



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

**INFORME DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO PRIMER TRIMESTRE
2021**

El informe de Percepción del Usuario da cuenta de las evaluaciones realizadas por los ciudadanos sobre los productos o servicios ofrecidos por la Administración durante el primer trimestre de 2021.

Nivel de Percepción Usuario frente a la Satisfacción

Durante el periodo se recibieron un total de 1.981 encuestas de 17 dependencias a través de las cuales los usuarios evaluaron 22 trámites o servicios y respuestas a PQRSFD. La siguiente tabla presentan el total de encuestas por dependencia.

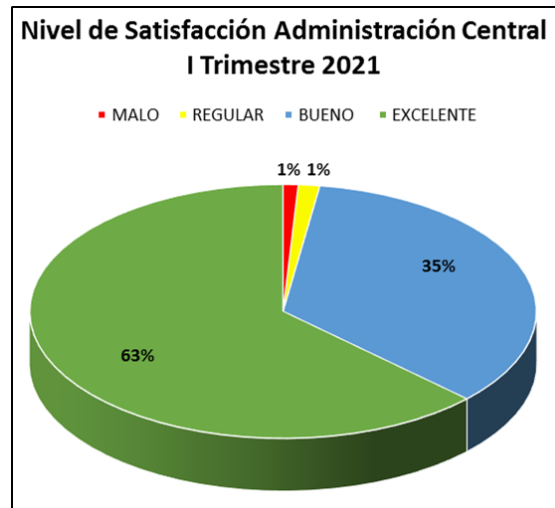
DEPENDENCIAS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	4	113	371	488
SECRETARIA DE EDUCACION	1	1	101	150	253
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	8	164	172
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	2	12	154	170
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	166	2	168
SECRETARIA DE HACIENDA	3	-	16	142	161
SECRETARIA DE SALUD	6	11	103	39	159
SECRETARIA DE CULTURA	-	-	31	101	132
SECRETARIA DE PLANEACION	4	5	46	62	117
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	1	74	16	92
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	-	33	33
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	1	1	12	7	21
SECRETARIA GENERAL	1	1	6	3	11
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	-	1	1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	1	-	-	1
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	1	-	1
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA I TRIMESTRE	19	27	689	1.246	1.981
	1%	1%	35%	63%	100%



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

**INFORME DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO PRIMER TRIMESTRE
2021**



El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites o servicios y respuestas a PQRSFD ofrecidos por la entidad es positivo, al evidenciar calificaciones en los rangos Excelente y Bueno con porcentaje equivalente al 98%.

Registro de Conceptos de Inconformidad

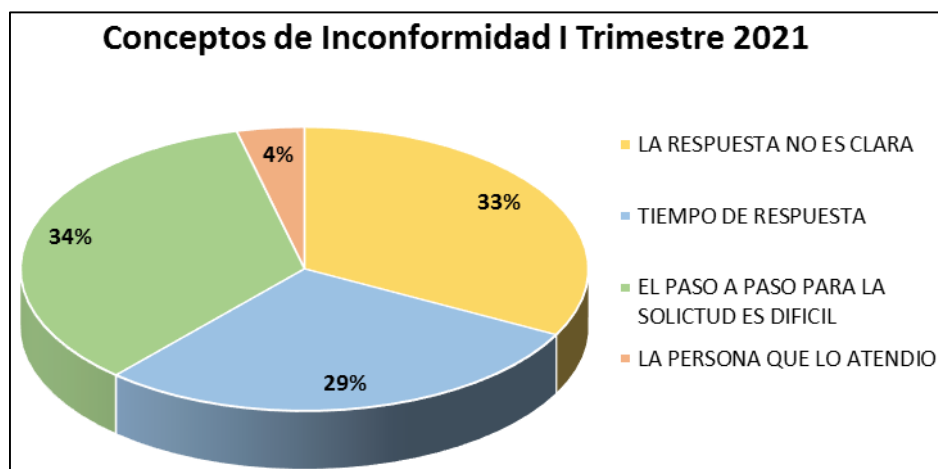
DEPENDENCIA	EL PASO A PASO PARA LA SOLICITUD ES DÍFICIL	LA RESPUESTA NO ES CLARA	TIEMPO DE RESPUESTA	LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ	TOTAL
SECRETARIA DE SALUD	13	1	3	-	17
SECRETARIA DE PLANEACION	-	8	2	-	10
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	3	2	1	7
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	1	1	1	1	4
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	2	2	-	4
SECRETARIA DE HACIENDA	-	1	2	-	3
SECRETARIA DE EDUCACION	-	1	1	-	2
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	-	1	-	2
SECRETARIA GENERAL	1	-	1	-	2
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	1	-		-	1
TOTAL ALCALDÍA I TRIMESTRE 2021	18	17	15	2	52



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

INFORME DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO PRIMER TRIMESTRE 2021



El 2% de los usuarios manifestaron inconformidades frente a los trámites y servicios ofrecidos por parte de la entidad.

Entre los conceptos de inconformidad, los que reflejan mayor registro corresponde a, seguido por “El paso a paso para la solicitud es difícil”, “la Respuesta no es clara” y “Tiempo de respuesta”. Estas manifestaciones se evidencian en mayor proporción en los servicios ofrecidos desde la Secretaría de Salud.

Nivel de Percepción Usuario frente a la Atención

A continuación se evidencia el seguimiento de la percepción del usuario frente a la atención durante el primer trimestre del 2021, donde se presenta la evaluación de los siguientes factores de atención:

- **Ambientes Adecuados:** La iluminación, la ventilación, limpieza y señalización de las instalaciones de donde fue atendido.
- **Personal Calificado:** La disposición, la atención, la explicación, la amabilidad de la persona que lo atendió.
- **Tiempo de Atención:** Para acceder al servicio, el tiempo de espera.

Por último se presentará el seguimiento del tipo de atención brindada por la administración.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

INFORME DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO PRIMER TRIMESTRE
2021

La siguiente tabla presenta el total de calificaciones por dependencia del factor **ambientes adecuados**.

AMBIENTES ADECUADOS					
DEPENDENCIA	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	2	166	319	487
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	16	145	161
SECRETARIA DE HACIENDA	-	3	29	112	144
SECRETARIA DE EDUCACION	-	-	69	73	142
SECRETARIA DE SALUD	2	4	99	27	132
SECRETARIA DE CULTURA	-	-	32	92	124
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	3	76	12	91
SECRETARIA DE PLANEACION	1	-	20	25	46
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	-	33	33
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	-	-	13	6	19
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	3	-	3
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	-	2	-	2
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA I TRIMESTRE	3	12	525	845	1.385
	0%	1%	38%	61%	100%

El 1% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor de ambientes adecuados ofrecido por parte de la entidad.

La siguiente tabla presenta el total de calificaciones por dependencia del factor **personal calificado**.

PERSONAL CALIFICADO					
DEPENDENCIA	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	128	360	488
SECRETARIA DE EDUCACION	-	3	103	147	253
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	2	170	172
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	2	10	156	170
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	162	6	168
SECRETARIA DE HACIENDA	2	1	20	138	161
SECRETARIA DE SALUD	2	3	102	52	159
SECRETARIA DE CULTURA	-	-	28	104	132
SECRETARIA DE PLANEACION	-	4	40	73	117
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	-	71	20	92
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	-	33	33
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	-	1	6	14	21
SECRETARIA GENERAL	1	-	7	3	11
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	-	1	1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA,	-	1	-	-	1
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	1	-	1
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA I TRIMESTRE	8	15	680	1.278	1.981
	0%	1%	34%	65%	100%



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

INFORME DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO PRIMER TRIMESTRE
2021

El 1% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor de personal calificado ofrecido por parte de la entidad.

La siguiente tabla presenta el total de calificaciones por dependencia del factor **tiempo de atención**.

TIEMPO DE ESPERA					
DEPENDENCIA	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	TOTAL
Secretaria de Gobierno	-	9	142	337	488
Secretaria de Educación	1	12	133	107	253
Secretaria de Participación Comunitaria	-	-	8	164	172
Secretaria de Integración Social	2	3	13	152	170
Secretaria de Seguridad Y Convivencia	1	1	165	1	168
Secretaria de Hacienda	3	-	25	133	161
Secretaria de Salud	6	15	97	41	159
Secretaria de Cultura	-	-	34	98	132
Secretaria de Planeación	2	15	46	54	117
Secretaria de Transito y Transporte	2	-	71	19	92
Secretaria de Desarrollo Institucional	-	-	-	33	33
Secretaría Agropecuaria y de Desarrollo Rural	1	-	11	9	21
Secretaría General	1	-	7	3	11
Dirección de Gestión del Riesgo de Desastres	-	-	-	1	1
Secretaria de Infraestructura, Renovacion Urbana y Vivienda	-	1	-	-	1
Dirección de Gestión del Medio Ambiente	-	-	1	-	1
Dirección de Comunicaciones	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA I TRIMESTRE	19	56	753	1.153	1.981
	1%	3%	38%	58%	100%

El 4% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor de tiempo de espera ofrecido por parte de la entidad.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

**INFORME DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO PRIMER TRIMESTRE
2021**

La siguiente tabla presenta el total de usuarios atendidos de manera **presencial** y **no presencial**.

TIPO DE ATECIÓN			
DEPENDENCIA	NO PRESENCIAL	PRESENCIAL	TOTAL
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	487	488
SECRETARIA DE EDUCACION	111	142	253
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	11	161	172
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	168	2	170
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	165	3	168
SECRETARIA DE HACIENDA	17	144	161
SECRETARIA DE SALUD	27	132	159
SECRETARIA DE CULTURA	8	124	132
SECRETARIA DE PLANEACION	71	46	117
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	91	92
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	33	33
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	2	19	21
SECRETARIA GENERAL	11	-	11
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	1	1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	1	-	1
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	1	-	1
DIRECCION DE COMUNICACIONES	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA I TRIMESTRE	596	1.385	1.981
	30%	70%	100%

El 70% de los ciudadanos fueron atendidos de manera presencial, y el 30% de manera no presencial por parte de la entidad.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

**INFORME DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO PRIMER TRIMESTRE
2021**

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites o servicios y respuestas a PQRSFD, ofrecidos por la entidad es del 98%.
- De acuerdo con el resultado del informe de percepción frente a la satisfacción, las dependencias deben fortalecer la aplicación y registro de las encuestas para evaluar la satisfacción de los usuarios, en tanto que sólo se evidencian resultados para 22 de los 121 trámites y servicios ofrecidos por la entidad.
- El 2% de los usuarios manifestaron inconformidades frente a los trámites y servicios ofrecidos por parte de la entidad. Entre los conceptos de inconformidad, los que reflejan mayor registro corresponde a “Tiempo de respuesta”, seguido por “El paso a paso para la solicitud es difícil”. Estas manifestaciones se evidencian en mayor proporción en los servicios ofrecidos desde la Secretaría de Planeación.
- El 1% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor de ambientes adecuados ofrecido por parte de la entidad.
- El 1% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor de personal calificado ofrecido por parte de la entidad.
- El 4% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor de tiempo de atención ofrecido por parte de la entidad.
- El 70% de los ciudadanos fueron atendidos de manera presencial, y el 30% de manera no presencial por parte de la entidad.
- Se solicita a los enlaces cargar las encuestas realizadas en las fechas dispuestas, para que se vean reflejadas en el seguimiento trimestral.

Informe preparado por:

Juan Sebastián Becerra Bohórquez
Profesional contratista
Secretaría de Participación Comunitaria
jsbb2393@gmail.com