

TRD – 2023-240.6.1.50

Palmira, 2/enero/2024

## 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 31 de diciembre de 2023

## 2. INFORME DE PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO DURANTE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 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	6	799	366	1.175
SECRETARIA DE EDUCACION	1	18	194	760	175	1.148
SECRETARIA DE SALUD	0	1	0	414	269	684
SECRETARIA DE PLANEACION	0	17	1	247	363	628
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	0	20	514	534
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	2	3	100	380	485
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	2	10	349	75	436
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	0	1	0	146	284	431
SECRETARIA DE CULTURA	1	10	4	87	272	374
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	0	0	177	152	329
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	0	1	53	212	267
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	0	0	1	134	67	202
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	0	1	4	70	69	144
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO	0	0	0	23	71	94
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	11	34	46
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	0	0	1	25	26
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	0	0	0	6	11	17
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	0	1	1
DIRECCION DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	1	1
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE DICIEMBRE 2023</b>	<b>4</b>	<b>56</b>	<b>224</b>	<b>3.398</b>	<b>3.341</b>	<b>7.023</b>
	0%	1%	3%	48%	48%	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 EDUCACION	0	5	16	21
SECRETARIA DE PLANEACION	7	2	9	18
SECRETARIA DE CULTURA	7	4	2	13
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3	1	0	4
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1	1	2	4
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	2	2
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	1	0	1	2
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	0	0	1	1
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	0	0	1	1
SECRETARIA DE SALUD	0	1	0	1
SECRETARIA GENERAL	0	0	1	1
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE DICIEMBRE</b>	19	14	35	68
<b>2023</b>	28%	21%	51%	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	7	496	298	801
Oficina Secretaría de Educación Municipal	0	9	190	549	22	770
Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC	1	1	1	221	448	672
Oficina Sistema de Atención al Ciudadano - SAC	0	1	4	266	109	380
Oficina de Atención al Contribuyente	0	0	0	5	252	257
Centro de Convenciones Amaime	1	0	0	4	165	170
Oficina de Dirección Gestión de Medio Ambiente	0	0	0	73	62	135
"Oficina Consorcio Transito Palmira	0	0	7	105	7	119
Escuela Municipal de Arte	0	0	4	46	60	110
Oficina Secretaría de infraestructura, renovación urbana y vivienda	0	0	4	54	47	105
Comisaría de Familia Central	0	0	0	11	89	100
Oficina Secretaría de Planeación 3 piso CAMP	0	0	0	12	66	78
Oficina SISBEN Sede Barrio Alameda	0	0	1	19	31	51
Oficina Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial	0	0	0	5	42	47
Oficina Atención Secretaría de Transito y Transporte"	0	1	3	26	12	42
Oficina Casa de Justicia	0	0	1	17	2	20
Inspeccion Urbana de Policia	0	0	0	15	0	15
Oficina de Víctimas	0	1	0	7	5	13
Oficina Secretaría Agropecuaria y Desarrollo Rural	0	0	0	5	8	13
Oficina Subsecretaria de Inspección y Control	0	0	1	6	2	9
Oficina Casa de justicia	0	0	1	6	1	8
Oficina Dirección Gestión del Riesgo de Desastres	0	0	0	3	1	4
CLAR Rozo	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE DICIEMBRE 2023</b>	<b>4</b>	<b>56</b>	<b>224</b>	<b>3.398</b>	<b>3.341</b>	<b>7.023</b>
	0%	1%	3%	48%	48%	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	948	0	1.175
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	714	434	0	1.148
SECRETARIA DE SALUD	636	47	1	684
SECRETARIA DE PLANEACION	469	159	0	628
SECRETARIA DE HACIENDA	304	224	6	534
SECRETARIA DE GOBIERNO	46	439	0	485
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	364	72	0	436
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	72	341	18	431
SECRETARIA DE CULTURA	140	234	0	374
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	76	252	1	329
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	64	123	80	267
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	201	1	0	202
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	71	73	0	144
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	0	94	0	94
SECRETARIA GENERAL	18	28	0	46
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	25	1	0	26
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	2	12	3	17
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
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE DICIEMBRE 2023</b>	<b>3.431</b>	<b>3.483</b>	<b>109</b>	<b>7.023</b>
	49%	50%	2%	100%

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

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023 se han recibido un total de 7.023 encuestas de 20 dependencias a través de las cuales los usuarios evaluaron 62 trámites/servicios y respuestas a PQRSFD. A continuación se presentan los datos de las evaluaciones por cada trimestre y dependencia.

NIVEL PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN GENERAL						
DEPENDENCIA	MUY MALA	MALA	NI MALA NI BUENA	BUENA	MUY BUENA	TOTAL
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	1	6	795	373	1.175
SECRETARIA DE EDUCACION	4	41	141	812	150	1.148
SECRETARIA DE SALUD	0	0	1	393	290	684
SECRETARIA DE PLANEACION	0	0	2	147	479	628
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	0	22	512	534
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	5	93	387	485
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	4	10	351	71	436
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	0	0	2	72	357	431
SECRETARIA DE CULTURA	1	3	5	89	276	374
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	0	1	165	163	329
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	0	1	1	30	235	267
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	0	0	0	118	84	202
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	0	2	4	70	68	144
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	0	0	0	12	82	94
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	13	33	46
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	0	0	1	25	26
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	0	0	0	6	11	17
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	0	1	1
DIRECCION DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	1	1
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE DICIEMBRE 2023</b>	5	52	178	3.190	3.598	7.023
	0%	1%	3%	45%	51%	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 96%. 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 EDUCACION	2	4	44	50
SECRETARIA DE CULTURA	3	0	1	4
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2	1	1	4
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	0	0	2	2
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	0	0	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	0	0	1
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE DICIEMBRE 2023</b>	9	5	48	62
	15%	8%	77%	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 96%.
- El motivo de visita por los cuales los ciudadanos contactan a la Alcaldía fue Orientación, obteniendo un 50% 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 96%.
- 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 62 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



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**

calificaciones se evidencian en mayor proporción en los servicios ofrecidos desde la Secretaría de Educación.

#### 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 51% del total de trámites y servicios ofrecidos

Atentamente,

---

**EDILMA MADROÑO BASTIDAS**  
Profesional Universitario G-1

Proyecto: Juan Sebastián Becerra Bohórquez – Contratista   
Revisó: Juliana Andrea Muñoz Triana – Contratista   
Aprobó: Edilma Madroño Bastidas – Profesional Universitario G-1

