



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 – 2023-240.6.19.2

Palmira, 4 / Enero / 2023

## 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 de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

## 2. INFORME DE PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

### 2.1 Nivel de Percepción del ciudadano frente a la atención 2022

A continuación se evidencia el seguimiento de la percepción del ciudadano frente a la atención durante el 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 FISICO					
DEPENDENCIA	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARIA DE PLANEACION	2	19	1.765	2.108	3.894
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	6	32	557	188	783
SECRETARIA DE CULTURA	1	12	142	360	515
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	6	290	166	462
SECRETARIA DE SALUD	-	-	82	184	266
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	-	-	241	16	257
SECRETARIA DE EDUCACION	-	-	94	149	243
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	45	67	120	232
SECRETARIA DE HACIENDA	-	2	85	134	221
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	54	122	176
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	4	94	76	174
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	1	20	65	86
SIN DEPENDENCIA	-	-	22	64	86
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	1	20	56	77
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	6	10	16
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	6	7	13
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	-	4	4
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	-	-	-	3	3
SECRETARIA GENERAL	-	-	1	-	1
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DICIEMBRE 2022</b>	<b>9</b>	<b>122</b>	<b>3.546</b>	<b>3.832</b>	<b>7.509</b>
	0%	2%	47%	51%	100%

El 2% 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 FISICO					
DEPENDENCIA	LIMIEZA	SEÑALIZACIÓN	SALA DE ESPERA	SIN DATO	TOTAL
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	1	-	44	45
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	4	28	3	2	37
SECRETARIA DE PLANEACION	2	7	5	10	24
SECRETARIA DE CULTURA	7	5	3	1	16
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	-	-	5	6
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	-	4	4
SECRETARIA DE HACIENDA	-	2	-	-	2
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	1	-	-	1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	-	1	-	1
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DICIEMBRE 2022</b>	<b>14</b>	<b>44</b>	<b>12</b>	<b>66</b>	<b>136</b>
	10%	32%	9%	49%	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	2	3	922	2.971	3.898
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	657	205	862
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	10	42	565	178	795
SECRETARIA DE CULTURA	-	9	135	372	516
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	4	213	280	497
SECRETARIA DE SALUD	-	1	53	214	268
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	-	-	217	40	257
SECRETARIA DE EDUCACION	-	-	98	159	257
SECRETARIA DE HACIENDA	5	3	56	192	256
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	-	48	184	233
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	75	118	193
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	61	115	176
SIN DEPENDENCIA	-	-	20	67	87
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO	-	-	18	68	86
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	-	24	54	78
DIRECCION DE CONTRATACION PÚBLICA	-	-	62	12	74
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	-	16	16
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	-	4	4
SECRETARIA GENERAL	1	-	2	1	4
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	-	2	-	2
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DICIEMBRE 2022</b>	<b>19</b>	<b>62</b>	<b>3.228</b>	<b>5.250</b>	<b>8.559</b>
	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>38%</b>	<b>61%</b>	<b>100%</b>

El 1% 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	SIN DATO	TOTAL
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	6	26	36	5	73
SECRETARIA DE CULTURA	5	4	2	-	11
SECRETARIA DE HACIENDA	1	1	2	6	10
SECRETARIA DE PLANEACION	2	1	-	2	5
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	2	-	2	4
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	-	-	1	1
SECRETARIA DE SALUD	1	-	-	-	1
SECRETARIA GENERAL	-	-	-	1	1
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DICIEMBRE 2022</b>	<b>15</b>	<b>34</b>	<b>40</b>	<b>17</b>	<b>106</b>
	<b>14%</b>	<b>32%</b>	<b>38%</b>	<b>16%</b>	<b>100%</b>

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	12	165	1.896	1.825	3.898
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	635	227	862
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	35	81	518	161	795
SECRETARIA DE CULTURA	-	6	166	344	516
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	19	262	212	497
SECRETARIA DE SALUD	-	-	67	201	268
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	-	-	207	50	257
SECRETARIA DE EDUCACION	-	11	110	136	257
SECRETARIA DE HACIENDA	5	7	72	172	256
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	4	83	146	233
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	60	133	193
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	48	128	176
SIN DEPENDENCIA	-	-	23	64	87
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	27	59	86
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	-	30	48	78
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	-	-	61	13	74
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	-	16	16
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	-	4	4
SECRETARIA GENERAL	1	-	2	1	4
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	-	2	-	2
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DICIEMBRE 2022</b>	<b>57</b>	<b>293</b>	<b>4.269</b>	<b>3.940</b>	<b>8.559</b>
	1%	3%	50%	46%	100%

El 4% 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	SIN DATO	TOTAL
SECRETARIA DE PLANEACION	112	1	64	177
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	100	37	7	144
SECRETARIA DE GOBIERNO	10	1	13	24
SECRETARIA DE HACIENDA	4	3	7	14
SECRETARIA DE EDUCACION	11	2	-	13
SECRETARIA DE CULTURA	5	2	-	7
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	-	2	4
SECRETARIA GENERAL	-	-	1	1
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DICIEMBRE 2022</b>	<b>244</b>	<b>46</b>	<b>94</b>	<b>384</b>
	64%	12%	24%	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	4	3.894	3.898
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	849	13	862
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	12	783	795
SECRETARIA DE CULTURA	1	515	516
SECRETARIA DE GOBIERNO	35	462	497
SECRETARIA DE SALUD	2	266	268
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	-	257	257
SECRETARIA DE EDUCACION	14	243	257
SECRETARIA DE HACIENDA	35	221	256
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	232	233
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	19	174	193
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	176	176
SIN DEPENDENCIA	1	86	87
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	86	86
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	1	77	78
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	71	3	74
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	16	16
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	4	4
SECRETARIA GENERAL	3	1	4
DIRECCION DE COMUNICACIONES	2	-	2
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DICIEMBRE 2022</b>	1.050	7.509	8.559
	12%	88%	100%

El 88% de los ciudadanos fueron atendidos de manera presencial, y el 12% de manera no presencial por parte de la entidad.

## 2.2 Nivel de Percepción del ciudadano frente a la satisfacción 2022

Durante lo corrido del 2.022 se han recibido un total de 8.559 encuestas de 20 dependencias a través de las cuales los usuarios evaluaron 56 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	3	23	1.370	2.502	3.898
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	1	597	264	862
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	10	62	568	155	795
SECRETARIA DE CULTURA	1	9	134	372	516
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	6	247	244	497
SECRETARIA DE SALUD	-	-	68	200	268
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	-	-	221	36	257
SECRETARIA DE EDUCACION	4	29	140	84	257
SECRETARIA DE HACIENDA	5	3	57	191	256
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	-	65	167	233
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	1	81	111	193
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	14	162	176
SIN DEPENDENCIA	-	-	25	62	87
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	17	69	86
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	-	30	48	78
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	-	-	62	12	74
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	-	16	16
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	-	4	4
SECRETARIA GENERAL	1	-	1	2	4
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	-	2	-	2
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DICIEMBRE 2022</b>	<b>25</b> 0%	<b>134</b> 2%	<b>3.699</b> 43%	<b>4.701</b> 55%	<b>8.559</b> 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 DIFICIL	LA PERSONA QUE LO ATENDIO	TOTAL
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	11	40	35	26	112
SECRETARIA DE EDUCACION	7	29	3	1	40
SECRETARIA DE PLANEACION	7	18	2	-	27
SECRETARIA DE HACIENDA	5	5	1	1	12
SECRETARIA DE CULTURA	1	6	2	1	10
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	3	1	-	6
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	1	-	1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	-	-	1	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	-	-	-	1
SECRETARIA GENERAL	1	-	-	-	1
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DICIEMBRE 2022</b>	<b>35</b> 17%	<b>101</b> 48%	<b>45</b> 21%	<b>30</b> 14%	<b>211</b> 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 “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 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 56 de los 121 trámites y servicios ofrecidos por la entidad.
- El 2% 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 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 4% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor tiempo de atención ofrecido por parte de la entidad.
- El 88% de los ciudadanos fueron atendidos de manera presencial, y el 12% de manera no presencial por parte de la entidad.



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**

#### 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

#### Informe preparado por:

Juan Sebastián Becerra Bohórquez  
Contratista  
Secretaría de Participación Comunitaria  
[jsbb2393@gmail.com](mailto:jsbb2393@gmail.com)

Atentamente,

**CAROLINA VIDAL VÉLEZ**

Secretaria de Participación Comunitaria

Proyecto: Fernando Alfredo Borja Mafla – Auxiliar Administrativo G-1   
Revisó: Fernando Alfredo Borja Mafla – Auxiliar Administrativo G-1   
Aprobó: Carolina Vidal Vélez– Secretaria de Participación Comunitaria 