



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

TRD – 2022-240.6.19.15

Palmira, 18 / Octubre / 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 julio al 30 de septiembre de 2022.

2. INFORME DE PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO TERCER 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 III 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	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARIA DE PLANEACION	-	2	566	915	1.483
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	112	48	160
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	37	36	73
SECRETARIA DE EDUCACION	-	-	2	60	62
SECRETARIA DE CULTURA	-	3	27	28	58
SECRETARIA DE HACIENDA	-	-	20	35	55
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	1	19	35	55
SECRETARIA DE SALUD	-	-	23	31	54
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	-	1	18	19
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	1	17	18
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	6	10	16
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	7	3	10
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	2	2	4
TOTAL ALCALDÍA III TRIMESTRE 2022	0	6	823	1.238	2.067
	0%	0%	40%	60%	100%

El 0% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor espacio físico ofrecido por parte de la entidad. A continuación se presenta el registro de los conceptos de inconformidad de este factor.

CONCEPTOS DE INCONFORMIDAD ESPACIO FÍSICO				
DEPENDENCIA	LIMIEZA	SEÑALIZACIÓN	SALA DE ESPERA	TOTAL
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	1	2	3
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-		1	1
SECRETARIA DE PLANEACION	-	2	1	3
TOTAL ALCALDÍA III TRIMESTRE 2022	0	3	4	7
	0%	43%	57%	100%

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	-	1	310	1.175	1.486
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	191	69	260
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	2	58	100	160
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	31	48	79
SECRETARIA DE EDUCACION	-	-	6	65	71
SECRETARIA DE CULTURA	-	4	18	36	58
SECRETARIA DE HACIENDA	-	-	11	45	56
SECRETARIA DE SALUD	-	1	16	39	56
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	-	16	39	55
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	-	-	17	4	21
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	-	1	18	19
DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	1	17	18
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	-	16	16
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	-	10	10
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	-	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA III TRIMESTRE 2022	0	8	677	1.681	2.366
	0%	0%	29%	71%	100%

El 0% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor de personal calificado ofrecido por parte de la entidad. A continuación se presenta el registro de los conceptos de inconformidad de este factor.

CONCEPTOS DE INCONFORMIDAD PERSONAL CALIFICADO				
DEPENDENCIA	CONOCIMIENTO	CORDIALIDAD	AGILIDAD	TOTAL
SECRETARIA DE CULTURA	4	1	1	6
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	2	-	2
SECRETARIA DE PLANEACION	1	-	-	1
SECRETARIA DE SALUD	1	-	-	1
TOTAL ALCALDÍA III TRIMESTRE 2022	6	3	1	10
	60%	30%	10%	100%

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 PLANEACION	1	38	652	795	1.486
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	192	68	260
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	7	76	77	160
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	22	57	79
SECRETARIA DE EDUCACION	-	-	6	65	71
SECRETARIA DE CULTURA	-	3	26	29	58
SECRETARIA DE HACIENDA	-	2	10	44	56
SECRETARIA DE SALUD	-	-	20	36	56
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	2	32	21	55
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	-	-	18	3	21
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	-	3	16	19
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	6	12	18
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	-	16	16
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	5	5	10
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	-	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA III TRIMESTRE 2022	1	52	1.069	1.244	2.366
	0%	2%	45%	53%	100%

El 2% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor de tiempo de espera ofrecido por parte de la entidad. A continuación se presenta el registro de los conceptos de inconformidad de este factor.

CONCEPTOS DE INCONFORMIDAD TIEMPO			
DEPENDENCIA	TIEMPO DE ESPERA	TIEMPO DE ATENCIÓN	TOTAL
SECRETARIA DE CULTURA	3	1	4
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	1	8
SECRETARIA DE HACIENDA	1	2	3
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	-	2
SECRETARIA DE PLANEACION	39	-	39
TOTAL ALCALDÍA III TRIMESTRE 2022	52	4	56
	93%	7%	100%

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	3	1.483	1.486
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	256	4	260
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	160	160
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	6	73	79
SECRETARIA DE EDUCACION	9	62	71
SECRETARIA DE CULTURA	-	58	58
SECRETARIA DE HACIENDA	1	55	56
SECRETARIA DE SALUD	2	54	56
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	55	55
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	21	-	21
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	19	19
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	18	18
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	16	16
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	10	10
DIRECCION DE COMUNICACIONES	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA III TRIMESTRE 2022	299	2.067	2.366
	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.

2.2 Nivel de percepción usuario frente a la satisfacción

Durante el 3 trimestre del 2.022 se recibieron un total de 2.366 encuestas de 15 dependencias a través de las cuales los usuarios evaluaron 23 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	-	-	511	975	1.486
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	175	85	260
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	3	70	87	160
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	28	51	79
SECRETARIA DE EDUCACION	4	4	29	34	71
SECRETARIA DE CULTURA	1	5	18	34	58
SECRETARIA DE HACIENDA	-	-	7	49	56
SECRETARIA DE SALUD	-	-	21	35	56
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	-	26	29	55
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	-	-	17	4	21
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	-	4	15	19
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	2	16	18
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	-	16	16
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	1	9	10
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	-	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA III TRIMESTRE 2022	5	12	910	1.439	2.366
	0%	1%	38%	61%	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 DIFICIL	LA PERSONA QUE LO ATENDIO	TOTAL
SECRETARIA DE EDUCACION	3	7	2	-	12
SECRETARIA DE CULTURA	-	4	2	-	6
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	1	1	-	3
TOTAL ALCALDÍA III TRIMESTRE 2022	4	12	5	0	21
	19%	57%	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 "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 Educación Municipal.

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 23 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 “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.
- El 0% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor espacio físico ofrecido por parte de la entidad.
- El 0% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor personal calificado ofrecido por parte de la entidad.
- El 2% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor 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 en el siguiente link: <https://palmira.gov.co/servicios/encuesta-de-percepcion-del-ciudadano/>
- Verificar la tipificación de las diferentes solicitudes recibidas en cada dependencia de la administración, ya que solo se está evaluando el 19% 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