

Palmira, 23 / Julio / 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 30 de junio de 2024.

## 2. INFORME DE PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2024

El presente informe de análisis a las Encuestas de la Percepción del ciudadano corresponde al periodo comprendido entre ENERO a JUNIO del 2024.

Durante el periodo mencionado los ciudadanos diligenciaron un total de 4.183 encuestas, donde se evaluó a las diferentes SECRETARIAS y DIRECCIONES 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.

**Tabla 1. Nivel de percepción de la atención**

DEPENDENCIA	Muy Mala		Mala		Ni Mala Ni Buena		Buena		Muy Buena		Total general	
	Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre	
	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II
SECRETARIA DE PLANEACION	1	0	0	0	0	0	170	463	198	259	369	722
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	3	2	103	148	271	281	35	20	412	451
SECRETARIA DE SALUD	0	0	0	0	0	0	26	88	98	186	124	274
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	0	0	2	28	68	93	132	121	202



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**

DEPENDENCIA	Muy Mala		Mala		Ni Mala Ni Buena		Buena		Muy Buena		Total general	
	Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre	
	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	0	0	0	0	0	21	60	170	60	191
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	0	0	0	0	0	0	8	4	107	97	115	101
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	0	0	0	0	4	2	10	10	90	76	104	88
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	0	0	0	0	49	43	27	44	76	87
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	0	0	0	0	1	0	33	33	30	38	64	71
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	0	0	0	0	0	0	2	16	49	60	51	76
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	4	0	1	0	3	0	58	1	40	1	106
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	0	0	0	0	0	0	2	18	11	41	13	59
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	0	1	0	0	0	1	0	13	24	18	24	33
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	0	0	0	1	0	9	33	13	33	23
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	0	0	0	0	0	0	10	2	13	28	23	30
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	0	0	0	0	0	10	22	3	17	13	39



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**

DEPENDENCIA	Muy Mala		Mala		Ni Mala Ni Buena		Buena		Muy Buena		Total general	
	Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre	
	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	0	0	0	0	0	0	1	14	0	14	1
DIRECCIÓN DE TIyC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	-	0	-	0	-	0	-	1	-	5	0	6
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	0	-	0	-	0	-	0	-	5	0	5
SECRETARIA GENERAL	0	-	0	-	0	-	0	-	1	-	1	0
<b>TOTAL Y PORCENTAJE ALCALDÍA</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>108</b>	<b>157</b>	<b>619</b>	<b>1151</b>	<b>887</b>	<b>1249</b>	<b>1618</b>	<b>2565</b>
	<b>0,1</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>	<b>0,1</b>	<b>6,7</b>	<b>6,1</b>	<b>38,3</b>	<b>44,9</b>	<b>54,8</b>	<b>48,7</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Para el segundo trimestre, el 0,3% de los usuarios manifestaron inconformidades frente a 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 la cual es una pregunta de opción múltiple con múltiple respuestas. Para el segundo trimestre, se obtiene que 60% de los usuarios que calificaron mal la atención a causa de la demora en los tiempos de atención.

**Tabla 2. Conceptos de inconformidad frente a la atención**

DEPENDENCIA	Limpieza		Actitud del Funcionario		Tiempo de Atención		Total general	
	Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre	
	I	II	I	II	I	II	I	II
SECRETARIA DE EDUCACION	-	-	-	1	3	1	3	2
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-	-	-	-	1	0	1
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	1	-	2	-	4	0	7
SECRETARIA DE PLANEACION	-	-	-	-	1		1	0



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**

<b>TOTAL Y PORCENTAJE ALCALDÍA</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>10</b>
	<b>0,0</b>	<b>10,0</b>	<b>0,0</b>	<b>30,0</b>	<b>100,0</b>	<b>60,0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Durante el segundo trimestre, más de la mitad de las solicitudes que recibe la Administración Municipal son para radicar una PQRSFD, Trámite y/o Servicio lo que representa un 58,3% de las solicitudes.

**Tabla 3. Dependencias por tipo de solicitud**

DEPENDENCIA	Orientación		Programa Social		Radicación PQRSFD - Trámite y/o Servicio		Capacitación en Punto Vive Digital		Total general	
	Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre	
	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II
SECRETARIA DE PLANEACION	98	203	0	0	271	519	-	0	369	722
SECRETARIA DE EDUCACION	157	56	0	0	255	395	-	0	412	451
SECRETARIA DE SALUD	0	2	0	0	124	272	-	0	124	274
SECRETARIA DE GOBIERNO	66	161	0	3	55	38	-	0	121	202
SECRETARIA DE HACIENDA	39	111	0	5	21	75	-	0	60	191
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	30	24	85	77	0	0	-	0	115	101
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	51	50	16	22	37	16	-	0	104	88
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	76	85	0	0	0	2	-	0	76	87
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	27	56	0	0	37	15	-	0	64	71
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	0	1	0	0	51	75	-	0	51	76
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	58	0	0	1	48	-	0	1	106
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	5	21	1	9	7	29	-	0	13	59
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	24	32	0	0	0	0	-	1	24	33
SECRETARIA DE CULTURA	33	23	0	0	0	0	-	0	33	23

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

**INFORME**

DEPENDENCIA	Orientación		Programa Social		Radicación PQRSFD - Trámite y/o Servicio		Capacitación en Punto Vive Digital		Total general	
	Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre	
	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	18	11	0	12	5	7	-	0	23	30
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	13	37	0	0	0	2	-	0	13	39
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	14	0	0	0	0	1	-	0	14	1
DIRECCIÓN DE TIyC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	-	6	-	0	-	0	-	0	0	6
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	4	-	0	-	1	-	0	0	5
SECRETARIA GENERAL	0	-	0	-	1	-	-	-	1	0
<b>TOTAL Y PORCENTAJE ALCALDÍA</b>	<b>651</b>	<b>941</b>	<b>102</b>	<b>128</b>	<b>865</b>	<b>1495</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1618</b>	<b>2565</b>
	<b>15,6</b>	<b>36,7</b>	<b>2,4</b>	<b>5,0</b>	<b>20,7</b>	<b>58,3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>38,7</b>	<b>100,0</b>

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

Durante el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2024 se han recibido un total de 4.183 encuestas de 19 Dependencias de la Administración Municipal a través de las cuales los usuarios evaluaron las respuestas a las PQRSFD. A continuación se presentan los datos de las evaluaciones por cada trimestre y dependencia.

**Tabla 4. Nivel de satisfacción del ciudadano en general**

DEPENDENCIA	MUY MALA		MALA		NI MALA NI BUENA		BUENA		MUY BUENA		Total general	
	Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre	
	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II
SECRETARIA DE PLANEACION	1	0	0	1	0	1	183	463	185	257	369	722
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	6	22	81	130	253	255	72	44	412	451



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**

DEPENDENCIA	MUY MALA		MALA		NI MALA NI BUENA		BUENA		MUY BUENA		Total general	
	Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre	
	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II
SECRETARIA DE SALUD	0	0	0	0	0	0	29	88	95	186	124	274
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	0	2	3	20	62	99	137	121	202
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	0	0	0	0	0	17	60	174	60	191
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	2	0	2	0	3	1	56	0	43	1	106
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	0	0	0	0	0	0	14	5	101	96	115	101
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	0	0	2	0	1	3	15	12	86	73	104	88
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	1	0	0	0	0	49	42	27	44	76	87
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	0	0	0	0	0	0	2	16	49	60	51	76
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	0	0	0	0	0	0	30	27	34	44	64	71
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	0	0	0	0	0	0	1	19	12	40	13	59
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	0	0	0	0	0	10	22	3	17	13	39
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	0	1	0	0	0	1	0	14	24	17	24	33
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	0	0	0	0	0	0	11	2	12	28	23	30
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	0	0	0	2	0	8	33	13	33	23
DIRECCIÓN DE TiyC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	-	0	-	0	-	0	-	1	-	5	0	6



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**

DEPENDENCIA	MUY MALA		MALA		NI MALA NI BUENA		BUENA		MUY BUENA		Total general	
	Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre	
	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	0	-	0		0	-	0	-	5	0	5
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	0	0	0	0	0	0	1	14	0	14	1
SECRETARIA GENERAL	0	-	0	-	0	-	0	-	1	-	1	-
<b>TOTAL Y PORCENTAJE ALCALDÍA</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>84</b>	<b>143</b>	<b>618</b>	<b>1110</b>	<b>907</b>	<b>1283</b>	<b>1618</b>	<b>2565</b>
	<b>0,1</b>	<b>0,2</b>	<b>0,5</b>	<b>1,0</b>	<b>5,2</b>	<b>5,6</b>	<b>38,2</b>	<b>43,3</b>	<b>56,1</b>	<b>50,0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Para el segundo trimestre, el 93,7% de los ciudadanos valoraron con un nivel de satisfacción “Muy buena” y “Buena” la respuesta dada por la Administración Municipal a sus solicitudes. Se resaltan de color gris las dependencias que obtuvieron calificaciones Muy Mala o Mala. Comparando el primer y segundo trimestre, se presentó un aumento en el número de usuarios insatisfechos con las repuestas de la Administración pasando de 9 a 29 ciudadanos.

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” la demora en los tiempos de respuesta.

**Tabla 5. Conceptos de inconformidad frente a la satisfacción**

DEPENDENCIA	La respuesta no es clara		Conocimiento funcionario		Tiempo de respuesta		Total general	
	Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre	
	I	II	I	II	I	II	I	II
SECRETARIA DE EDUCACION	0	-	0	1	6	6	6	7
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	-	-	1	-	3	0	4
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	0	-	0	-	2	-	2	0
SECRETARIA DE PLANEACION	0	-	0	-	1	1	1	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	-	-	-	1	0	1

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

**INFORME**

DEPENDENCIA	La respuesta no es clara		Conocimiento funcionario		Tiempo de respuesta		Total general	
	Trimestre		Trimestre		Trimestre		Trimestre	
	I	II	I	II	I	II	I	II
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO	-	-	-	-	-	-	0	0
<b>TOTAL Y PORCENTAJE ALCALDÍA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>13</b>
	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>15,4</b>	<b>100,0</b>	<b>84,6</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Para el segundo trimestre, de los usuarios que calificaron mal la satisfacción del servicio se observa que el 84,6% de los registros de inconformidad corresponde a “Tiempo de respuesta” frente a la respuesta entregada por la Administración. Estas calificaciones se evidencian en mayor proporción en la Secretaría de Educación.

### 3. CONCLUSIONES

- ✓ Para el segundo trimestre, el 93,6% 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 y en comparación con el primer trimestre aumento en unos 0,5 puntos porcentuales.
- ✓ Un 0,3% 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 ciudadanos inconformes con la atención brindada.
- ✓ El motivo de visita por los cuales los ciudadanos contactan a la Alcaldía fue con un 58,3% para la radicación de PQRSFD – Trámites y Servicios, seguido en un 36,7% para recibir orientación general y el 5,0% para conocer de programas sociales lo cual corresponde al segundo trimestre.
- ✓ 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 respuestas a las solicitudes solicitadas por los ciudadanos fue del 93,3% que comparando con el primer trimestre disminuyo en 1 punto porcentual.





Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

#### 4. RECOMENDACIONES

- ✓ Se solicita a las Dependencias dar cumplimiento al procedimiento de evaluación y percepción del ciudadano y garantizar el tamaño de la muestra a aplicar por cada dependencia. En este sentido, las dependencias que no han cumplido con este criterio son: Secretaría de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaría de Integración Social, Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda, Dirección de Gestión del Medio Ambiente, Secretaría de Cultura, Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia, Dirección de Comunicaciones, Secretaría de Desarrollo Institucional, Secretaría Jurídica Y Secretaría General.
- ✓ Se Identifica que las dependencias que arrojaron calificaciones malas y regulares presentadas para este segundo trimestre en las encuestas en el ítem de satisfacción son: Secretaría de Planeación, Secretaría de Educación, Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaría de Participación Comunitaria y la Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial. Se invita a estas dependencias a formular acciones de mejora para mejorar el nivel de satisfacción en la atención y prestación del servicio.
- ✓ Se solicita a los enlaces PQRSFD cargar las encuestas realizadas en las fechas dispuestas por la Secretaría de Participación Comunitaria, para que se vean reflejadas en el seguimiento trimestral en el siguiente link:  
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe0K9AwmlWykwpGsmamMpefZZVTOZeSVMSpo8j-f5rZaTg2-g/viewform>

Atentamente,



**MARÍA ESTRHE GUENDICA ARGOTE**  
Secretaria de Participación Comunitaria

Proyectó: Lady Janeth Reyes – Técnico Administrativo  
Revisó: Sandra Milena Chavarro– Profesional Universitario  
Aprobó: María Esther Guendica Argote – Secretaria de Participación Comunitaria