

Palmira, 8 / octubre / 2021

1. OBJETIVOS

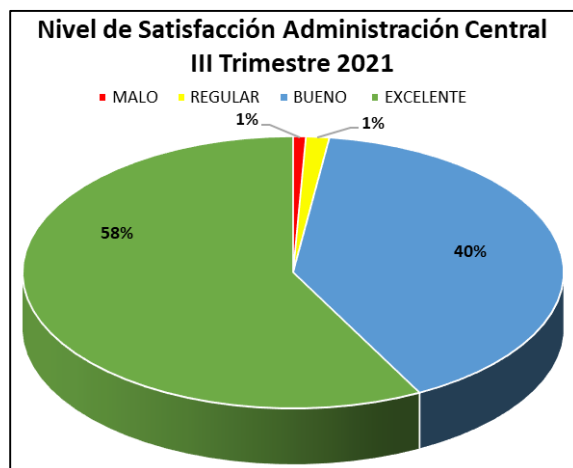
El informe de Percepción del Usuario da cuenta de las evaluaciones realizadas por los ciudadanos sobre los productos o servicios ofrecidos por la Administración durante el tercer trimestre de 2021.

2. Informe de percepción usuario tercer trimestre 2021

2.1 Nivel de percepción usuario frente a la satisfacción

Durante el periodo se recibieron un total de 1.585 encuestas de 17 dependencias a través de las cuales los usuarios evaluaron 34 trámites o servicios y respuestas a PQRSFD. La siguiente tabla presentan el total de encuestas por dependencia.

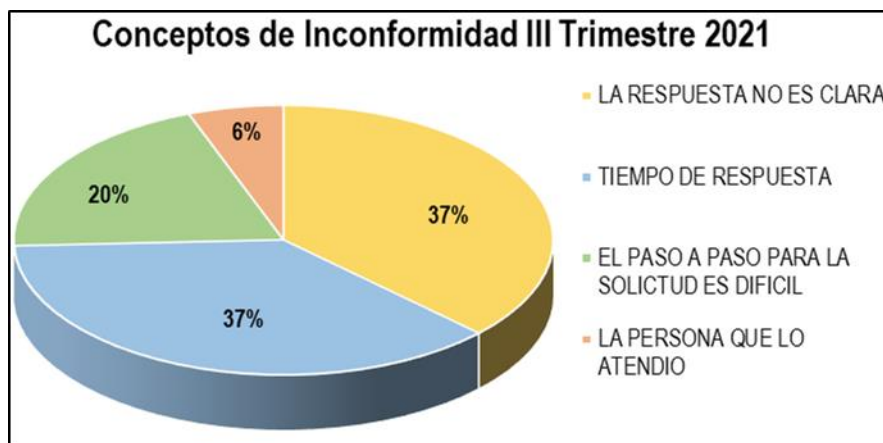
ENCUESTAS VS NIVEL DE SATISFACCIÓN					
DEPENDENCIA	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	12	418	430
SECRETARIA DE HACIENDA	1	-	23	162	186
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	137	-	137
SECRETARIA DE SALUD	1	8	109	13	131
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	1	56	72	129
SECRETARIA DE EDUCACION	-	2	58	53	113
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	-	96	3	99
SECRETARIA DE PLANEACION	9	8	46	23	86
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	1	28	50	80
SECRETARIA DE CULTURA	-	-	10	64	74
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	2	25	31	58
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	-	33	-	33
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	-	-	1	14	15
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	1	7	8
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	-	3	3
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	1	1	2
DESPACHO DEL ALCALDE	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA III TRIMESTRE	12	22	636	915	1.585
	1%	1%	40%	58%	100%



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	LA RESPUESTA NO ES CLARA	TIEMPO DE RESPUESTA	EL PASO A PASO PARA LA SOLICITUD ES DIFÍCIL	LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ	TOTAL
SECRETARIA DE PLANEACION	11	6	1	-	18
SECRETARIA DE SALUD	-	3	4	2	9
SECRETARIA DE EDUCACION	1	1	-	-	2
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	1	1	-	2
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	1	1	-	2
SECRETARIA DE HACIENDA	-	1	-	-	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	-	-	-	1
TOTAL ALCALDÍA III TRIMESTRE 2021	13 37%	13 37%	7 20%	2 6%	35 100%



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 “la Respuesta no es clara”, seguido por el “Tiempo de respuesta” y “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.

2.2 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 tercer 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.

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

AMBIENTES ADECUADOS					
DEPENDENCIA	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	13	414	427
SECRETARIA DE HACIENDA	1	2	54	110	167
SECRETARIA DE SALUD	-	8	114	8	130
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	1	80	46	127
SECRETARIA DE CULTURA	-	1	13	60	74
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	10	39	20	71
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	2	55	6	63
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	2	42	13	57
SECRETARIA DE EDUCACION	-	-	20	29	49
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	-	-	5	10	15
SECRETARIA DE PLANEACION	-	1	5	8	14
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	2	6	8
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	1	2	3
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	1	1	2
TOTAL ALCALDÍA III TRIMESTRE	3	27	444	733	1.207
	0%	2%	37%	61%	100%

El 2% 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 PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	10	420	430
SECRETARIA DE HACIENDA	1	-	25	160	186
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	137	-	137
SECRETARIA DE SALUD	1	3	90	37	131
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	1	53	75	129
SECRETARIA DE EDUCACION	-	2	53	58	113
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	-	92	7	99
SECRETARIA DE PLANEACION	2	4	45	35	86
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	3	27	50	80
SECRETARIA DE CULTURA	-	-	10	64	74
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	23	35	58
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y DESARROLLO RURAL	-	-	33	-	33
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	-	-	3	12	15
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	-	8	8
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	-	3	3
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	-	2	2
DESPACHO DEL ALCALDE	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA III TRIMESTRE	4	13	601	967	1.585
	0%	1%	38%	61%	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**.

TIEMPO DE ATENCIÓN					
DEPENDENCIA	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	13	417	430
SECRETARIA DE HACIENDA	1	-	47	138	186
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	137	-	137
SECRETARIA DE SALUD	1	7	93	30	131
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	7	64	58	129
SECRETARIA DE EDUCACION	-	1	53	59	113
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	1	91	7	99
SECRETARIA DE PLANEACION	10	18	43	15	86
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	13	37	29	80
SECRETARIA DE CULTURA	-	-	11	63	74
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	22	36	58
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA	-	-	33	-	33
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	-	-	-	15	15
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	2	6	8
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	1	2	3
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	1	1	2
DESPACHO DEL ALCALDE	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA III TRIMESTRE	13	47	648	877	1.585
	1%	3%	41%	55%	100%

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

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 PARTICIPACION COMUNITARIA	3	427	430
SECRETARIA DE HACIENDA	19	167	186
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	137	-	137
SECRETARIA DE SALUD	1	130	131
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	127	129
SECRETARIA DE EDUCACION	64	49	113
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	36	63	99
SECRETARIA DE PLANEACION	72	14	86
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	9	71	80
SECRETARIA DE CULTURA	-	74	74
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	1	57	58
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	33	-	33
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO	-	15	15
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO	-	8	8
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	3	3
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	2	2
DESPACHO DEL ALCALDE	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA III TRIMESTRE	378	1.207	1.585
	24%	76%	100%

El 76% de los ciudadanos fueron atendidos de manera presencial, y el 24% de manera no presencial por parte de la entidad.

3. CONCLUSIONES

- 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 34 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 “la Respuesta no es clara”, seguido por el “Tiempo de respuesta” y “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 2% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor de ambientes adecuados



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

- 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 76% de los ciudadanos fueron atendidos de manera presencial, y el 24% de manera no presencial por parte de la entidad.

4. RECOMENDACIONES

- Se solicita a los enlaces cargar las encuestas realizadas en las fechas dispuestas, para que se vean reflejadas en el seguimiento trimestral.
- Verificar la tipificación de las diferentes solicitudes recibidas en cada dependencia de la administración, ya que solo se está evaluando el 28% del total de trámites y servicios ofrecidos.

Informe preparado por:

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

Atentamente,

MARITZA ISAZA GÓMEZ
Secretaria de Participación Comunitaria

Proyectó: Juan Sebastián Becerra Bohórquez – Contratista
Revisó: Angélica María Lenis Campos – Contratista
Aprobó: Maritza Isaza Gómez – Secretaria de Participación Comunitaria
Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP
Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Teléfono: 2709505 - 2709671



SC-CER415753