

TRD – 2023-240.6.1.27

Palmira, 3/Octubre/ 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 septiembre de 2023

2. INFORME DE PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO DURANTE EL 1 DE ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE 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 este periodo.

NIVEL DE PERCEPCIÓN ATENCIÓN GENERAL						
DEPENDENCIA	MUY MALA	MALA	NI MALA NI BUENA	BUENA	MUY BUENA	TOTAL
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	4	4	622	238	868
SECRETARIA DE EDUCACION	1	14	98	386	155	654
SECRETARIA DE PLANEACION	0	17	0	223	289	529
SECRETARIA DE SALUD	0	0	0	271	222	493
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	0	16	423	439
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	2	1	60	338	401
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	1	1	220	63	285
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	0	0	136	132	268
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	0	0	0	126	132	258
SECRETARIA DE CULTURA	0	10	1	68	162	241
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	0	0	1	46	160	207
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	0	0	1	107	42	150
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	0	1	0	49	51	101
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO	0	0	0	22	50	72
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	11	33	45
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	0	0	1	25	26
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	0	0	0	2	6	8
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	0	1	1
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	0	0	0	1	0	1
DIRECCION DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	1	1
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE SEPTIEMBRE 2023	2	49	107	2.367	2.523	5.048
	0%	1%	2%	47%	50%	100%

El 1% de los usuarios manifestaron inconformidades frente al nivel de la atención brindada por parte de la entidad. En el cuadro anterior se resaltan de color gris las dependencias que obtuvieron calificaciones muy mala y mala. A continuación se presenta el registro de los conceptos de inconformidad de la atención.

CONCEPTOS DE INCONFORMIDAD ATENCIÓN				
DEPENDENCIA	LIMPIEZA	ACTITUD FUNCIONARIO	TIEMPO DE ATENCIÓN	TOTAL
SECRETARIA DE PLANEACION	7	2	9	18
SECRETARIA DE EDUCACION	0	3	13	16
SECRETARIA DE CULTURA	7	3	2	12
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3	1	0	4
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	1	1	3
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	2	2
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	1	0	1	2
SECRETARIA GENERAL	0	0	1	1
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE SEPTIEMBRE 2023	19	10	29	58
	33%	17%	50%	100%

En esta sección 2.1, también se analiza el nivel de atención por cada oficina dispuesta para la atención de los ciudadanos, se resaltan de color gris las oficinas que obtuvieron calificaciones muy mala y mala.

NIVEL PERCEPCIÓN ATENCIÓN POR OFICINA						
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MUY MALA	MALA	NI MALA NI BUENA	BUENA	MUY BUENA	TOTAL
SIN DATO	2	43	0	1447	1611	3103
ATENCIÓN NO PRESENCIAL	0	0	5	288	143	436
CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CIAC	0	0	1	173	222	396
OFICINA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL	0	5	94	175	3	277
OFICINA SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAC	0	1	4	123	61	189
OFICINA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	0	0	0	1	161	162
CENTRO DE CONVENCIONES AMAIME	0	0	0	4	93	97
OFICINA DE DIRECCIÓN GESTIÓN DE MEDIO AMBIENTE	0	0	0	36	44	80
OFICINA SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA 6 PISO EDIFICIO BANCOLOMBIA	0	0	0	33	29	62
COMISARIA DE FAMILIA CENTRAL	0	0	0	9	52	61
ESCUELA MUNICIPAL DE ARTE	0	0	1	27	22	50
OFICINA SISBEN SEDE BARRIO ALAMEDA	0	0	0	19	30	49
OFICINA DIRECCIÓN DE EMPRENDEIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	0	0	0	4	21	25
OFICINA SECRETARÍA DE PLANEACION 3 PISO CAMP	0	0	0	9	15	24
OFICINA ATENCIÓN SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE*	0	0	1	2	7	10
OFICINA CASA DE JUSTICIA	0	0	1	6	1	8
OFICINA DE VICTIMAS	0	0	0	2	3	5
OFIICINA CASA DE JUSTICIA	0	0	0	5	0	5
OFICINA DIRECCIÓN GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	0	0	0	3	1	4
OFICINA SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL	0	0	0	1	3	4
CLAR ROZO	0	0	0	0	1	1
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE SEPTIEMBRE 2023	2	49	107	2.367	2.523	5.048
	0%	1%	2%	47%	50%	100%

Por último se evidencia cual fue el motivo por los cuales los ciudadanos contactaron a la Alcaldía de Palmira:

MOTIVO DE VISITA A LA ALCALDÍA				
DEPENDENCIA	RADICACIÓN PQRSFD - TRÁMITE Y/O SERVICIO	ORIENTACIÓN	PROGRAMA SOCIAL	TOTAL GENERAL
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	227	642	0	869
SECRETARIA DE EDUCACION	480	183	0	663
SECRETARIA DE PLANEACION	436	93	0	529
SECRETARIA DE SALUD	459	36	0	495
SECRETARIA DE HACIENDA	279	160	0	439
SECRETARIA DE GOBIERNO	38	364	0	402
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	285	0	0	285
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	71	197	1	269
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	1	257	0	258
SECRETARIA DE CULTURA	137	105	0	242
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	59	109	39	207
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	149	1	0	150
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VN	49	52	0	101
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	0	72	0	72
SECRETARIA GENERAL	18	27	0	45
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	25	1	0	26
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	0	8	0	8
DESPACHO DEL ALCALDE	1	0	0	1
DIRECCION DE COMUNICACIONES	0	1	0	1
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	0	0	1
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE SEPTIEMBRE 2023	2.715	2.308	40	5.063
	54%	46%	1%	100%

2.2 Nivel de Percepción del ciudadano frente a la satisfacción

Durante el periodo del 1 de enero al 30 de septiembre de 2023 se han recibido un total de 5.048 encuestas de 20 dependencias a través de las cuales los usuarios evaluaron 58 trámites/servicios y respuestas a PQRSFD. A continuación se presentan los datos de las evaluaciones por cada trimestre y dependencia.

DEPENDENCIA	TRIMESTRE 1					TOTAL TRIMESTRE 1
	MUY MALA	MALA	NI MALA NI BUENA	BUENA	MUY BUENA	
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	0	0	0	50	7	57
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	0	0	0	0	16	16
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	0	0	25	29	54
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	0	0	0	1	0	1
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	0	11	11	22
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	0	0	0	24	24
SECRETARIA DE EDUCACION	1	6	0	70	48	125
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	18	198	216
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	0	3	55	58
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	0	2	0	26	22	50
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	0	0	0	10	97	107
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	0	0	1	12	48	61
SECRETARIA DE PLANEACION	0	0	0	45	203	248
SECRETARIA DE SALUD	0	0	0	44	133	177
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	1	0	168	46	215
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	2	0	120	31	153
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	12	8	20
DIRECCION DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0
TOTAL ALCALDÍA I TRIMESTRE 2023	1	11	1	615	976	1.604
	0%	1%	0%	38%	61%	100%

DEPENDENCIA	TRIMESTRE 2					TOTAL TRIMESTRE 2
	MUY MALA	MALA	NI MALA NI BUENA	BUENA	MUY BUENA	
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	0	1	1
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	0	0	0	34	18	52
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	0	0	0	8	17	25
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	0	0	30	39	69
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	0	0	0	0	0	0
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA DE CULTURA	0	3	0	31	85	119
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	0	0	1	0	1
SECRETARIA DE EDUCACION	3	9	0	167	37	216
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	22	84	106
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	0	12	205	217
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	0	0	0	13	18	31
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	0	0	0	0	31	31
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	0	0	0	19	123	142
SECRETARIA DE PLANEACION	0	0	0	28	75	103
SECRETARIA DE SALUD	0	0	0	96	68	164
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	0	234	93	327
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	1	0	100	20	121
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	1	24	25
DIRECCION DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0
TOTAL ALCALDÍA II TRIMESTRE 2023	3	13	0	796	938	1.750
	0%	1%	0%	45%	54%	100%

DEPENDENCIA	TRIMESTRE 3					TOTAL TRIMESTRE 3
	MUY MALA	MALA	NI MALA NI BUENA	BUENA	MUY BUENA	
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	0	0	0	10	31	41
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	0	0	0	3	28	31
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	0	1	78	66	145
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	0	0	0	0	0	0
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	0	0	0	2	6	8
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	1	28	71	100
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	0	0	0	1	1
SECRETARIA DE EDUCACION	0	19	61	223	10	313
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	3	16	60	79
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	0	2	162	164
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	0	0	0	10	10	20
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	0	0	1	12	56	69
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	0	0	0	14	41	55
SECRETARIA DE PLANEACION	0	0	0	51	127	178
SECRETARIA DE SALUD	0	0	0	106	46	152
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	6	216	104	326
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	1	2	8	11
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	1	1
TOTAL ALCALDÍA III TRIMESTRE 2023	0	19	74	773	828	1.694
	0%	1%	4%	46%	49%	100%

El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites o servicios y respuestas a PQRSFD ofrecidos por la entidad durante el 2023, al evidenciar calificaciones en los rangos Muy Buena y Buena con porcentaje equivalente al 98%. Se resaltan de color gris las dependencias que obtuvieron calificaciones Muy Mala y Mala, a continuación se presenta el registro de los conceptos de inconformidad de la satisfacción.

Registro de Conceptos de Inconformidad consolidado

CONCEPTOS DE INCONFORMIDAD SATISFACCIÓN				
DEPENDENCIA	LA RESPUESTA NO ES CLARA	CONOCIMIENTO FUNCIONARIO	TIEMPO DE RESPUESTA	TOTAL
SECRETARIA DE CULTURA	2	0	1	3
SECRETARIA DE EDUCACION	1	4	37	42
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	0	0	2	2
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	0	0	1
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2	0	1	3
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE SEPTIEMBRE 2023	6	4	41	51
	12%	8%	80%	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.

3. CONCLUSIONES

- El nivel de la percepción frente a la atención de los usuarios durante el periodo en estudio frente a la diligencia en las oficinas de atención fue del 97%.
- El motivo de visita por los cuales los ciudadanos contactan a la Alcaldía fue la Radicación de PQRSFD – Trámites y Servicios, obteniendo un 54% del total de ciudadanos encuestados.
- El nivel de satisfacción de los usuarios durante el periodo en estudio 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 49 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.



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://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe0K9AwmlWykwpGsmamMpefZZVTOZeSVMSpo8j-f5rZaTg2-g/viewform>
- 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,

ANDRÉS FELIPE ANAYA

Secretario de Participación Comunitaria (E)

Proyecto: Fernando Alfredo Borja Mafla – Auxiliar Administrativo G-1 
Revisó: Andrés Felipe Anaya – Secretario de Participación Comunitaria (E)
Aprobó: Andrés Felipe Anaya - Secretario de Participación Comunitaria (E)

