

TRD – 2022-240.6.1.22

Palmira, 7 / abril / 2022

## 1. OBJETIVO

Este informe tiene como objetivo dar cuenta de la medición de la percepción del ciudadano frente a los productos o servicios ofrecidos por la Administración en el periodo del 1 de enero al 31 de marzo de 2022.

## 2. Informe de Percepción Ciudadano Primer Trimestre 2022

### 2.1 Nivel de Percepción usuario frente a la atención

**2.1.1 Espacio Físico:** *La limpieza, la señalización y la sala de espera donde fue atendido. La siguiente tabla presenta el total de calificaciones por dependencia de este factor:*

ESPACIO FÍSICO					
DEPENDENCIA	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARIA DE PLANEACION	1	9	451	427	888
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	5	125	45	175
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO	-	-	105	13	118
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	1	99	17	118
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	44	20	38	102
SECRETARIA DE CULTURA	1	-	10	63	74
SECRETARIA DE HACIENDA	-	-	30	28	58
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	9	19	28
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	4	20	3	27
SECRETARIA DE SALUD	-	-	16	11	27
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	-	4	4
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	-	1	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	1	-	1
<b>TOTAL ALCALDÍA I TRIMESTRE 2022</b>	<b>3</b>	<b>63</b>	<b>886</b>	<b>669</b>	<b>1.621</b>
	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>55%</b>	<b>41%</b>	<b>100%</b>

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

**2.1.2 Personal Calificado:** *El conocimiento, cordialidad y agilidad del funcionario que lo atendió. La*

siguiente tabla presenta el total de calificaciones por dependencia de este factor:

PERSONAL CALIFICADO					
DEPENDENCIA	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARÍA DE PLANEACION	1	1	216	670	888
SECRETARÍA DE GOBIERNO	-	2	122	84	208
SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	4	93	23	121
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO	-	-	94	24	118
SECRETARÍA DE INTEGRACION SOCIAL	1	-	18	84	103
SECRETARÍA DE HACIENDA	3	3	30	54	90
SECRETARÍA DE CULTURA	-	-	16	58	74
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	48	21	69
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	23	13	36
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	7	21	28
SECRETARÍA DE SALUD	-	-	11	16	27
DIRECCION DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	-	-	5	1	6
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	-	4	4
SECRETARÍA DE EDUCACION	-	-	-	4	4
SECRETARÍA GENERAL	1	-	2	-	3
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	-	1	-	1
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	-	1	-	1
SECRETARÍA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	-	1	1
<b>TOTAL ALCALDÍA I TRIMESTRE 2022</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>687</b>	<b>1.078</b>	<b>1.782</b>
	0%	1%	39%	60%	100%

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

**2.1.3 Tiempo de Atención:** El tiempo de espera y el tiempo de atención donde fue atendido. La siguiente tabla presenta el total de calificaciones por dependencia de este factor:

TIEMPO DE ATENCIÓN					
DEPENDENCIA	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARÍA DE PLANEACION	8	56	475	349	888
SECRETARÍA DE GOBIERNO	3	10	144	51	208
SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	6	90	24	121
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO	-	-	71	47	118
SECRETARÍA DE INTEGRACION SOCIAL	-	2	18	83	103
SECRETARÍA DE HACIENDA	3	4	37	46	90
SECRETARÍA DE CULTURA	-	-	11	63	74
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	44	25	69
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	15	21	36
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO	-	-	11	17	28
SECRETARÍA DE SALUD	-	-	14	13	27
DIRECCION DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	-	-	4	2	6
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	-	4	4
SECRETARÍA DE EDUCACION	-	-	-	4	4
SECRETARÍA GENERAL	1	-	2	-	3
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	-	1	-	1
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	-	1	-	1
SECRETARÍA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	-	1	1
<b>TOTAL ALCALDÍA I TRIMESTRE 2022</b>	<b>16</b>	<b>78</b>	<b>938</b>	<b>750</b>	<b>1.782</b>
	1%	4%	53%	42%	100%

El 5% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor de tiempo de espera ofrecido por parte de la entidad.

**2.1.4 Atención presencial y no presencial de los ciudadanos durante el primer trimestre del 2022**

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533

[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)

Teléfono: 2709505 - 2709671



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**

TIPO DE ATENCIÓN			
DEPENDENCIA	NO PRESENCIAL	PRESENCIAL	TOTAL
SECRETARIA DE PLANEACION	-	888	888
SECRETARIA DE GOBIERNO	33	175	208
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	3	118	121
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO	-	118	118
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	102	103
SECRETARIA DE HACIENDA	32	58	90
SECRETARIA DE CULTURA	-	74	74
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	68	1	69
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	9	27	36
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	28	28
SECRETARIA DE SALUD	-	27	27
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	6	-	6
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE	-	4	4
SECRETARIA DE EDUCACION	4	-	4
SECRETARIA GENERAL	3	-	3
DIRECCION DE COMUNICACIONES	1	-	1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	1	-	1
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	1	1
<b>TOTAL ALCALDÍA I TRIMESTRE 2022</b>	161 9%	1.621 91%	1.782 100%

## 2.2 Nivel de percepción ciudadano frente a la satisfacción

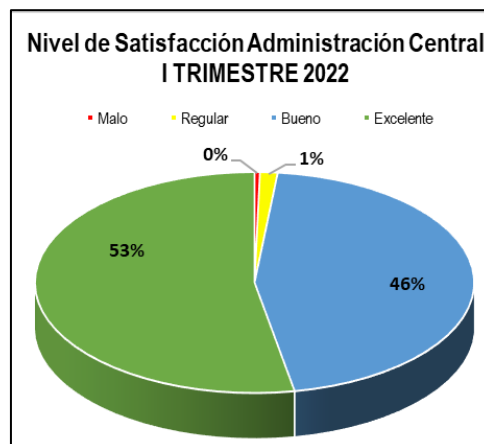
Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP  
Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533  
[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)  
Teléfono: 2709505 - 2709671



SC-CER415753

Durante el primer trimestre del 2.022 se recibieron **1.782 encuestas** donde se evaluaron 42 trámites y/o servicios y respuestas a PQRSFD de 18 dependencias. La siguiente tabla presentan el total de encuestas por dependencia.

NIVEL DE SATISFACCIÓN					
DEPENDENCIA	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARIA DE PLANEACION	2	11	294	581	888
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	1	140	67	208
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	8	106	7	121
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	-	-	100	18	118
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	-	17	85	103
SECRETARIA DE HACIENDA	3	3	37	47	90
SECRETARIA DE CULTURA	-	-	12	62	74
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	51	18	69
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	24	12	36
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	6	22	28
SECRETARIA DE SALUD	-	-	15	12	27
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	-	-	5	1	6
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	-	4	4
SECRETARIA DE EDUCACION	-	-	-	4	4
SECRETARIA GENERAL	1	-	-	2	3
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	-	1	-	1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	-	-	1	1
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	1	-	1
<b>TOTAL ALCALDÍA I TRIMESTRE 2022</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>809</b>	<b>943</b>	<b>1.782</b>
	0%	1%	45%	53%	100%



El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y/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 ATENDIO	TOTAL
SECRETARIA DE PLANEACION	5	7	1	-	13
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	3	-	2	3	8
SECRETARIA DE HACIENDA	3	3	-	-	6
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	-	-	1	1
SECRETARIA GENERAL	1	-	-	-	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	1	-	-	1
<b>TOTAL ALCALDÍA I TRIMESTRE 2022</b>	12	11	3	4	30
	40%	37%	10%	13%	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 se encuentran: “La respuesta no es clara” y “Tiempo de respuesta”. Estas calificaciones se evidencian en mayor proporción en los servicios ofrecidos desde la Secretaría de Planeación.

El 91% de los ciudadanos fueron atendidos de manera presencial, y el 9% 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 42 de los 121 trámites y servicios ofrecidos por la entidad.
- El 1% de los usuarios manifestaron inconformidades frente a las respuestas entregadas 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”. Estas calificaciones se evidencian en mayor proporción en los servicios ofrecidos desde la



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

Secretaría de Planeación.

- El 4% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor espacio físico ofrecido por parte de la entidad.
- El 1% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor personal calificado ofrecido por parte de la entidad.
- El 5% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor tiempo de atención ofrecido por parte de la entidad.
- El 91% de los ciudadanos fueron atendidos de manera presencial, y el 9% 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 35% del total de trámites y servicios ofrecidos.

Informe preparado por:

Juan Sebastián Becerra Bohórquez  
Contratista  
Secretaría de Participación Comunitaria  
[jsbb2393@gmail.com](mailto: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](http://www.palmira.gov.co)

Teléfono: 2709505 - 2709671

