

TRD – 2023-240.6.1.13

Palmira, 5/Julio/ 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 al 30 de junio de 2023

2. INFORME DE PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO DURANTE EL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO 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 segundo 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.

ESPACIO FÍSICO					
DEPENDENCIA	MALO	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARIA DE EDUCACION	-	-	215	126	341
SECRETARIA DE PLANEACION	-	7	175	159	341
SECRETARIA DE SALUD	-	-	191	148	339
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	30	290	320
SECRETARIA DE HACIENDA	-	-	21	254	275
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	1	221	52	274
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	-	20	118	138
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	3	86	29	118
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	58	46	104
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	8	89	97
SECRETARIA DE CULTURA	-	7	45	40	92
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	7	34	41
CIAC - CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	-	1	26	27
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	1	9	16	26
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	2	23	25
SECRETARIA GENERAL	-	-	8	6	14
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	-	-	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE JUNIO 2023	0	19	1,098	1,456	2,573
	0%	1%	43%	57%	100%

El 1% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor espacio físico ofrecido por parte de la entidad. Se resaltan de color gris las dependencias que obtuvieron calificaciones malo y regular, a continuación se presenta el registro de los conceptos de inconformidad de este factor.

CONCEPTOS DE INCONFORMIDAD ESPACIO FÍSICO				
DEPENDENCIA	LIMPIEZA	SEÑALIZACIÓN	SALA DE ESPERA	TOTAL
SECRETARIA DE PLANEACION	2	3	4	9
SECRETARIA DE CULTURA	4	1	2	7
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	-	2	3
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	1	-	1
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	-	-	1
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE JUNIO 2023	8 38%	5 24%	8 38%	21 100%

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

PERSONAL CALIFICADO					
DEPENDENCIA	MALO	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	1	390	143	534
SECRETARIA DE EDUCACION	-	-	192	149	341
SECRETARIA DE PLANEACION	-	2	104	235	341
SECRETARIA DE SALUD	-	-	118	223	341
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	26	296	322
SECRETARIA DE HACIENDA	-	-	14	261	275
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	1	217	56	274
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	-	14	124	138
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	54	69	123
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	-	-	88	21	109
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	16	81	97
SECRETARIA DE CULTURA	-	3	34	55	92
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	13	28	41
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	-	8	19	27
CIAC - CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	-	1	26	27
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	1	24	25
SECRETARIA GENERAL	-	-	10	8	18
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	1	-	1
DESPACHO DEL ALCALDE	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE JUNIO 2023	0 0%	7 0%	1.301 42%	1.819 58%	3.127 100%

El 0,2% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor espacio físico ofrecido por parte de la entidad. Se resaltan de color gris las dependencias que obtuvieron calificaciones malo y regular, 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	1	1	2	4
SECRETARIA DE PLANEACION	-	2	-	2
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	1	1
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	-	-	1
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE JUNIO 2023	2	3	3	8
	25%	38%	38%	100%

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

TIEMPO DE ATENCIÓN					
DEPENDENCIA	MALO	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	TOTAL
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	397	137	534
SECRETARIA DE EDUCACION	1	8	193	139	341
SECRETARIA DE PLANEACION	-	9	170	162	341
SECRETARIA DE SALUD	-	-	166	175	341
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	2	38	282	322
SECRETARIA DE HACIENDA	-	-	13	262	275
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	1	218	55	274
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	-	33	105	138
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	60	63	123
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	-	-	83	26	109
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	9	88	97
SECRETARIA DE CULTURA	-	2	44	46	92
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	17	24	41
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	1	10	16	27
CIAC - CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	-	1	26	27
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	1	24	25
SECRETARIA GENERAL	1	-	10	7	18
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	1	-	1
DESPACHO DEL ALCALDE	-	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE JUNIO 2023	2	23	1.464	1.638	3.127
	0%	1%	47%	52%	100%

El 1% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor de personal calificado ofrecido por parte de la entidad. Se resaltan de color gris las dependencias que obtuvieron calificaciones malo y regular, 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 EDUCACION	9	5	14
SECRETARIA DE PLANEACION	9	-	9
SECRETARIA DE CULTURA	2	1	3
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	-	2
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	1	1
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	-	1
SECRETARIA GENERAL	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE JUNIO 2023	24	7	31
	77%	23%	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 SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	416	118	534
SECRETARIA DE EDUCACION	-	341	341
SECRETARIA DE PLANEACION	-	341	341
SECRETARIA DE SALUD	2	339	341
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	320	322
SECRETARIA DE HACIENDA	-	275	275
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	274	274
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	138	138
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	19	104	123
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	108	1	109
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	97	97
SECRETARIA DE CULTURA	-	92	92
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	41	41
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	1	26	27
CIAC - CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	27	27
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	25	25
SECRETARIA GENERAL	4	14	18
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	-	1
DESPACHO DEL ALCALDE	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE JUNIO 2023	554	2.573	3.127
	18%	82%	100%

El 82% de los ciudadanos fueron atendidos de manera presencial, y el 18% de manera no presencial por parte de la entidad.

2.2 Nivel de Percepción del ciudadano frente a la satisfacción

Durante el segundo trimestre del 2023 se han recibido un total de 1.592 encuestas de 16 dependencias a través de las cuales los usuarios evaluaron 44 trámites o servicios y respuestas a PQRSFD. La siguiente tabla presentan el total de encuestas por dependencia.

DEPENDENCIA	NIVEL DE SATISFACCIÓN POR DEPENDENCIA										
	TRIM.1				TOTAL TRIM.1	TRIM.2				TOTAL TRIM.2	TOTAL GENERAL
	MALO	REGULAR	BUENA	EXCELENTE		MALO	REGULAR	BUENA	EXCELENTE		
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	1	168	44	213	-	-	228	93	321	534
SECRETARIA DE EDUCACION	1	6	70	48	125	3	9	167	37	216	341
SECRETARIA DE PLANEACION	-	-	45	203	248	-	-	26	67	93	341
SECRETARIA DE SALUD	-	-	44	133	177	-	-	96	68	164	341
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	-	18	198	216	-	-	22	84	106	322
SECRETARIA DE HACIENDA	-	-	3	55	58	-	-	12	205	217	275
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	2	120	31	153	-	1	100	20	121	274
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	-	-	10	97	107	-	-	-	31	31	138
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	-	25	29	54	-	-	30	39	69	123
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	-	-	50	7	57	-	-	34	18	52	109
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	1	17	18	-	-	4	75	79	97
SECRETARIA DE CULTURA	-	-	11	10	21	-	3	29	39	71	92
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	-	16	16	-	-	8	17	25	41
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	2	14	11	27	-	-	-	-	-	27
CIAC - CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	-	-	2	2	-	-	1	24	25	27
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	-	-	-	24	24	-	-	1	-	1	25
SECRETARIA GENERAL	-	-	12	6	18	-	-	-	-	-	18
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	1
DESPACHO DEL ALCALDE	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE JUNIO 2023	1	11	592	931	1.535	3	13	758	818	1.592	3.127
	0%	1%	39%	61%	100%	0%	1%	48%	51%	100%	100%

El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites o servicios y respuestas a PQRSFD ofrecidos por la entidad en el segundo trimestre es positivo, al evidenciar calificaciones en los rangos Excelente y Bueno con porcentaje equivalente al 99%. Se resaltan de color gris las dependencias que obtuvieron calificaciones malo y regular, a continuación se presenta el registro de los conceptos de inconformidad de este factor.

Registro de Conceptos de Inconformidad consolidado

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	1	19	-	2	22
SECRETARIA DE CULTURA	-	1	2	-	3
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2	1	-	-	3
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	2	-	-	2
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE JUNIO 2023	3	23	3	2	31
	10%	74%	10%	6%	100%



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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.

3. CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción de los usuarios durante el segundo trimestre 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 48 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 la “la respuesta no es clara”. Estas calificaciones se evidencian en mayor proporción en los servicios ofrecidos desde la Secretaría de Educación.
- El 1% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor espacio físico ofrecido por parte de la entidad.
- El 0,2% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor personal calificado ofrecido por parte de la entidad.
- El 1% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al factor tiempo de atención ofrecido por parte de la entidad.
- El 82% de los ciudadanos fueron atendidos de manera presencial, y el 18% 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 40% 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

