

Palmira, 07 / Octubre / 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 septiembre de 2024.

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

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

Durante el periodo mencionado los ciudadanos diligenciaron un total de 6.382 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	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III
SECRETARIA DE PLANEACION	1	0	0	0	0	0	0	0	1	170	463	35	198	259	233	369	722	269
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	0	3	2	2	103	148	2	271	281	147	35	20	304	412	451	455
SECRETARIA DE SALUD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	88	72	98	186	80	124	274	152
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	0	0	0	0	2	0	28	68	61	93	132	127	121	202	188
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	25	60	170	266	60	191	291



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	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	4	44	107	97	121	115	101	165
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	0	0	0	0	0	1	4	2	4	10	10	25	90	76	58	104	88	88
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	43	30	27	44	55	76	87	85
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	0	0	0	0	0	0	1	0	2	33	33	34	30	38	64	64	71	100
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	16	0	49	60	78	51	76	78
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	4	0	0	1	1	0	3	3	0	58	46	1	40	17	1	106	67
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	18	13	11	41	24	13	59	37
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	13	11	24	18	19	24	33	30
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	9	7	33	13	57	33	23	64
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	2	0	13	28	22	23	30	22
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	22	15	3	17	14	13	39	29
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	14	0	21	14	1	25
DIRECCIÓN DE TlYC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	-	0	1	-	0	0	-	0	0	-	1	17	-	5	29	0	6	47
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	4	-	5	3	0	5	7

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP
Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533
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

DEPENDENCIA	Muy Mala			Mala			Ni Mala Ni Buena			Buena			Muy Buena			Total general		
	Trimestre			Trimestre			Trimestre			Trimestre			Trimestre			Trimestre		
	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III
SECRETARIA GENERAL	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	1	-	0	1	0	0
TOTAL Y PORCENTAJE ALCALDÍA	1	5	1	3	3	4	108	157	12	619	1151	590	887	1249	1592	1618	2565	2199
	0,1	0,2	0,0	0,2	0,1	0,2	6,7	6,1	0,5	38,3	44,9	26,8	54,8	48,7	72,4	100	100	100

Para el tercer trimestre, el 0,2% 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 tercer 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	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III
SECRETARIA DE EDUCACION	-	-		-	1	1	3	1	1	3	2	-
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	-	-		-	-		-	1	-	0	1	-
DIRECCIÓN DE TIyC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	1	-	-	2	-	-	4	-	0	7	1
SECRETARIA DE PLANEACION	-	-		-	-		1	-	-	1	0	-
TOTAL Y PORCENTAJE ALCALDÍA	0	1	0	0	3	2	4	6	3	4	10	5
	0	10	0	0	30	40	100	60	60	100	100	100

Durante el tercer trimestre, más de la mitad de las solicitudes que recibe la Administración Municipal son para recibir orientación lo que representa un 51,4% de las solicitudes.

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



Tabla 3. Dependencias por tipo de solicitud

DEPENDENCIA	Orientación			Programa Social			Radicación PQRSD - Trámite y/o Servicio			Capacitación en Punto Vive Digital			Total general		
	Trimestre			Trimestre			Trimestre			Trimestre			Trimestre		
	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III
SECRETARIA DE PLANEACION	98	203	235	0	0	0	271	519	34	-	0	0	369	722	269
SECRETARIA DE EDUCACION	157	56	32	0	0	0	255	395	423	-	0	0	412	451	455
SECRETARIA DE SALUD	0	2	0	0	0	0	124	272	152	-	0	0	124	274	152
SECRETARIA DE GOBIERNO	66	161	176	0	3	0	55	38	12	-	0	0	121	202	188
SECRETARIA DE HACIENDA	39	111	263	0	5	0	21	75	28	-	0	0	60	191	291
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	30	24	39	85	77	126	0	0	0	-	0	0	115	101	165
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	51	50	32	16	22	26	37	16	30	-	0	0	104	88	88
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	76	85	85	0	0	0	0	2	0	-	0	0	76	87	85
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	27	56	63	0	0	0	37	15	37	-	0	0	64	71	100
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	0	1	0	0	0	0	51	75	78	-	0	0	51	76	78
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	58	24	0	0	0	1	48	43	-	0	0	1	106	67



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	Orientación			Programa Social			Radicación PQRSD - Trámite y/o Servicio			Capacitación en Punto Vive Digital			Total general		
	Trimestre			Trimestre			Trimestre			Trimestre			Trimestre		
	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	5	21	17	1	9	2	7	29	18	-	0	0	13	59	37
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	24	32	29	0	0	0	0	0	0	-	1	1	24	33	30
SECRETARIA DE CULTURA	33	23	53	0	0	0	0	0	8	-	0	3	33	23	64
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	18	11	13	0	12	0	5	7	9	-	0	0	23	30	22
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	13	37	29	0	0	0	0	2	0	-	0	0	13	39	29
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	14	0	25	0	0	0	0	1	0	-	0	0	14	1	25
DIRECCIÓN DE TiyC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	-	6	11	-	0	0	-	0	0	-	0	36	0	6	47
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	4	4	-	0	0	-	1	3	-	0	0	0	5	7
SECRETARIA GENERAL	0	-	-	0	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0	-
TOTAL Y PORCENTAJE ALCALDÍA	651	941	1130	102	128	154	865	1495	875	0	1	40	1618	2565	2199
	40,2	36,7	51,4	6,3	5,0	7,0	53,5	58,3	39,8	0	0	1,8	100	100	100

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



2.2 NIVEL DE PERCEPCIÓN FRENTE A LA SATISFACCIÓN

Durante el periodo del 1 de enero al 30 de septiembre de 2024 se han recibido un total de 6.382 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	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III
SECRETARIA DE PLANEACION	1	0	0	0	1	0	0	1	3	183	463	39	185	257	227	369	722	269
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	0	6	22	2	81	130	0	253	255	185	72	44	268	412	451	455
SECRETARIA DE SALUD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	88	69	95	186	83	124	274	152
SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	0	0	0	0	2	3	1	20	62	63	99	137	124	121	202	188
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	34	60	174	257	60	191	291
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	2	0	0	2	1	0	3	8	1	56	44	0	43	14	1	106	67
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	5	42	101	96	123	115	101	165
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	0	0	1	2	0	3	1	3	2	15	12	32	86	73	50	104	88	88
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	49	42	29	27	44	56	76	87	85
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	16	0	49	60	78	51	76	78
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	0	0	0	0	0	1	0	0	1	30	27	40	34	44	58	64	71	100



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	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	19	11	12	40	26	13	59	37
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	22	15	3	17	14	13	39	29
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	14	13	24	17	17	24	33	30
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	2	0	12	28	22	23	30	22
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	8	12	33	13	52	33	23	64
DIRECCIÓN DE TiyC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	-	0	1	-	0	0	-	0	2	-	1	18	-	5	26	0	6	47
DIRECCION DE COMUNICACIONES	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	3	-	5	4	0	5	7
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3	14	0	20	14	1	25
SECRETARIA GENERAL	0	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	-	1	-	-	1	-	-
TOTAL Y PORCENTAJE ALCALDÍA	1	4	2	8	25	7	84	143	19	618	1110	652	907	1283	1519	1618	2565	2199
	0,1	0,2	0,1	0,5	1	0,3	5,2	5,6	0,9	38,2	43,3	29,6	56,1	50	69,1	100	100	100

Para el tercer trimestre, el 98,7% 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 trimestre inmediatamente anterior, se presentó una aumentó en la variación porcentual en la satisfacción de un 5,8%.

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	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III
SECRETARIA DE EDUCACION	0	-	-	0	1	-	6	6	2	6	7	2
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	-	1	-	1	-	-	3	-	0	4	1
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	0	-	2	0	-	1	2	-	2	2	0	5
SECRETARIA DE PLANEACION	0	-	-	0	-	-	1	1	-	1	1	-
DIRECCIÓN DE TiyC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	-	-	-	-	-	-	1	-	0	1	-
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	-
TOTAL Y PORCENTAJE ALCALDÍA	0	0	3	0	2	1	9	11	6	9	13	10
	0	0	30,0	0	15,4	10,0	100	84,6	60,0	100	100	100

Para el segundo trimestre, de los usuarios que calificaron mal la satisfacción del servicio se observa que el 60% de los registros de inconformidad corresponde a “Tiempo de respuesta” frente a la respuesta entregada por la Administración.

3. CONCLUSIONES

- ✓ Para el tercer trimestre, el 99,2% 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 segundo trimestre aumento en unos 5,6 puntos porcentuales.
- ✓ 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 ciudadanos inconformes con la atención brindada.



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

INFORME

- ✓ El motivo de visita por los cuales los ciudadanos contactan a la Alcaldía fue con un 51,4% para recibir orientación, seguido en un 39,8% para la radicación PQRSFD - Trámite y/o Servicio, un 7,0% para conocer de programas sociales y el 1,8% para recibir información o capacitación de en punto vive digital, lo cual corresponde al tercer 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 98,7% que comparando con el trimestre inmediatamente anterior aumento en 5,4 puntos porcentuales.

4. RECOMENDACIONES

- ✓ Dada la alta satisfacción ciudadana evidenciada en las evaluaciones, se considera pertinente continuar implementando las estrategias actuales de atención al ciudadano por parte de todas las Dependencias de la Administración. Los resultados obtenidos respaldan la eficacia de estas acciones y su contribución a una percepción positiva de los servicios prestados invitándonos a continuar evaluándonos para la mejora continua.
- ✓ 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://palmira.gov.co/servicios/encuesta-de-percepcion-del-ciudadano/>

Atentamente,

MARIA 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