

Palmira, 18 / Abril / 2024

## 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 2024.

## 2. INFORME DE PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2024

El presente informe de análisis a las Encuestas de la Percepción del Ciudadano corresponde al periodo comprendido entre ENERO a MARZO - PRIMER TRIMESTRE 2024.

Durante el periodo mencionado los ciudadanos diligenciaron un total de 1.618 encuestas, donde se evaluó a las diferentes SECRETARIAS, DIRECCIONES Y OFICINAS de la Administración.

Dentro de esta encuesta se tuvieron en cuenta dos componentes a evaluar: el nivel de percepción frente a la atención y a la satisfacción.

### 2.1 NIVEL DE PERCEPCIÓN 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 EN GENERAL						
DEPENDENCIA	MUY MALA	MALA	NI MALA NI BUENA	BUENA	MUY BUENA	TOTAL
SECRETARIA DE EDUCACION	0	3	103	271	35	412
SECRETARIA DE PLANEACION	1	0	0	170	198	369
SECRETARIA DE SALUD	0	0	0	26	98	124
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	28	93	121
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	0	0	0	8	107	115

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533

[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)

Teléfono: 2856121



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**

SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	0	0	4	10	90	104
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	0	49	27	76
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	0	0	1	33	30	64
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	0	0	60	60
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	0	0	0	2	49	51
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	0	0	33	33
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	0	0	0	0	24	24
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	0	0	0	10	13	23
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	0	0	0	14	14
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	0	0	10	3	13
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	0	0	0	2	11	13
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	0	0	1	1
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE MARZO 2024</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>108</b>	<b>619</b>	<b>887</b>	<b>1618</b>
	<b>0,1%</b>	<b>0,1%</b>	<b>6,7%</b>	<b>38,3%</b>	<b>54,8%</b>	<b>100,0%</b>

El 0,2 % 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.



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**

CONCEPTOS DE INCONFORMIDAD ATENCIÓN				
DEPENDENCIA	LIMPIEZA	ACTITUD DEL FUNCIONARIO	TIEMPO DE ATENCIÓN	TOTAL
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	3	3
SECRETARIA DE PLANEACION	0	0	1	1
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE MARZO 2024</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%

Para esta sección 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.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MUY MALA	MALA	NI MALA NI BUENA	BUENA	MUY BUENA	TOTAL
Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC	0	0	4	180	430	614
Oficina Secretaría de Educación Municipal	0	3	103	271	34	411
Oficina Sistema de Atención al Ciudadano - SAC	0	0	0	26	98	124
Oficina Secretaría de Planeación 3 piso CAMP	1	0	0	7	79	87
Atención No Presencial	0	0	0	49	27	76
Oficina Secretaría de infraestructura, renovación urbana y vivienda 6 piso Edificio Bancolombia	0	0	1	33	30	64
Oficina de Atención al Contribuyente	0	0	0	0	60	60
Comisaria de Familia Central	0	0	0	13	40	53
Oficina Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial	0	0	0	0	24	24
Oficina Dirección Gestión del Riesgo de Desastres	0	0	0	10	13	23
Centro de Convenciones Amaime	0	0	0	0	21	21
Oficina de Dirección Gestión de Medio Ambiente	0	0	0	10	3	13

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP  
Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533  
[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)  
Teléfono: 2856121





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**

Oficina Secretaría Agropecuaria y Desarrollo Rural	0	0	0	2	11	13
Oficina Secretaría de Cultura Estación del ferrocarril	0	0	0	0	12	12
Oficina Casa de Justicia	0	0	0	10	2	12
Oficina SISBEN Sede Barrio Alameda	0	0	0	5	1	6
Oficina de Víctimas	0	0	0	3	0	3
Oficina Consorcio Transito Palmira	0	0	0	0	1	1
Oficina Subsecretaria de Inspección y Control	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE MARZO 2024</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>108</b>	<b>619</b>	<b>887</b>	<b>1618</b>
	<b>0,1%</b>	<b>0,1%</b>	<b>6,7%</b>	<b>38,3%</b>	<b>54,8%</b>	<b>100,0%</b>

El motivo por los cuales los ciudadanos contactaron a la Alcaldía de Palmira son:

DEPENDENCIA	ORIENTACIÓN	PROGRAMA SOCIAL	RADICACIÓN PQRSFD - TRÁMITE Y/O SERVICIO	TOTAL
SECRETARIA DE EDUCACION	157	0	255	412
SECRETARIA DE PLANEACION	98	0	271	369
SECRETARIA DE SALUD	0	0	124	124
SECRETARIA DE GOBIERNO	66	0	55	121
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	30	85	0	115
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	51	16	37	104
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	76	0	0	76
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	27	0	37	64
SECRETARIA DE HACIENDA	39	0	21	60
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	0	0	51	51
SECRETARIA DE CULTURA	33	0	0	33



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

**INFORME**

DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	24	0	0	24
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	18	0	5	23
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	14	0	0	14
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	13	0	0	13
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	5	1	7	13
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	1	1
SECRETARIA GENERAL	0	0	1	1
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE MARZO 2024</b>	<b>651</b>	<b>102</b>	<b>865</b>	<b>1618</b>
	<b>40,2%</b>	<b>6,3%</b>	<b>53,5%</b>	<b>100%</b>

**2.2 NIVEL DE PERCEPCIÓN FRENTE A LA SATISFACCIÓN**

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de marzo de 2024 se han recibido un total de 1.618 encuestas de 18 Secretarías, Direcciones y Oficinas de la Administración Municipal a través de las cuales los usuarios evaluaron 29 trámites/servicios y respuestas a PQRSFD. A continuación se presentan los datos de las evaluaciones por cada trimestre y dependencia.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN GENERAL						
DEPENDENCIA	MUY MALA	MALA	NI MALA NI BUENA	BUENA	MUY BUENA	TOTAL
SECRETARIA DE EDUCACION	0	6	81	253	72	412
SECRETARIA DE PLANEACION	1	0	0	183	185	369
SECRETARIA DE SALUD	0	0	0	29	95	124
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	2	20	99	121
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	0	0	0	14	101	115
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	0	2	1	15	86	104
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	0	49	27	76



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**

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	0	0	0	30	34	64
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	0	0	60	60
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	0	0	0	2	49	51
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	0	0	33	33
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	0	0	0	0	24	24
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	0	0	0	11	12	23
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	0	0	0	14	14
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	0	0	10	3	13
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	0	0	0	1	12	13
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	0	1	0	1
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE MARZO 2024</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>84</b>	<b>618</b>	<b>907</b>	<b>1618</b>
	<b>0,1%</b>	<b>0,4%</b>	<b>5,2%</b>	<b>38,2%</b>	<b>56,1%</b>	<b>100,0%</b>

El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites o servicios y respuestas a PQRSFD ofrecidos por la entidad durante el primer trimestre del 2024 en el rango “Muy buena” y “Buena” equivale a un 94,3%. 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 de los usuarios que califican en el rango “Muy Mala” y “Mala”



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

CONCEPTOS DE INCONFORMIDAD EN LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN				
DEPENDENCIA	LA RESPUESTA NO ES CLARA	CONOCIMIENTO FUNCIONARIO	TIEMPO DE RESPUESTA	TOTAL
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	6	6
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	0	0	2	2
SECRETARIA DE PLANEACION	0	0	1	1
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE MARZO 2024</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

De los 9 usuarios que manifestaron inconformidades frente a los trámites y servicios ofrecidos por parte de la entidad se encuentra que, entre los conceptos de inconformidad, los que refleja el 100% del registro de inconformidad corresponde a “Tiempo de respuesta”. Estas calificaciones se evidencian en mayor proporción en los servicios ofrecidos desde la Secretaría de Educación.

### 3. CONCLUSIONES

- ✓ El 93,1% de los usuarios calificaron como “Muy Buena” y “Buena” su nivel de la percepción frente a la atención de los usuarios durante el periodo en estudio en las Secretarías, Direcciones y Oficinas evaluadas.
- ✓ En este primer trimestre, un 0,2% de los usuarios calificaron como “Muy Mala” y “Mala” el nivel de percepción frente a atención recibida en las oficinas de la Administración Municipal lo que evidencia un muy bajo porcentaje de usuarios inconformes con la atención brindada.
- ✓ El motivo de visita por los cuales los ciudadanos contactan a la Alcaldía fue con un 53,5% para la radicación de PQRSFD – Trámites y Servicios, seguido en un 40,2% para recibir orientación general y el 6,3% para conocer de programas sociales.
- ✓ El nivel de satisfacción de los usuarios como “Muy Buena” y “Buena” durante el periodo del estudio frente a la respuesta entrega por la Administración a los trámites, servicios y/o respuestas a PQRSFD solicitados por los ciudadanos fue del 94,3%.
- ✓ 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 29 de los 121 trámites y servicios ofrecidos por la entidad que se encuentran identificados en el formulario.





Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

#### 4. RECOMENDACIONES

- ✓ Se solicita a los enlaces PQRSFD dar cumplimiento al procedimiento de evaluación y percepción del ciudadano y garantizar el tamaño de la muestra a aplicar por cada dependencia y cargar las encuestas realizadas en las fechas dispuestas, para que se vean reflejadas en el seguimiento trimestre en el siguiente link:  
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe0K9AwmIWkwpGsmamMpefZZVTOZeSVMSpo8j-f5rZaTg2-g/viewform>
- ✓ Verificar la tipificación de las diferentes solicitudes recibidas en cada dependencia de la administración, ya que solo se está evaluando el 24% del total de trámites y servicios ofrecidos.

Atentamente,

**MARIA ESTHER GUENDICA ARGOTE**  
Secretaria de Participación Comunitaria

Proyectó: Lady Janeth Reyes – Técnico Administrativo G2   
Revisó: Lesvy Yaneth Zapata Bahamón – Profesional Universitario G1   
Aprobó: María Esther Guendica Argote – Secretaria de Participación Comunitaria