



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

**INFORME DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO SEGUNDO
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 segundo trimestre de 2021.

Nivel de Percepción Usuario frente a la Satisfacción

Durante el periodo se recibieron un total de 1.013 encuestas de 18 dependencias a través de las cuales los usuarios evaluaron 27 trámites o servicios y respuestas a PQRSFD. La siguiente tabla presentan el total de encuestas por dependencia.

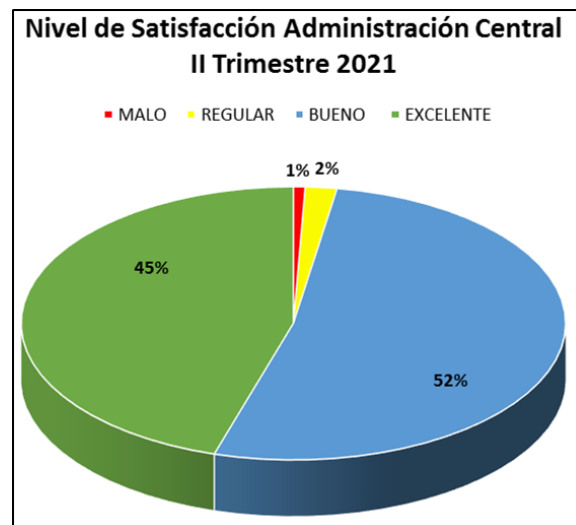
ENCUESTAS VS NIVEL DE SATISFACCIÓN					
DEPENDENCIAS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	234	-	234
SECRETARIA DE EDUCACION	-	1	89	48	138
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	-	90	15	106
SECRETARIA DE HACIENDA	-	-	5	94	99
SECRETARIA DE CULTURA	-	-	14	75	89
SECRETARIA DE PLANEACION	1	12	15	58	86
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	2	57	59
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	9	26	35
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	1	10	22	33
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	4	27	31
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	4	14	11	29
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	1	-	19	-	20
SECRETARIA GENERAL	1	1	10	7	19
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	2	15	17
SECRETARIA DE SALUD	2	-	11	-	13
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	-	-	2	3
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	-	-	1	1
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA II TRIMESTRE	7	19	528	459	1.013
	1%	2%	52%	45%	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 SEGUNDO
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 97%.

Registro de Conceptos de Inconformidad

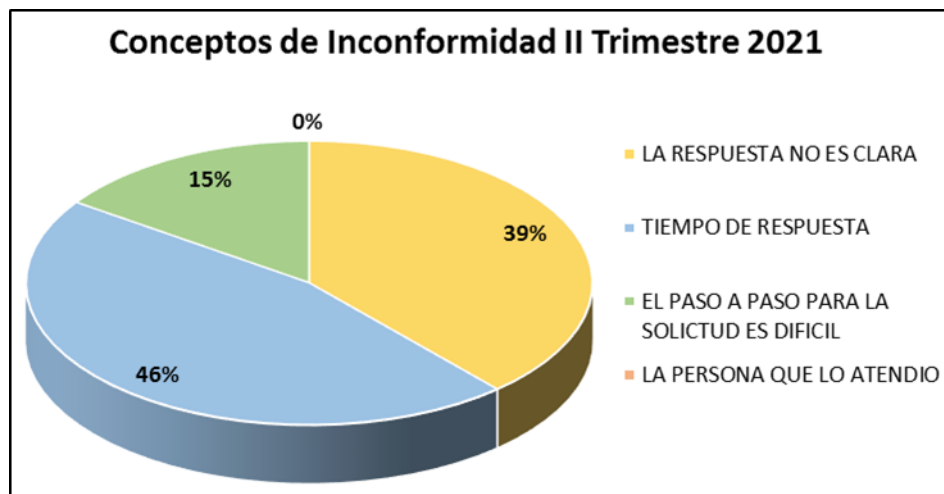
DEPENDENCIA	EL PASO A PASO PARA LA SOLICITUD ES DÍFICIL	LA RESPUESTA NO ES CLARA	TIEMPO DE RESPUESTA	LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ	TOTAL
SECRETARIA DE PLANEACION	-	6	7	-	13
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	2	1	-	4
SECRETARIA DE SALUD	1	1	-	-	2
SECRETARIA GENERAL	1	-	1	-	2
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	1	-	-	1
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	1	-	1
SECRETARIA DE EDUCACION	1	-	-	-	1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	-	1	-	1
SECRETARIA DE TRANSITO Y	-	-	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA II TRIMESTRE 2021	4	10	12	0	26
	15%	38%	46%	0%	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 SEGUNDO
TRIMESTRE 2021**



El 3% 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 segundo 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 SEGUNDO
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 TRANSITO Y TRANSPORTE	-	3	95	8	106
SECRETARIA DE HACIENDA	-	-	11	71	82
SECRETARIA DE CULTURA	-	-	12	46	58
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	4	53	57
SECRETARIA DE PLANEACION	1	6	9	15	31
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	1	10	19	30
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	6	22	28
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	1	15	10	26
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	9	8	17
SECRETARIA DE SALUD	2	-	8	1	11
SECRETARIA GENERAL	-	-	3	3	6
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	-	2	2
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	2	-	2
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	-	-	1	-	1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA II TRIMESTRE	3	11	185	259	458
	1%	2%	40%	57%	100%

El 3% 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**.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

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

PERSONAL CALIFICADO					
DEPENDENCIA	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	234	-	234
SECRETARIA DE EDUCACION	-	2	85	51	138
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	2	87	17	106
SECRETARIA DE HACIENDA	-	-	7	92	99
SECRETARIA DE CULTURA	-	-	16	73	89
SECRETARIA DE PLANEACION	-	-	25	61	86
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	3	56	59
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	12	23	35
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	1	4	28	33
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	4	27	31
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	2	14	13	29
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	1	-	19	-	20
SECRETARIA GENERAL	-	1	12	6	19
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	-	17	17
SECRETARIA DE SALUD	1	-	11	1	13
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	-	-	2	3
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	-	-	1	1
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA II TRIMESTRE	3	8	533	469	1013
	0%	1%	53%	46%	100%

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**.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

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

TIEMPO DE ESPERA					
DEPENDENCIA	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	234	-	234
SECRETARIA DE EDUCACION	-	7	94	37	138
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	1	86	19	106
SECRETARIA DE HACIENDA	-	-	8	91	99
SECRETARIA DE CULTURA	1	1	10	77	89
SECRETARIA DE PLANEACION	1	11	33	41	86
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	6	53	59
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	14	21	35
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	1	7	25	33
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	5	26	31
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	3	11	15	29
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	1	-	19	-	20
SECRETARIA GENERAL	-	1	12	6	19
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	2	15	17
SECRETARIA DE SALUD	3	1	8	1	13
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	-	-	2	3
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	-	-	1	1
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA II TRIMESTRE	7	26	549	431	1.013
	1%	3%	54%	43%	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 SEGUNDO
TRIMESTRE 2021**

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

TIPO DE ATENCIÓN			
DEPENDENCIA	NO PRESENCIAL	PRESENCIAL	TOTAL
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	232	2	234
SECRETARIA DE EDUCACION	138	-	138
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	106	106
SECRETARIA DE HACIENDA	17	82	99
SECRETARIA DE CULTURA	31	58	89
SECRETARIA DE PLANEACION	55	31	86
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	2	57	59
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	9	26	35
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	5	28	33
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	30	31
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	28	1	29
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	20	-	20
SECRETARIA GENERAL	13	6	19
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	17	17
SECRETARIA DE SALUD	2	11	13
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	2	3
DIRECCION DE COMUNICACIONES	1	-	1
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA II TRIMESTRE	555	458	1.013
	55%	45%	100%

El 45% de los ciudadanos fueron atendidos de manera presencial, y el 55% 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 SEGUNDO
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 97%.
- 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 27 de los 121 trámites y servicios ofrecidos por la entidad.
- El 3% 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 3% 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 45% de los ciudadanos fueron atendidos de manera presencial, y el 55% 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