

TRD – 2023-240.8.1.128

Palmira, 11 / Abril / 2023

1. OBJETIVOS

El Informe de Percepción del Ciudadano da cuenta de las evaluaciones realizadas por los ciudadanos sobre los productos y/o servicios ofrecidos por la Administración durante el 1 de enero al 31 de marzo de 2023

2. INFORME DE PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO DURANTE EL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2023

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 primer trimestre del 2023, 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.

DEPENDENCIA	ESPACIO FÍSICO				TOTAL
	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	
SECRETARIA DE PLANEACION	-	6	127	118	251
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	12	208	220
SECRETARIA DE SALUD	-	-	101	76	177
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	-	120	35	155
SECRETARIA DE EDUCACION	-	-	53	72	125
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	3	86	29	118
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	-	20	88	108
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	23	18	41
SECRETARIA DE HACIENDA	-	-	-	35	35
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	1	23	24
SECRETARIA DE CULTURA	-	-	14	7	21
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	1	17	18
CIAC	-	-	6	8	14
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	1	7	8
SECRETARIA GENERAL	-	-	2	-	2
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	-	-	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA AL 31 MARZO 2023	0	9	568	741	1.318
	0%	1%	43%	56%	100%

El 1% 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.

DEPENDENCIA	CONCEPTOS DE INCONFORMIDAD ESPACIO FÍSICO			TOTAL
	LIMIEZA	SEÑALIZACIÓN	SALA DE ESPERA	
SECRETARIA DE PLANEACION	2	3	3	8
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	-	2	3
TOTAL ALCALDÍA AL 31 MARZO 2023	3	3	5	11
	27%	27%	45%	100%

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

PERSONAL CALIFICADO					
DEPENDENCIA	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARIA DE PLANEACION	-	2	81	168	251
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	11	210	221
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	1	151	52	204
SECRETARIA DE SALUD	-	-	35	143	178
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	-	119	36	155
SECRETARIA DE EDUCACION	-	-	58	67	125
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	-	14	94	108
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	-	-	51	5	56
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	22	27	49
SECRETARIA DE HACIENDA	-	-	1	34	35
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	-	24	24
SECRETARIA DE CULTURA	-	-	8	13	21
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	1	17	18
CIAC	-	-	4	10	14
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	2	6	8
SECRETARIA GENERAL	-	-	6	-	6
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA AL 31 MARZO 2023	0	3	565	906	1.474
	0%	0%	38%	61%	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 PLANEACION	-	2	-	2
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA AL 31 MARZO 2023	0	2	1	3
	0%	67%	33%	100%

➤ **Tiempo de Atención:** El tiempo de espera y el tiempo de atención donde fue atendido.

TIEMPO DE ATENCIÓN					
DEPENDENCIA	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARIA DE PLANEACION	-	9	138	104	251
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	1	25	195	221
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	157	47	204
SECRETARIA DE SALUD	-	-	85	93	178
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	-	119	36	155
SECRETARIA DE EDUCACION	-	4	46	75	125
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	-	33	75	108
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	-	-	48	8	56
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	23	26	49
SECRETARIA DE HACIENDA	-	-	1	34	35
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	-	24	24
SECRETARIA DE CULTURA	-	-	10	11	21
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	2	16	18
CIAC	1	-	4	9	14
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	3	5	8
SECRETARIA GENERAL	-	-	6	-	6
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA AL 31 MARZO 2023	1	14	701	758	1.474
	0%	1%	48%	51%	100%

El 1% 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 PLANEACION	9	-	9
SECRETARIA DE EDUCACION	4	1	5
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	-	1
CIAC	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA AL 31 MARZO 2023	15	1	16
	94%	6%	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	-	251	251
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	220	221
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	86	118	204
SECRETARIA DE SALUD	1	177	178
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	155	155
SECRETARIA DE EDUCACION	-	125	125
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	108	108
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	55	1	56
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	8	41	49
SECRETARIA DE HACIENDA	-	35	35
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	24	24
SECRETARIA DE CULTURA	-	21	21
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	18	18
CIAC	-	14	14
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	8	8
SECRETARIA GENERAL	4	2	6
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA AL 31 MARZO 2023	156	1.318	1.474
	11%	89%	100%

El 89% de los ciudadanos fueron atendidos de manera presencial, y el 11% de manera no presencial por parte de la entidad.

2.2 Nivel de Percepción del ciudadano frente a la satisfacción 2023

Durante el primer trimestre del 2023 se recibieron 1.474 encuestas de 16 dependencias a través de las cuales los usuarios evaluaron 29 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	-	-	45	206	251
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	18	203	221
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	1	161	42	204
SECRETARIA DE SALUD	-	-	45	133	178
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	3	121	31	155
SECRETARIA DE EDUCACION	1	6	70	48	125
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	-	10	98	108
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	-	-	49	7	56
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	24	25	49
SECRETARIA DE HACIENDA	-	-	1	34	35
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	-	24	24
SECRETARIA DE CULTURA	-	-	11	10	21
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	1	17	18
CIAC	-	-	6	8	14
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	-	8	8
SECRETARIA GENERAL	-	-	6	-	6
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA AL 31 MARZO 2023	1	10	569	894	1.474
	0%	1%	39%	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 DIFÍCIL	LA PERSONA QUE LO ATENDIO	TOTAL
SECRETARIA DE EDUCACION	-	7	-	1	8
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	3	-	-	-	3
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA AL 31 MARZO 2023	3	7	1	1	12
	25%	58%	8%	8%	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 la “la respuesta no es clara”. Estas calificaciones se evidencian en mayor proporción en los servicios ofrecidos desde la Secretaría de Educación.

2. 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%**.
- Las dependencias deben fortalecer la aplicación y el registro de las encuestas para evaluar la satisfacción de los usuarios, en tanto que sólo se evidencian resultados para 29 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; los conceptos de inconformidad destacados los que reflejan mayor registro corresponde a “Tiempo de respuesta”, seguido por la “la respuesta no es clara”. Estas calificaciones se evidencian en mayor proporción en los servicios ofrecidos desde la Secretaría de Educación.

- La sala de espera sigue siendo una causa de inconformidad de la ciudadanía, el 1% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor espacio físico.
- La atención a la ciudadanía que brinda la Administración es en un 89% presencial, y en un 11% virtual.



3. 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 23% del total de trámites y servicios ofrecidos

Atentamente,



CAROLINA VIDAL VÉLEZ
Secretaria de Participación Comunitaria

Proyectó: Juan Sebastián Becerra Bohórquez – Contratista 
Revisó: Angélica María Lenis Campos – Contratista 
Aprobó: Carolina Vidal Vélez – Secretaria de Participación Comunitaria 