

TRD-2022-240.11.4.5

Palmira, 01 de julio de 2022

1. OBJETIVOS

El informe de percepción del ciudadano da cuenta de las evaluaciones realizadas por los ciudadanos sobre los productos o servicios ofrecidos por la Administración durante el 1 de enero al 30 de junio de 2022.

2. Informe de percepción del ciudadano segundo trimestre 2022

2.1 Nivel de Percepción del ciudadano frente a la atención

A continuación se evidencia el seguimiento de la percepción del ciudadano frente a la atención durante el II trimestre del 2022, donde se presenta la evaluación de los siguientes factores de atención:

- **Espacio Físico:** La limpieza, la señalización y la sala de espera donde fue atendido.
- **Personal Calificado:** El conocimiento, cordialidad y agilidad del funcionario que lo atendió.
- **Tiempo de Atención:** El tiempo de espera y el tiempo de atención donde fue atendido.

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 espacio físico.

ESPACIO FÍSICO					
DEPENDENCIA	MALO	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARIA DE PLANEACION	1	4	339	488	832
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	5	29	241	74	349
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	2	4	251
SECRETARIA DE CULTURA	-	2	52	134	189
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO	-	-	107	2	109
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	29	35	66
SECRETARIA DE HACIENDA	-	1	16	36	54
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	1	10	29	40
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	1	27	28
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	-	-	-	-	17
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	4	-	4
SECRETARIA GENERAL	-	-	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA II TRIMESTRE 2022	6	37	802	829	1.940
	0%	2%	41%	43%	100%

El 2% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor espacio físico ofrecido por parte de la entidad.

La siguiente tabla presenta el total de calificaciones por dependencia del factor **personal calificado**.

PERSONAL CALIFICADO					
DEPENDENCIA	MALO	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARIA DE PLANEACION	-	1	141	690	832
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	9	34	245	61	349
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	219	32	251
SECRETARIA DE CULTURA	-	1	49	139	189
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	-	-	103	6	109
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	13	53	66
SECRETARIA DE HACIENDA	1	-	8	45	54
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO	-	-	10	30	40
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	1	27	28
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	-	-	17	-	17
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	4	-	4
SECRETARIA GENERAL	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA II TRIMESTRE 2022	10	36	810	1.084	1.940
	1%	2%	42%	56%	100%

El 3% 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	MALO	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARIA DE PLANEACION	3	46	335	448	832
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	31	64	204	50	349
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	198	53	251
SECRETARIA DE CULTURA	-	-	68	121	189
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO	-	-	106	3	109
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	19	47	66
SECRETARIA DE HACIENDA	1	1	16	36	54
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	10	30	40
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	1	27	28
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	-	-	16	1	17
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	-	4	4
SECRETARIA GENERAL	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA II TRIMESTRE 2022	35	111	973	821	1.940
	2%	6%	50%	42%	100%

El 8% 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**.

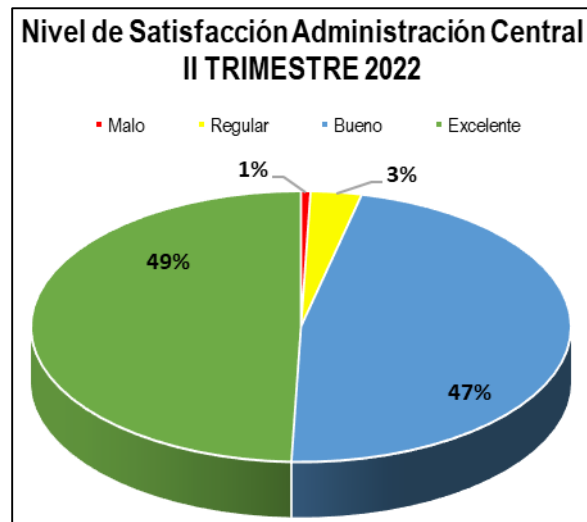
TIPO DE ATENCIÓN			
DEPENDENCIA	NO PRESENCIAL	PRESENCIAL	TOTAL
SECRETARIA DE PLANEACION	-	832	832
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	349	349
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	245	6	251
SECRETARIA DE CULTURA	1	188	189
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	-	109	109
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	64	66
SECRETARIA DE HACIENDA	1	53	54
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO	-	40	40
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	28	28
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	17	-	17
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	4	4
SECRETARIA GENERAL	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA II TRIMESTRE 2022	266	1.674	1.940
	14%	86%	100%

El 86% de los ciudadanos fueron atendidos de manera presencial, y el 14% de manera no presencial por parte de la entidad.

2.2 Nivel de percepción usuario frente a la satisfacción

Durante el periodo mencionado en el 2.022 se recibieron un total de 1.940 encuestas de 12 dependencias a través de las cuales los usuarios evaluaron 24 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	1	5	275	551	832
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	9	52	233	55	349
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	1	203	47	251
SECRETARIA DE CULTURA	-	-	47	142	189
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	-	-	101	8	109
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	12	54	66
SECRETARIA DE HACIENDA	1	-	9	44	54
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	9	31	40
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	1	27	28
DIRECCION DE CONTRATACION PÚBLICA	-	-	17	-	17
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	1	3	-	4
SECRETARIA GENERAL	-	-	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA II TRIMESTRE 2021	11	59	911	959	1.940
	1%	3%	47%	49%	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 96%.

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 TRANSITO Y TRANSPORTE	8	38	32	23	101
SECRETARIA DE PLANEACION	2	4	1	-	7
SECRETARIA DE HACIENDA	1	1	1	1	4
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	1	-	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	-	-	-	1
TOTAL ALCALDÍA II TRIMESTRE 2022	12	43	35	24	114
	11%	38%	31%	21%	100%

El 4% 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 “El paso a paso para la solicitud es difícil”. Estas calificaciones se evidencian en mayor proporción en los servicios ofrecidos desde la Secretaría de Tránsito y Transporte.

3. CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites o servicios y respuestas a PQRSFD, ofrecidos por la entidad fue del 96%.
- 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 24 de los 121 trámites y servicios ofrecidos por la entidad.
- El 4% de los usuarios manifestaron inconformidades frente a las respuestas entregadas por parte de la entidad. Entre los conceptos de inconformidad que reflejan mayor registro se encuentran: “Tiempo de respuesta”, 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 Tránsito y Transporte.
- El 2% 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 8% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor tiempo de atención ofrecido por parte de la entidad.
- El 86% de los ciudadanos fueron atendidos de manera presencial, y el 14% 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 20% del total de trámites y servicios ofrecidos.

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 

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

Teléfono: 2709505 - 2709671