

Palmira, 24 / enero / 2022

1. OBJETIVOS

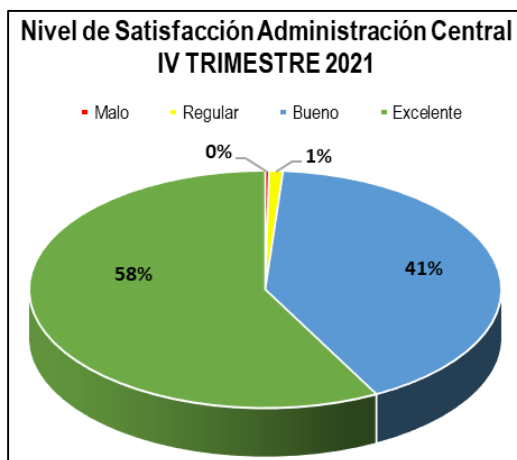
El informe de Percepción del Usuario da cuenta de las evaluaciones realizadas por los ciudadanos sobre los productos o servicios ofrecidos por la Administración durante el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021.

2. Informe de percepción usuario cuarto trimestre 2021

2.1 Nivel de percepción usuario frente a la satisfacción

Durante el periodo mencionado en el 2021 se recibieron un total de 1.578 encuestas de 17 dependencias a través de las cuales los usuarios evaluaron 41 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 PLANEACION	-	7	129	311	447
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	86	223	309
SECRETARIA DE HACIENDA	3	2	36	115	156
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	2	101	44	147
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	1	66	63	130
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	97	1	98
SECRETARIA DE CULTURA	-	2	22	68	92
SECRETARIA DE EDUCACION	-	1	12	32	45
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	24	19	43
SECRETARIA DE SALUD	-	-	33	2	35
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	16	16	32
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	-	19	2	21
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	-	13	13
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	-	6	-	7
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	-	1	1
SECRETARIA GENERAL	-	-	-	1	1
SECRETARIA JURIDICA	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA IV TRIMESTRE 2021	4 0%	15 1%	647 41%	912 58%	1.578 100%



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 99%.

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
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	5	1	-	8
SECRETARÍA DE HACIENDA	3	2	1	-	6
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	-	-	-	2
SECRETARÍA DE CULTURA	-	1	1	-	2
SECRETARÍA DE SALUD	-	-	1	-	1
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	-	-	-	1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	-	-	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA IV TRIMESTRE 2021	8	8	5	0	21
	38%	38%	24%	0%	100%

El 1% 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 el “Tiempo de respuesta”, seguido por el “la Respuesta no es clara” y “El paso a paso para la solicitud es difícil”. Estas calificaciones se evidencian en mayor proporción en los servicios ofrecidos desde la Secretaría de Gobierno.

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 II Semestre 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 PLANEACION	-	6	159	232	397
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	84	225	309
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	1	104	39	144
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	-	60	69	130
SECRETARIA DE HACIENDA	-	-	48	78	126
SECRETARIA DE CULTURA	-	-	27	64	91
SECRETARIA DE EDUCACION	-	-	22	22	44
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	1	1	33	5	40
SECRETARIA DE SALUD	-	-	32	3	35
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	4	21	7	32
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	-	13	13
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	-	6	-	6
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	1	-	1
SECRETARIA JURIDICA	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA IV TRIMESTRE 2021	2	12	597	758	1.369
	0%	1%	44%	55%	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 PLANEACION	-	2	102	343	447
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	75	234	309
SECRETARIA DE HACIENDA	3	1	37	115	156
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	2	105	40	147
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	49	81	130
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	93	5	98
SECRETARIA DE CULTURA	-	-	19	73	92
SECRETARIA DE EDUCACION	-	-	15	30	45
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	1	24	18	43
SECRETARIA DE SALUD	-	-	31	4	35
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO	-	-	13	19	32
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	-	21	-	21
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	-	13	13
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	1	6	-	7
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	1	-	1
SECRETARIA GENERAL	-	-	-	1	1
SECRETARIA JURIDICA	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA IV TRIMESTRE 2021	3	7	591	977	1.578
	0%	0%	37%	62%	100%

El 0% 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
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	2	22	204	219	447
SECRETARIA DE EDUCACION	-	-	72	237	309
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	2	1	45	108	156
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	2	106	39	147
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	2	63	65	130
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	-	92	6	98
SECRETARIA DE HACIENDA	-	-	28	64	92
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	3	19	23	45
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	1	25	17	43
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO	-	-	31	4	35
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	1	18	13	32
SECRETARIA DE CULTURA	-	-	21	-	21
SECRETARIA DE PLANEACION	-	-	-	13	13
SECRETARIA DE SALUD	1	-	6	-	7
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	-	1	-	1
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	-	1	1
SECRETARIA GENERAL	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA IV TRIMESTRE 2021	5	32	731	810	1.578
	0%	2%	46%	51%	100%

El 2% 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 PLANEACION	50	397	447
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	309	309
SECRETARIA DE HACIENDA	30	126	156
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	3	144	147
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	130	130
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	97	1	98
SECRETARIA DE CULTURA	1	91	92
SECRETARIA DE EDUCACION	1	44	45
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	3	40	43
SECRETARIA DE SALUD	-	35	35
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO	-	32	32
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	21	-	21
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE	-	13	13
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	6	7
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	-	1
SECRETARIA GENERAL	1	-	1
SECRETARIA JURIDICA		1	1
TOTAL ALCALDÍA IV TRIMESTRE 2021	209	1.369	1.578
	13%	87%	100%

El 87% de los ciudadanos fueron atendidos de manera presencial, y el 13% 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 99%.
- 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 41 de los 121 trámites y servicios ofrecidos por la entidad.
- El 1% 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 el “Tiempo de respuesta”, seguido por el “la Respuesta no es clara” y “El paso a paso para la solicitud es difícil”. Estas calificaciones 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 0% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor de personal calificado ofrecido por parte de la entidad.
- El 2% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor de tiempo de atención ofrecido por parte de la entidad.
- El 87% de los ciudadanos fueron atendidos de manera presencial, y el 13% 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 34% del total de trámites y servicios ofrecidos.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

INFORME

Informe preparado por:

Juan Sebastián Becerra Bohórquez
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