

TRD – 2022-240.6.1.2

Palmira, 12 / enero / 2021

1. OBJETIVOS

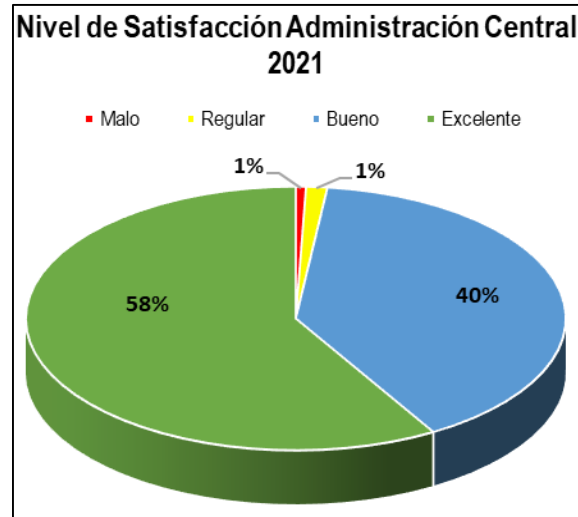
El informe de Percepción del Usuario da cuenta de las evaluaciones realizadas por los ciudadanos sobre los productos o servicios ofrecidos por la Administración durante el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021.

2. Informe de percepción usuario consolidado 2021

2.1 Nivel de percepción usuario frente a la satisfacción

Durante el periodo mencionado en el 2021 se recibieron un total de 6.898 encuestas de 21 dependencias a través de las cuales los usuarios evaluaron 54 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	-	-	108	1.048	1.156
SECRETARIA DE PLANEACION	14	32	285	608	939
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	6	246	544	796
SECRETARIA DE HACIENDA	7	2	109	547	665
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	639	3	642
SECRETARIA DE EDUCACION	1	5	260	283	549
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2	3	438	93	536
SECRETARIA DE CULTURA	-	5	101	344	450
SECRETARIA DE SALUD	9	20	262	63	354
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	7	59	215	285
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	2	62	92	156
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	1	1	97	2	101
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIA	-	1	31	60	92
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	6	79	85
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	1	1	13	20	35
SECRETARIA GENERAL	2	2	16	11	31
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	-	1	17	19
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	-	1	3	4
DESPACHO DEL ALCALDE	-	-	-	1	1
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	-	-	-	1	1
SECRETARIA JURIDICA	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA CONSOLIDADO 2021	42	87	2.734	4.035	6.898
	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 ATENDIO	TOTAL
SECRETARIA DE PLANEACION	27	20	2	-	49
SECRETARIA DE SALUD	2	7	18	2	29
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	5	4	4	1	14
SECRETARIA DE HACIENDA	4	5	2	-	11
SECRETARIA DE EDUCACION	3	3	2	-	8
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	2	-	-	6
SECRETARIA DE CULTURA	3	2	-	-	5
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	3	2	-	5
SECRETARIA GENERAL	-	3	2	-	5
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	1	1	1	1	4
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	1	1	-	2
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	1	1	-	2
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	1	-	-	-	1
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	1	-	-	1
TOTAL ALCALDÍA CONSOLIDADO 2021	50	53	35	4	142
	35%	37%	25%	3%	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 el “Tiempo de respuesta”, seguido por el “la Respuesta no es clara” y “El paso a paso para la solicitud es difícil”.



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

Estas calificaciones 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 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	-	-	117	986	1.103
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	5	325	462	793
SECRETARIA DE PLANEACION	3	18	268	356	645
SECRETARIA DE HACIENDA	1	7	182	391	581
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	9	397	74	480
SECRETARIA DE CULTURA	-	2	112	296	410
SECRETARIA DE SALUD	4	12	265	43	324
SECRETARIA DE EDUCACION	-	-	111	124	235
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	1	5	96	37	139
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	5	33	49	87
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	1	15	67	83
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	10	47	21	80
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	-	-	17	16	33
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	1	17	18
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	6	1	7
SECRETARIA GENERAL	-	-	3	3	6
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	-	-	1	-	1
SECRETARIA JURIDICA	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA CONSOLIDADO 2021	12	74	1.996	2.944	5.026
	0%	1%	40%	59%	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 PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	90	1.066	1.156
SECRETARIA DE PLANEACION	3	10	261	665	939
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	1	239	556	796
SECRETARIA DE HACIENDA	6	2	119	538	665
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	630	12	642
SECRETARIA DE EDUCACION	-	7	256	286	549
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	4	437	94	536
SECRETARIA DE CULTURA	-	-	98	352	450
SECRETARIA DE SALUD	4	6	241	103	354
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	8	56	219	285
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	1	63	92	156
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	1	1	99	-	101
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	1	22	69	92
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	6	79	85
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	-	1	8	26	35
SECRETARIA GENERAL	1	1	19	10	31
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	-	-	18	19
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	-	2	2	4
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	-	-	-	1	1
DESPACHO DEL ALCALDE	-	-	-	1	1
SECRETARIA JURIDICA	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA CONSOLIDADO 2021	19	43	2.646	4.190	6.898
	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	-	-	99	1.057	1.156
SECRETARIA DE PLANEACION	16	71	395	457	939
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	18	283	495	796
SECRETARIA DE HACIENDA	6	1	160	498	665
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	1	632	8	642
SECRETARIA DE EDUCACION	1	23	299	226	549
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2	4	435	95	536
SECRETARIA DE CULTURA	1	2	107	340	450
SECRETARIA DE SALUD	10	23	237	84	354
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	18	67	196	285
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	1	65	90	156
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	1	1	99	-	101
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	2	33	57	92
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	8	77	85
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	1	-	11	23	35
SECRETARIA GENERAL	1	1	19	10	31
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	-	1	17	19
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	-	2	2	4
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	-	-	-	1	1
DESPACHO DEL ALCALDE	-	-	-	1	1
SECRETARIA JURIDICA	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA CONSOLIDADO 2021	45	166	2.952	3.735	6.898
	1%	2%	43%	54%	100%

El 3% 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	53	1.103	1.156
SECRETARIA DE PLANEACION	294	645	939
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	793	796
SECRETARIA DE HACIENDA	84	581	665
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	635	7	642
SECRETARIA DE EDUCACION	314	235	549
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	56	480	536
SECRETARIA DE CULTURA	40	410	450
SECRETARIA DE SALUD	30	324	354
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	205	80	285
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	17	139	156
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	101	-	101
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO	5	87	92
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2	83	85
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	2	33	35
SECRETARIA GENERAL	25	6	31
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE	1	18	19
DIRECCION DE COMUNICACIONES	4	-	4
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	-	1	1
DESPACHO DEL ALCALDE	1	-	1
SECRETARIA JURIDICA	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA CONSOLIDADO 2021	1.872	5.026	6.898
	27%	73%	100%

El 73% de los ciudadanos fueron atendidos de manera presencial, y el 27% 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 54 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 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 1% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor de personal calificado ofrecido por parte de la entidad.
- El 3% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor de tiempo de atención ofrecido por parte de la entidad.
- El 73% de los ciudadanos fueron atendidos de manera presencial, y el 27% 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 45% 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