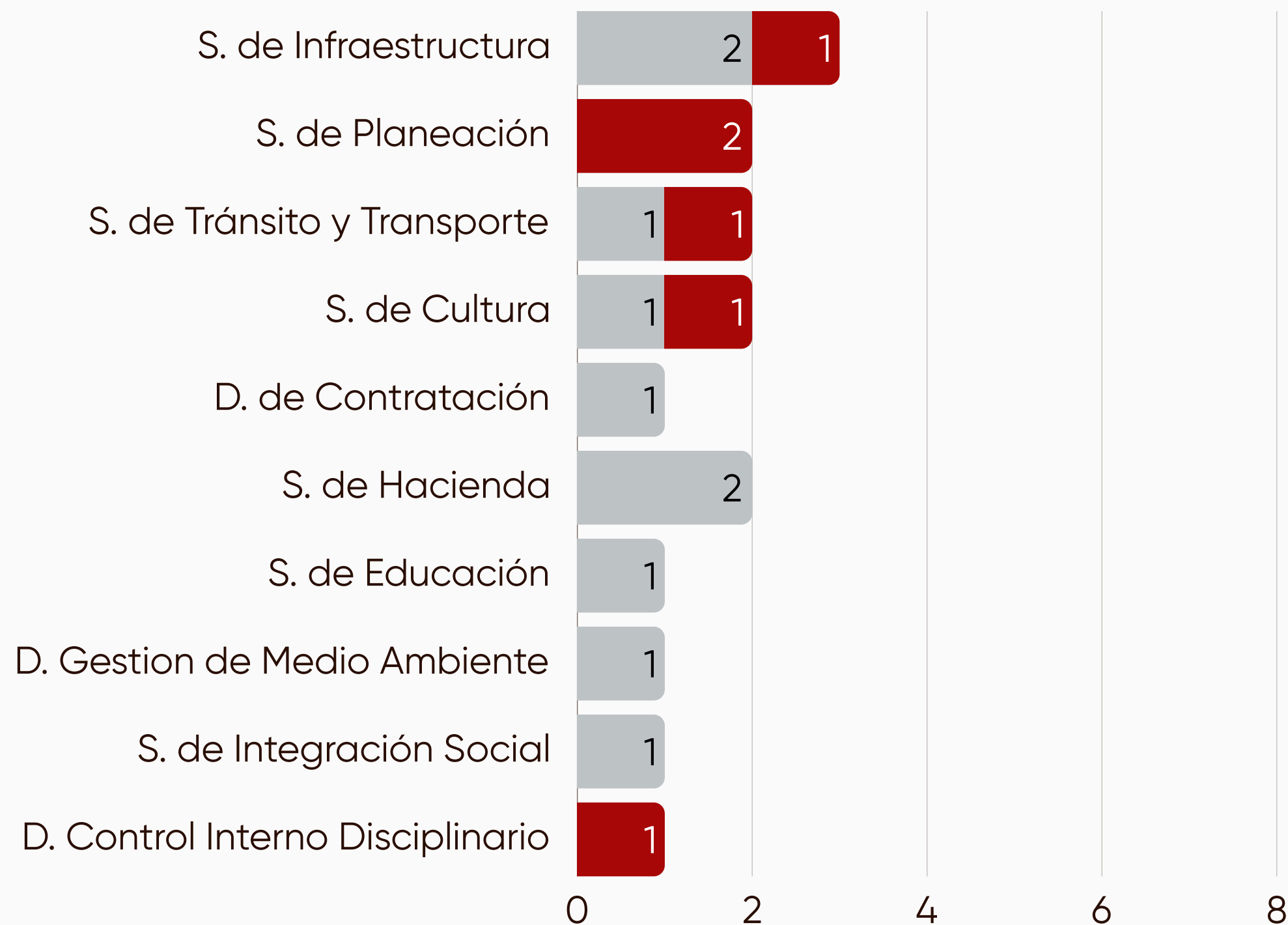
www.palmira.gov.co



RECLAMOS POR DEPENDENCIAS

● IV Trimestre 2025

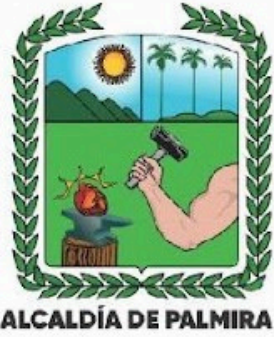
● I Trimestre 2026



Con corte del 1 de enero al 31 de marzo de 2026 se han recibido un total de **6** reclamos. Se evidencia que la Secretaría de Planeación es la Dependencia con mayor número de reclamos (2) frente a las demás Secretarías evaluadas.

En Análisis comparativo con el cuarto trimestre de la vigencia 2025, es importante destacar una disminución del **40%** pasando de 10 reclamos recibidos a 6 en este primer trimestre de la vigencia 2026. Así mismo, se destaca que Dependencias como Dirección de Contratación, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Educación, Dirección de Gestión del Medio Ambiente y Secretaría de Integración Social salen del reporte de reclamos para el primer trimestre de 2026.



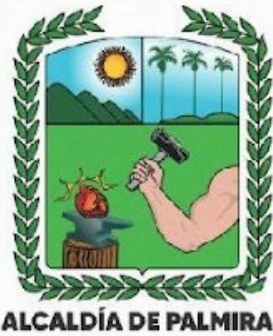


ANALISIS DE LOS RECLAMOS I TRIMESTRE 2026



Dependencia	Trimestre I	N° de radicado	Causas
Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda	1	20260005151	(1) Reclamo por problemática de infraestructura, pavimento y filtraciones de agua sin obtener solución definitiva
Secretaría de Planeación	2	20260110381 20260152211	(1) Reclamo por inconformidad con el servicio (Certificación de estratificación) (1) Reclamo por presunta irregularidad en el servicio (SISBEN)
Secretaría de Tránsito y Transporte	1	20260005411	(1) Reclamo por demoras en el servicio (Prescripción de multas)
Secretaría de Cultura	1	20260110381/ 20260152211	(1) Reclamo por inconformidad con el servicio (EMA)
Dirección de Control Interno Disciplinario	1	20260189901	(1) Reclamo por inconformidad con la respuesta
TOTALES	6		





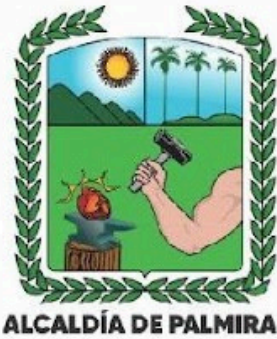
TIEMPOS DE RESPUESTA A LOS CIUDADANOS

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:

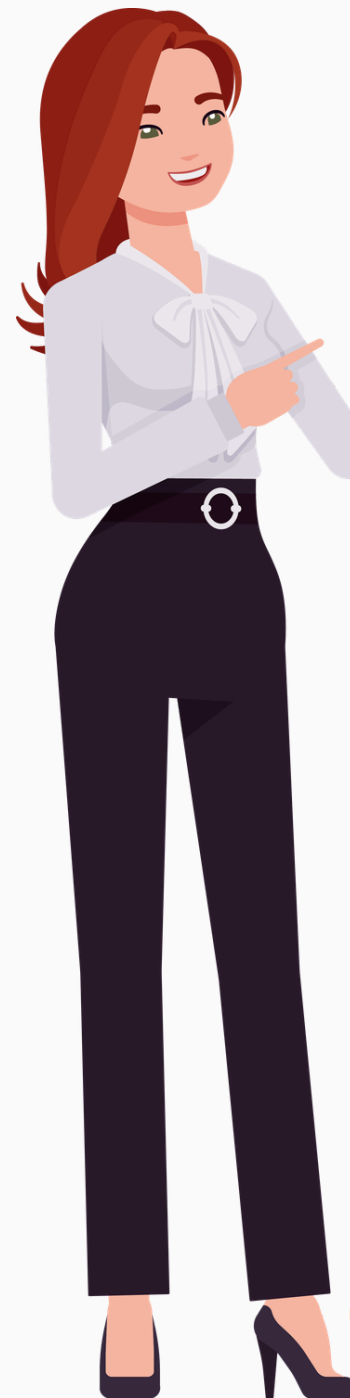
- Derechos de Petición de Interés General y/o Particular, dentro de los **15** días hábiles siguientes a su recepción.
- Derechos de Petición de Documentos e información, dentro de los **10** días hábiles siguientes a su recepción.
- Derechos de Petición de Consulta, dentro de los **30** días hábiles 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 I TRIMESTRE



ALCALDÍA DE PALMIRA



Del 1 de enero al 31 de marzo de 2026, la Administración Municipal debía contestar 7.487 PQRD, de las cuales 6.527 fueron contestadas dentro de los tiempos establecidos

NO GESTIONADAS DENTRO DE LOS TIEMPOS

960

87.1%

6.527

GESTIONADAS DENTRO DE LOS TIEMPOS

Para el primer trimestre de 2026 se logró una eficiencia del 87.1% 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, Comunicaciones internas, Traslados por competencia, ni Correspondencia informativa*, ya que estas no tienen vencimiento, o están sujetas a tiempos diferentes de las PQRD.



www.palmira.gov.co



PQRD CON GESTIÓN FUERA DE TÉRMINOS

Durante el primer trimestre de 2026, la tasa de **gestión fuera de términos (12.8%)** revela una marcada disparidad operativa entre las dependencias. El punto crítico del incumplimiento se concentra en la **Secretaría de Tránsito y Transporte, Dirección de Gestión del Medio Ambiente** y la **Secretaría de Infraestructura** las cuales acumulan el **60.5%** de la ineficiencia institucional.

De manera global, el **95.6%** de los casos gestionados fuera de los términos de ley corresponde a solo 11 dependencias (Tabla 1. Desde la Secretaría de Tránsito hasta Secretaría de Integración Social); en contraste, las 10 Dependencias restantes demuestran una mayor capacidad de respuesta, representando apenas el **4.2%** de los casos fuera de término.

DEPENDENCIA	I TRIMESTRE	%	TOTAL
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	322	34,6%	322
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	148	15,9%	148
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	93	10,0%	93
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	77	8,3%	77
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	75	8,1%	75
SECRETARIA DE GOBIERNO	60	6,5%	60
SECRETARIA DE HACIENDA	32	3,4%	32
SECRETARIA DE SALUD	30	3,2%	30
SECRETARIA GENERAL	22	2,4%	22
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	18	1,9%	18
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	13	1,4%	13
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	8	0,9%	8
DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO	7	0,8%	7
SECRETARIA JURIDICA	5	0,5%	5
DIRECCION DE GESTION DE RIESGOS DE DESASTRES	5	0,5%	5
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	0,5%	5
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	0,4%	4
SECRETARIA DE CULTURA	2	0,2%	2
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	2	0,2%	2
SECRETARIA AGROPECUARIA	1	0,1%	1
DESPACHO ALCALDE	1	0,1%	1
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA	0	0,0%	0
DIRECCION DE COMUNICACIONES	0	0,0%	0
TOTALES	930	100%	930



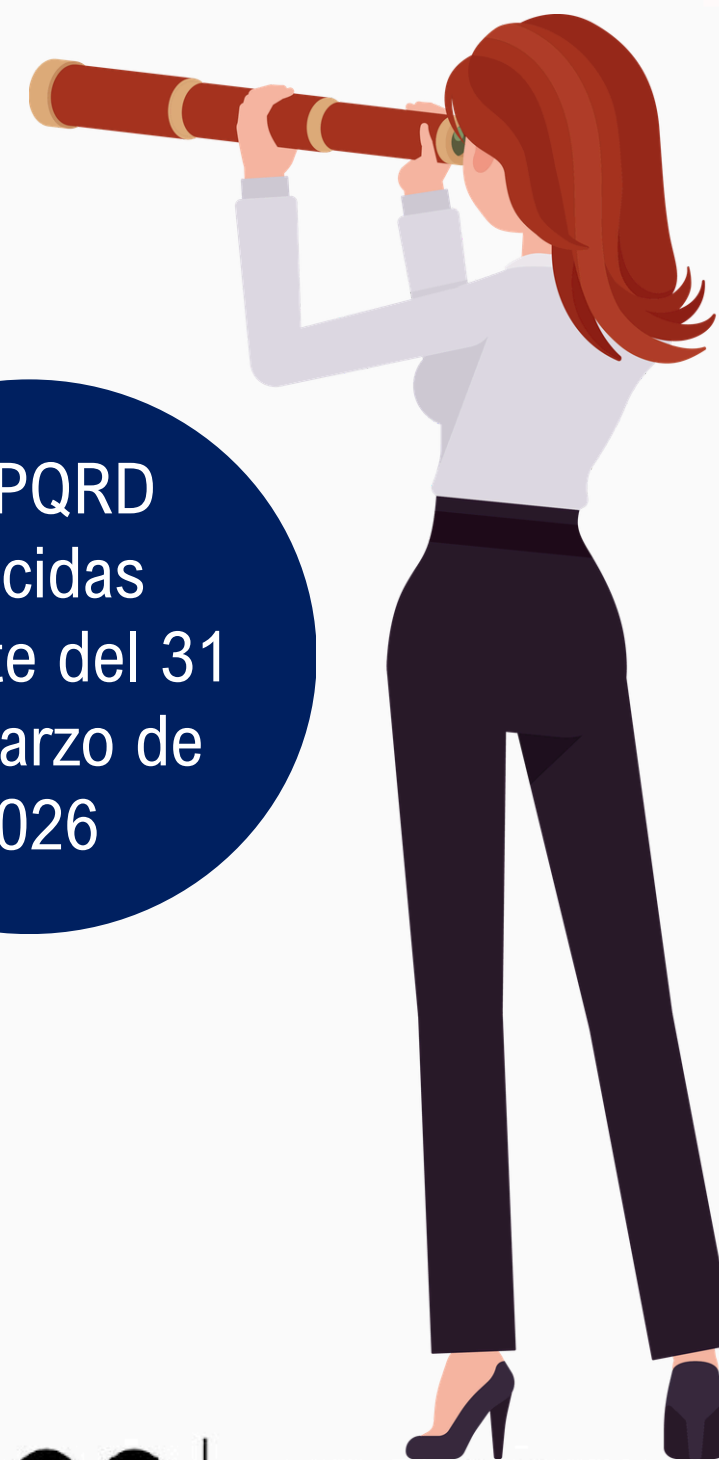


ALCALDÍA DE PALMIRA

PQRD VENCIDOS SIN GESTIÓN CON CORTE AL 31 DE MARZO 2026

Dependencia	Total PQRD Vencidas	% Participación
Secretaría de Planeación	19	27,9%
Dirección de Gestión del Medio Ambiente	13	19,1%
Secretaría de Educación	12	17,6%
Secretaría Jurídica	6	8,8%
Secretaría de Seguridad y Convivencia	4	5,9%
Secretaría de Tránsito y Transporte	4	5,9%
Secretaría General	3	4,4%
Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda	2	2,9%
Oficina de Control Interno	2	2,9%
Secretaría de Gobierno	1	1,5%
Despacho de Alcalde	1	1,5%
Secretaría de Salud	1	1,5%
TOTALES	68	

68 PQRD Vencidas al corte del 31 de marzo de 2026



www.palmira.gov.co

TRASLADOS POR COMPETENCIA



ALCALDÍA DE PALMIRA



DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRD TRASLADADAS	ENTIDADES DE DESTINO
Secretaría de Hacienda	31	Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC (31)
Secretaría de Seguridad y Convivencia	15	Policia Nacional (12) Ejército Nacional (1) Instituto Nacional Penitenciario(2)
Secretaría de Gobierno	13	Policia Nacional (13)
Secretaría de Planeación	4	Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC (1) Aquaoccidente S.A. (1) Gases de Occidente S.A (1) Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca -CVC (1)
Dirección de Gestión del Medio Ambiente	2	Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca -CVC (1) Aquaoccidente S.A. (1)
Despacho Alcalde	2	IMDER Palmira (2)
Secretaría Jurídica	1	IMDER Palmira (1)
TOTALES	68	

Durante el primer trimestre de 2026, se realizaron **68 traslados** de PQRSD a otras entidades.





SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

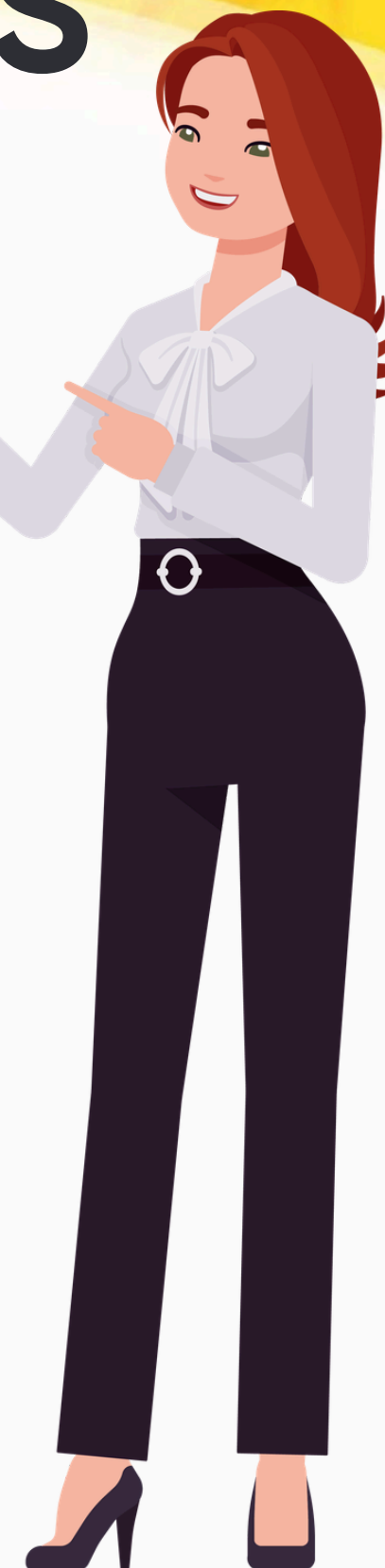
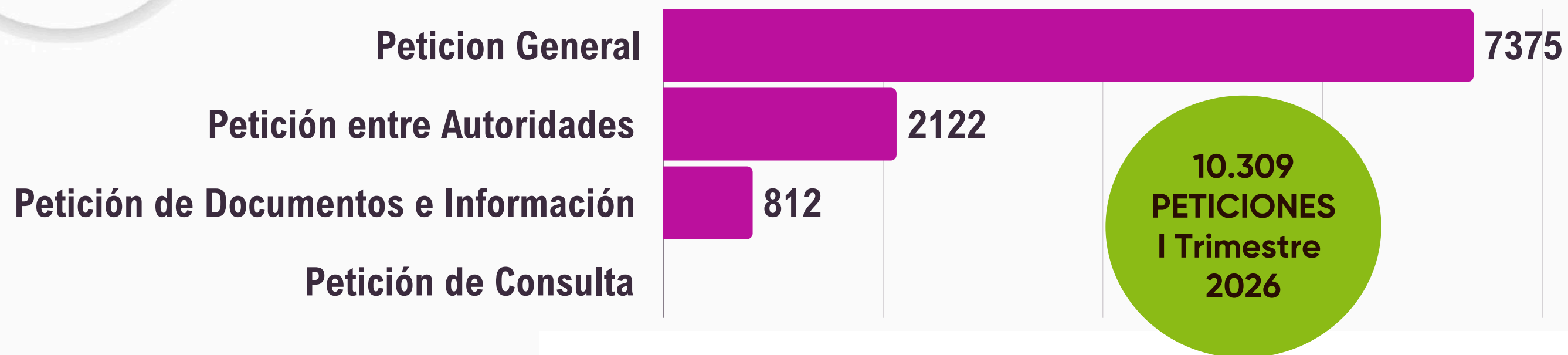


En el trimestre I de 2026 **NO** se negó el acceso a la información por motivos de ser **clasificada o de reserva legal**, garantizando el acceso ciudadano a la totalidad de los requerimientos recibidos





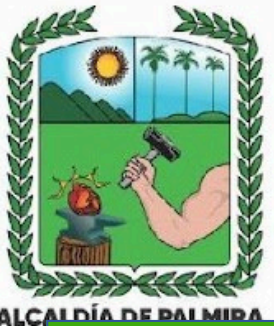
ANÁLISIS A LAS PETICIONES



En el primer trimestre de 2026, se recibieron **7.375** Peticiones de nivel general o particular, **2.122** Peticiones de Autoridades y Entes de Control y **812** Solicitudes de Documentos e información. No se recibieron Peticiones 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 I TRIMESTRE

Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	Prescripción de comparendos Certificado y reporte de siniestro vial Inscripción / Cancelación de alerta por hurto de vehiculos Acuerdos de pago Cobro coactivo y medidas cautelares Impugnación de comparendos Permisos para cierres de via, cargue/descargue de mercancías, etc. Requerimientos de señalización, movilidad o control vial Audiencias / Actas para entrega de vehiculo y comparendos Tarjeta Palmibus Certificados de Tradición, No movilización y/o Retenciones	3139
SECRETARÍA DE HACIENDA	Información de trámites relacionados al RIT (Registro de Información Tributaria) Procesos de embargo y medidas cautelares Corrección en facturas y declaraciones Beneficios tributarios Pequeña Propiedad Rural Prescripción de impuestos Certificados tributarios	1947
SECRETARÍA DE GOBIERNO	Permisos para uso de espacio público Querellas de Policía Activación de ruta por Riesgo psicosocial en menores de edad Activación de rUta por Violencia intrafamiliar/ Violencia de Género/ Víctimas del conflicto /Líderes sociales Peticiones relacionadas a Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derecho-PARD Solicitudes de información y/o copia de expedientes a Comisaria de Familia Solicitudes de reporte en REDAM Despachos comisorios Solicitudes de medidas de protección Protección al consumidor Mesa de eventos Solciitudes relacionadas con comparendos.	1545





CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES EN EL I TRIMESTRE

Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	Solicitudes trámites de planta docente Legalización para apostillado Peticiones de intervención por convivencia escolar y/o actuaciones docentes Activación de Rutas para la Protección de la Integridad y Convivencia Escolar Solicitudes de información y asignaciones de cupo escolar Peticiones relacionadas con la calidad o cobertura del PAE Citaciones a sesiones de control político / social	658
SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Solicitudes internas de servidores públicos (certificado laboral, encargos, permiso sindical) Solicitud de certificado CETIL Comodato de bienes inmuebles Requerimientos de información sobre locaciones en boulevares Pensiones de exfuncionarios públicos Intervención en bienes inmuebles públicos Consultas sobre procesos de selección, listas de elegibles o provisión de cargos vacantes Requerimientos de pasantías	484
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	Bacheo y mantenimiento de vías Mantenimiento de alumbrado público Peticiones relacionadas a gestión de trámites de pago por ejecución de obra pública Reportes de inconvenientes por filtraciones de aguas residuales Solicitudes de información sobre obras públicas proyectadas y en curso Mejoramiento de vivienda Limpieza de pozos sépticos	453





ALCALDÍA DE PALMIRA

CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES EN EL I TRIMESTRE

Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	Solicitud de información del estado de trámites Consultas sobre viabilidad de apertura de establecimientos comerciales Copias de planos Consultas relacionadas a trámites de urbanismo Solicitudes de información POT / Plan de Desarrollo Municipal Revisión de actos administrativos	435
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	Mantenimiento de árboles y riesgo vegetal Reportes sobre puntos críticos de basuras y escombros en espacio público Requerimientos de articulación institucional incumplimientos Veolia - Celsia Protección y Bienestar animal Peticiones de intervención por olores ofensivos o emisión de humos de procesos industriales Jornadas de esterilización Jornadas de sensibilización ambiental	350
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL	Inscripción al RUATA Solicitudes de Asistencia técnica agropecuaria Solicitud de certificado de de pequeño productor Coadyuvancia por parte de entes de control Citaciones de control político / social	286
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 Inspección y control de establecimientos (Concepto Sanitario) Solicitudes de jornadas de vacunación o programas preventivos articulación interinstitucional en campañas de salud y bienestar	240





ALCALDÍA DE PALMIRA

CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES EN EL I TRIMESTRE

Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Activación rutas para restablecimiento de derechos de niños, niñas, adolescentes y adultos mayores Banco de ayudas técnicas y de asistencia humanitaria Requerimientos de información relacionada a Consejo Municipal de Juventudes Requerimientos particulares y de coadyuvancia de subsidios económicos (Colombia Mayor, Renta Ciudadana) Solicitudes de apoyo logístico y dotaciones para Cabildos, Consejos de Juventud, Grupos de Adulto Mayor Peticiones de intervención por presencia de indigentes Solicitudes de información de Comedores Comunitarios y Centros Vida para Adultos mayores Peticiones de orientación sobre programas de empoderamiento y prevención de violencias de género	132
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	129
SECRETARÍA DE CULTURA	Solicitud préstamo de equipamientos Solicitud de apoyo para eventos y actividades culturales Peticiones de información sobre la protección de bienes de interés cultural Solicitud de docentes y/o monitores para programas culturales comunitarios Solicitud de constancia como Gestor o Creador Cultural Requerimientos de apertura o extensión de cursos en la EMA Solicitud de información de los programas de la EMA.	126





ALCALDÍA DE PALMIRA

CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES EN EL I TRIMESTRE

Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Solicitud de instalación y/o acceso a grabación de cámaras de vigilancia Peticiones ciudadanas para fortalecer la seguridad en sectores específicos Peticiones de intervención en casos de inseguridad Requerimientos relacionados a personas privadas de la libertad bajo custodia municipal Peticiones asociadas al programa "Guardianes del Futuro" Peticiones de excepcion a Medidas de restricción de parrillero hombre en moto.	105
D. DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES	Requerimientos para rescate y reubicación de abejas Concepto técnico de riesgos asociados al estado de árboles Requerimientos asociados a planes de contingencia y emergencia Solicitudes de Inspección de zonas con riesgo de derrumbes y deslizamientos Solicitudes de Inspección de estructuras en riesgo de colapso Requerimientos de visita técnica a ríos, quebradas y otras fuentes hidricas Solicitudes de articulación a Mecanismos de Búsqueda Urgente - MBU	101
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	Requerimientos asociados a procesos electorales y reconocimiento de dignatarios de JAC Solicitudes de intervención para vigilancia y control a JAL, JAC y sus dignatarios Solicitudes de informacion sobre trámites en curso Solicitudes de inclusion al Consejo Municipal de Participación Ciudadana Invitaciones a eventos, mesas de trabajo y/o sesiones de control político / social	64





ALCALDÍA DE PALMIRA

CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES EN EL I TRIMESTRE

Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
SECRETARÍA GENERAL	Solicitudes relacionadas al Programa “Palmira es mi Casa” Solicitudes de información institucional y copias de actos administrativos Requerimientos de cumplimiento y otros asociados al control social Agendamiento de cita Coadyuvancia por entes de control.	44
DESPACHO ALCALDE	Solicitud de cita con el alcalde Pliegos de peticiones de organizaciones sindicales Solicitud de Información Institucional	36
DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	Peticiones de información sobre Fondo de emprendimiento para la Mujer Peticiones de información sobre la ruta de empleabilidad Requerimientos de Certificado de Emprendimiento Solicitud inclusión al censo de emprendedoreess Solicitudes de apoyo a vendedores ambulantes.	28
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Petición de Información en procesos disciplinarios Solicitud investigación disciplinaria Solicitud de copias de expedientes.	23





ALCALDÍA DE PALMIRA

CAUSAS MÁS RECURRENTE DE LAS PETICIONES EN EL I TRIMESTRE

Dependencia	Principales causas	Total Peticiones
SECRETARÍA JURÍDICA	Solicitudes de cumplimiento de sentencias y conciliaciones judiciales Trámites y comunicaciones relacionadas con procesos judiciales en curso Comunicaciones relaciones a actuación procesal	13
OFICINA DE CONTROL INTERNO	Requerimientos de informacion relacionada a auditorias Solicitud de mesa de trabajo para revision de planes presentados.	7
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	Solicitud de publicación de edictos y otras comunicaciones Solicitudes de informacion institucional Requerimientos de interés particular	5
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA	Requerimientos asociados al tratamiento de datos personales	5



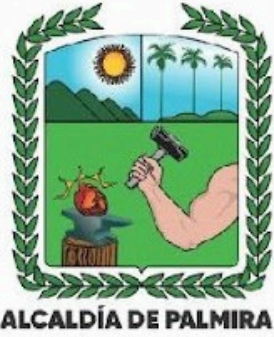


ALCALDÍA DE PALMIRA

ANÁLISIS DE VIABILIDAD TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DE SUGERENCIAS

TRIMESTRE I				
Dependencia	Cant.	Idea o Propuesta	Viabilidad (SI /NO)	Justificación de la Viabilidad
Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial	2	En el marco de la rendición de cuentas, ciudadana y miembro de una Asociación de platoneras sugiere disponer de una plaza para los artesanos y emprendedores.	NO	La DEDE promueve el desarrollo de vitrinas o ferias empresariales que suelen realizarse en varios escenarios del Municipio, para visibilizar y promover el emprendimiento, en el cual se incluyen artesanos. Así mismo, la Administración en el marco del Plan de Desarrollo, promueve el mercado campesino para emprendedores del sector rural primeramente.
		En el marco de la rendición de cuentas, un ciudadano sugiere la creación de nuevas bolsas de empleo.	SI	En el mes de marzo la Alcaldía de Palmira inaugura la Agencia Pública de Empleo avalada por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo de Colombia a través de la resolución 010 del 2026, para que en la ciudad se oferten los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.
Secretaría de Participación Comunitaria	1	Ciudadano manifiesta la necesidad de disponer de megáfono en el CIAC para garantizar que la información la escuchen todos. Así mismo manifiesta la necesidad de "peajes en la cartelera" para garantizar que al ingreso tengan listos los documentos.	SI	Se fortalecerá la publicación de los trámites, servicios y requisitos para acceder a ellos en la cartera del Centro Integral de Atención al Ciudadano. Adicional, se evaluará con el equipo de atención al ciudadano las mejoras que se pueden hacer en las instalaciones del CIAC con el objetivo de que el volumen del llamado de turnos sea mayor.
Secretaría de Gobierno	2	Ciudadano sugiere que se debe ser más equitativo en la atención frente a la notoria diferencia que siente porque adultos mayores y discapacitados están siendo atendidos con prioridad y población joven puede estar esperando hasta dos horas.	SI	De acuerdo a Ley 1171 de 2017, las Entidades públicas están en el deber de contar asignar turno preferencial a adultos mayores, embarazadas, personas con discapacidad y niños. Sin embargo, se tendrá en cuenta generar una estrategia que permita el cumplimiento de la Ley sin afectar la atención del público en general.
		Ciudadano sugiere actualizar información en la pagina web, para que se habiliten los formatos y costos de las estampillas para el trámite de certificado de residencia y hacer menos "engorroso" el trámite.	SI	La Secretaría de Gobierno ha realizado acercamientos y mesas de trabajo orientadas a que el trámite del certificado de residencia en la alcaldía incluya un botón de pago, permitiendo que dicho certificado pueda gestionarse de manera
TOTALES	5			

PERCEPCIÓN CIUDADANA Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN



20682
Personas
Atendidas

1732
Encuestas



Para Análisis de la percepción ciudadana y evaluación de la satisfacción de la comunidad del Municipio de Palmira, se realizaron un total de **1732 encuestas** en el primer trimestre de 2026 en las instalaciones locativas de cada proceso misional.

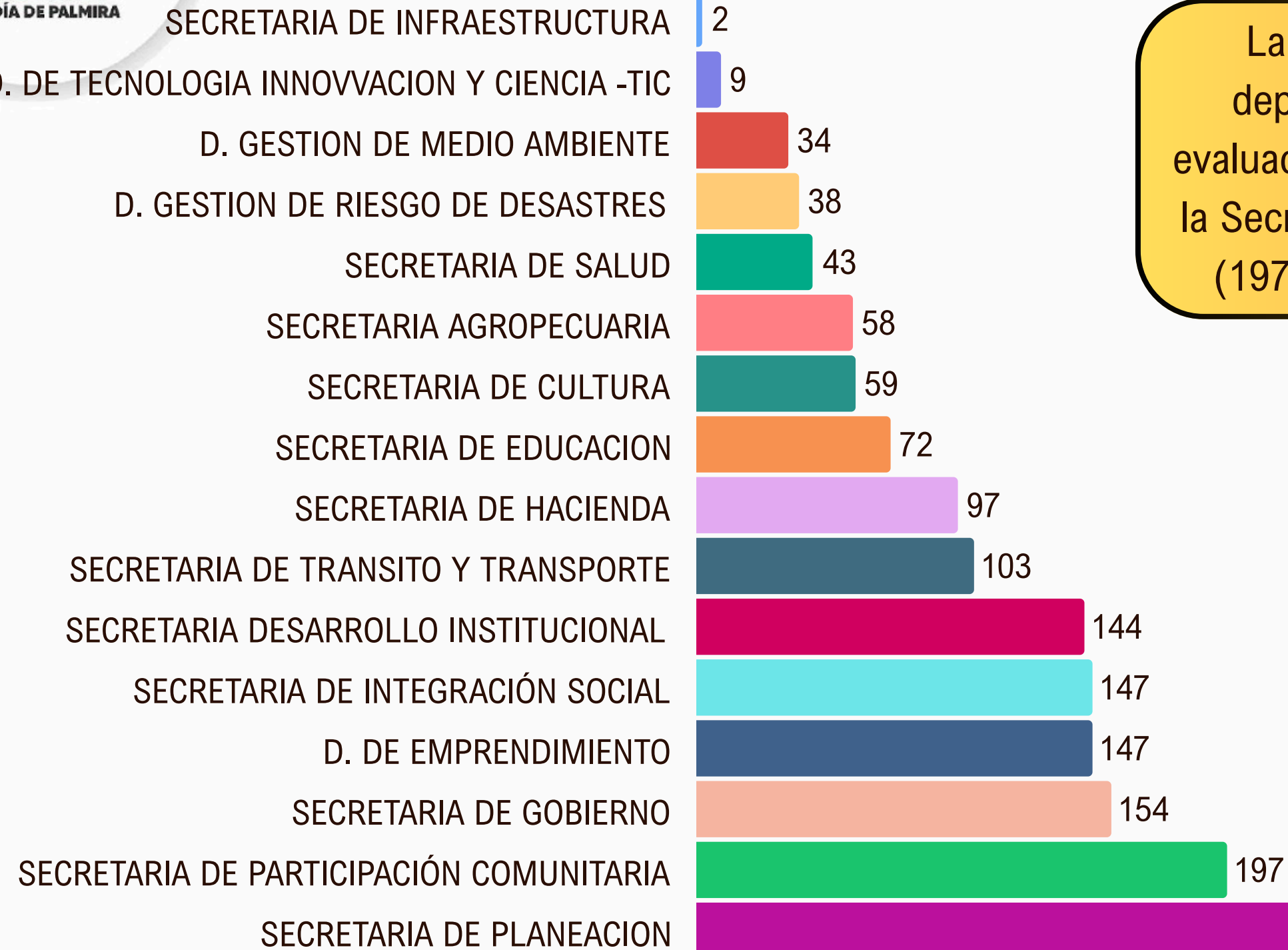
El tamaño de la muestra cumple las variables de precisión (3% margen de error) y nivel de confianza (95%) que permiten mayor precisión de los resultados



CONSOLIDADO DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN POR DEPENDENCIA

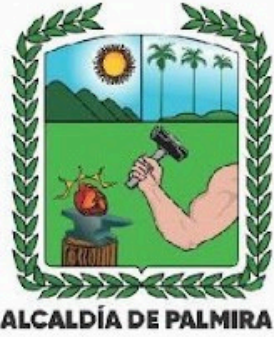


ALCALDÍA DE PALMIRA



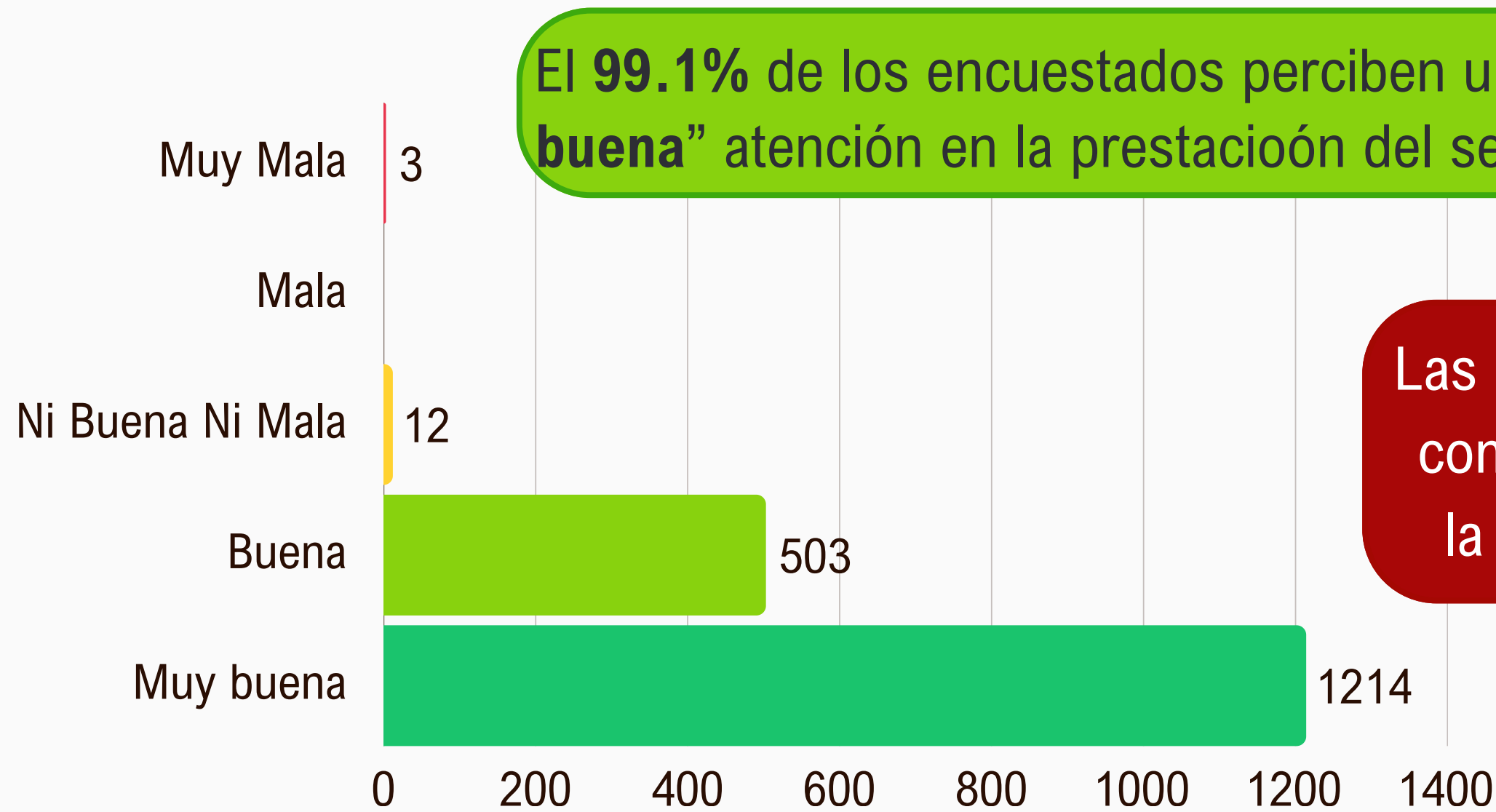
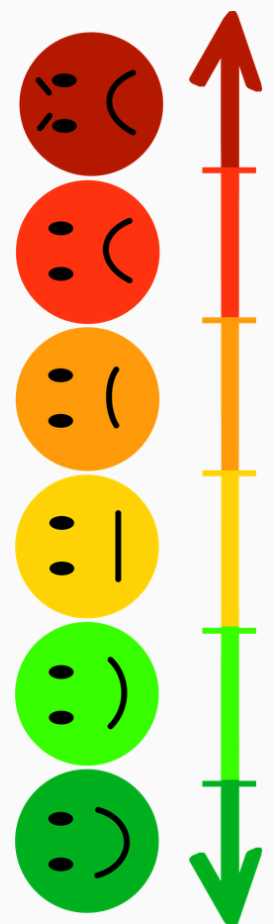
La Secretaría de Planeación fue la dependencia con mayor número de evaluaciones realizadas (428), seguida por la Secretaría de Participación Comunitaria (197) y Secretaría de Gobierno (154).





RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCION CIUDADANA

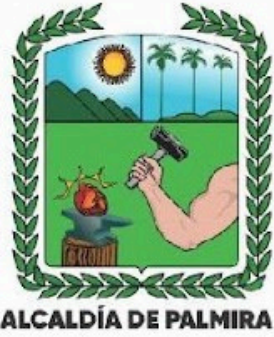
Respecto al nivel de percepción de los usuarios de la **Atención** recibida en los diferentes puntos de atención de la Alcaldía Municipal, los 1.732 ciudadanos encuestados respondieron:



El **99.1%** de los encuestados perciben una **“Buena”** y **“Muy buena”** atención en la prestación del servicio al ciudadano

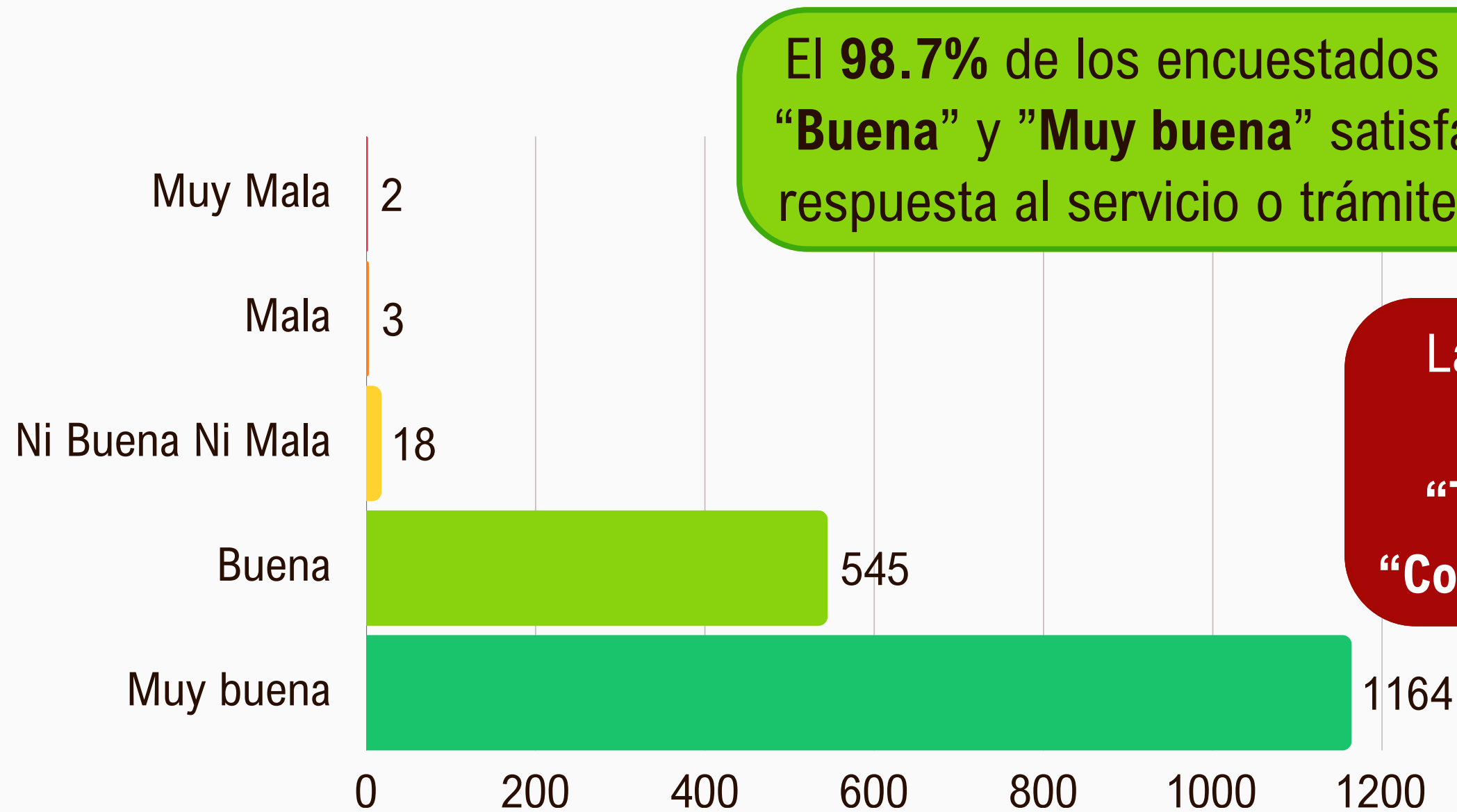
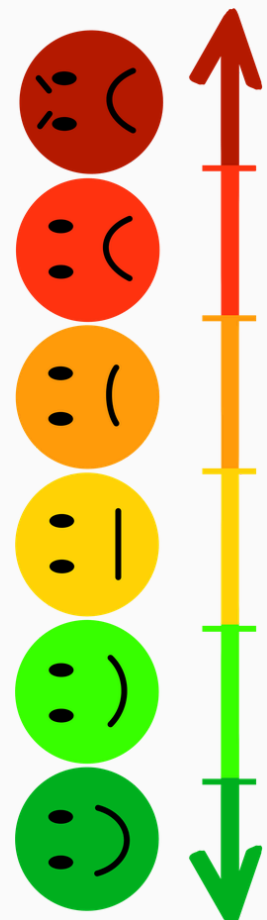
Las 3 calificaciones **“Muy Mala”** tienen como causas la **“Limpieza”** (75%) y la **“Actitud del funcionario”** (25%)





RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Respecto al nivel de satisfacción de los usuarios frente a la **Respuesta entregada** por la Administración, 1.732 ciudadanos encuestados respondieron:



El **98.7%** de los encuestados refieren una **“Buena”** y **“Muy buena”** satisfacción por la respuesta al servicio o trámite gestionado.

Las 5 calificaciones **“Mala”** y **“Muy Mala”** tienen como causas que **“Tiempo de Respuesta”** (80%) y el **“Conocimiento del funcionario”** (30%).



CONCLUSIONES



- El informe presentado consolida la gestión de PQRSFD del corte del 01 de enero al 31 de marzo de 2026, periodo para el cual se recibieron 10.355 PQRSFD, que comprende en su totalidad: 10.334 PQRD, 5 Sugerencias y 16 Felicitaciones.
- Durante el periodo analizado el canal de atención más utilizado sigue siendo el correo electrónico con el 70.3% del total de las comunicaciones recibidas.
- Durante el periodo analizado, se evidencia que el 64% de las PQRSFD recibidas en este periodo, se focalizó en tres dependencias clave: Tránsito y Transporte (30.13%), Hacienda (18.8%) y Gobierno (14.92%), lo que representa la mayor parte de la interacción entre la ciudadanía y la administración.
- Al cierre del primer trimestre de 2026, en la Alcaldía de Palmira se aumentó el volumen de quejas (19) respecto al IV trimestre del año anterior, pero logró una reducción significativa del 40% en reclamos (pasando de 10 a 6 casos). Este resultado es un indicador clave de las mejoras en la gestión de procesos y efectividad de los canales de atención.
- En el primer trimestre de 2026, la Alcaldía de Palmira alcanzó un índice de eficiencia del 87.1% en la atención oportuna de las PQRD, cifra que refleja el compromiso con el cumplimiento de los términos legales y la satisfacción ciudadana.
- Con corte al 31 de marzo de 2026, se identificaron 68 PQRD vencidas sin gestión. El 65% de estas solicitudes se concentran en tres áreas críticas: la Secretaría de Planeación (27.9%), la Dirección de Gestión de Medio Ambiente (19.1%) y la Secretaría de Educación (17.6%).



CONCLUSIONES



- Durante el primer trimestre de 2026, se gestionó el traslado de 68 comunicaciones a otras entidades atendiendo a su competencia legal. Asimismo, es importante destacar que, en dicho periodo, no se presentaron solicitudes cuya información fuera denegada bajo los criterios de clasificación o reserva.
- En el análisis de causas se revela que el volumen de solicitudes se distribuye en quejas (76%) y reclamos (24%), destacando la ausencia total de denuncias por presuntos hechos de corrupción. En cuanto a las quejas, los principales motivos de inconformidad es la presunta omisión o extralimitación de funciones (42.1%) y la presunta mala atención (42.1%). Por su parte, la causa principal de los reclamos es la inconformidad con el servicio (50%).
- En el análisis de percepción ciudadana, basado en una muestra de 1.732 encuestados, arroja resultados altamente satisfactorios para la Alcaldía Municipal. Los indicadores destacan que la atención presencial goza de un 99.1% de favorabilidad (calificaciones 'Buena' y 'Muy Buena'). De igual manera, la satisfacción con las respuestas y servicios ofrecidos alcanza un 98.7%, consolidando la eficiencia institucional en la interacción con el ciudadano.
- Pese a los altos niveles de satisfacción general, el análisis cualitativo identifica oportunidades de mejora enfocadas en la optimización de los tiempos de respuesta y el fortalecimiento de los protocolos de salubridad y limpieza en algunas sedes. Estas variables constituyen el eje de las acciones preventivas para garantizar una experiencia ciudadana integral y de calidad.





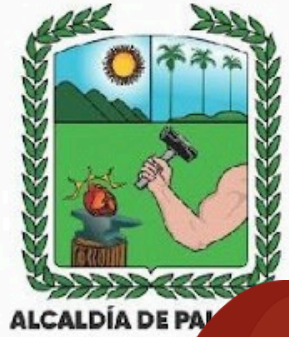
ALCALDÍA DE PALMIRA

RECOMENDACIONES

- Se insta a las Dependencias que tienen PQRD vencidas sin gestión, a ejecutar las acciones necesarias para subsanar esta situación y garantizar una respuesta oportuna al ciudadano. En los casos donde ya cuentan con un plan de mejoramiento suscrito, es imperativo realizar un análisis y hacer seguimiento aplicando los ajustes necesarios para asegurar el cumplimiento de las metas de gestión.
- La cifra total de PQRD gestionadas fuera de los términos representa un riesgo jurídico para la Administración, por lo cual resulta prioritario establecer estrategias institucionales que permitan reducir el margen de ineficiencia del 12.9% identificado en la gestión de PQRD. El objetivo debe centrarse en identificar las causas raíz de estos eventos y estandarizar los procesos de respuesta para alinearlos estrictamente con la normativa vigente, eliminando las barreras que impiden el cumplimiento del 100% de la oportunidad frente a la ciudadanía y entes externos.



www.palmira.gov.co



RECOMENDACIONES

- Se recomienda a aquellas Dependencias que recibieron quejas y reclamos durante el periodo de seguimiento diseñar e implementar estrategias orientadas a la excelencia en la prestación de los servicios.
- En el marco de la mejora continua se recomienda a las áreas misionales incentivar activamente el uso de los instrumentos de evaluación. El objetivo es institucionalizar una cultura de participación que incremente los niveles de representatividad en las encuestas de percepción, permitiendo que la voz del ciudadano sea el eje central para la optimización de los trámites y servicios municipales.





INFORME CONSOLIDADO DE ANÁLISIS A LAS PQRSFD Y EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA Trimestre I de 2026

TRD - 240.1.26.18.00000004.12.2026000031

**MARÍA ESTHER GUENDICA ARGOTE
SECRETARIA DE DESPACHO
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

Proyectó: Laura Angulo Rodas - Contratista SPC

Sandra Milena Chavarro - Profesional Universitario Grado I

José Luis García Segura - Profesional Universitario Grado I

Revisión: María Esther Guendica Argote - Secretaria de Participación Comunitaria

Aprobó: María Esther Guendica 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