



ALCALDÍA DE
QUIBDÓ
Nit. 891680011-0

Código 130
SECRETARÍA GENERAL

**Alcaldía de Quibdó
Secretaría General**

**INFORME DE PERCEPCIÓN CIUDADANA
III y IV TRIMESTRE 2024**

Enero, 2025

 Tel: (4) 6712175

 www.quibdo-choco.gov.co

 contacto@quibdo-choco.gov.co

 Carrera 2 #24a-32 / Quibdó-Chocó - código postal 270001



Tabla de contenido

Introducción	3
Variables	3
Oportunidad. Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al tiempo que tardó la Entidad en dar respuestas a sus solicitudes.	3
Calidad. Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto a la calidad de la información que la Entidad entrega en la respuesta recibida.....	3
Claridad. Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al lenguaje claro utilizado al momento de dar respuesta a su solicitud.....	3
Accesibilidad. Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto a la facilidad que tuvieron para radicar sus solicitudes.	3
Resultado de las encuestas de satisfacción	3
Encuesta Aplicativo SAC	¡Error! Marcador no definido.
Sugerencias	4
Recomendaciones	4
Accesibilidad en Oficinas	4
Conclusiones	¡Error! Marcador no definido.



Introducción

La Alcaldía de Quibdó, a través de la Secretaría General, presenta este documento como objetivo de presentar los resultados de la encuesta de percepción aplicada en las personas que visitan la oficina de servicio al ciudadano.

La encuesta de satisfacción se encuentra disponible de forma permanente en la página web www.quibdo-choco.gov.co en la sesión sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública <https://forms.gle/gsiPQRxqLUghNMnQ9> de fácil acceso para los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios de la Entidad.

En la mencionada encuesta se evalúan cuatro variables que califican atributos como oportunidad, calidad, claridad y accesibilidad, mediante la recolección, tabulación y análisis de los resultados para plantear las acciones de mejora a que haya lugar.

Variables

Oportunidad. Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al tiempo que tardó la Entidad en dar respuestas a sus solicitudes.

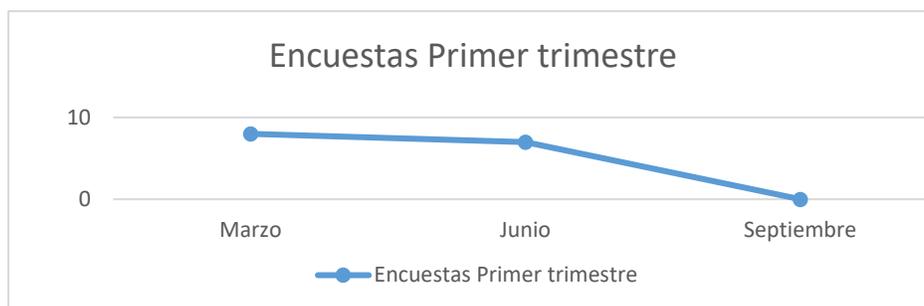
Calidad. Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto a la calidad de la información que la Entidad entrega en la respuesta recibida.

Claridad. Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al lenguaje claro utilizado al momento de dar respuesta a su solicitud.

Accesibilidad. Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto a la facilidad que tuvieron para radicar sus solicitudes.

Resultado de las encuestas de satisfacción

A la fecha contamos con un total de 7 encuestas de satisfacción procesadas durante el segundo semestre de la vigencia 2024, el detalle de evaluación de los ciudadanos mes a mes lo podemos detallar en el siguiente gráfico:





Se evidencia que, en segundo semestre del año 2024, disminuyó de un 95% las encuestas realizadas y no permite esto realizar un análisis real, comparativo, ni significativo para medir el nivel de satisfacción de los diferentes grupos de valor.

Es importante señalar que la muestra de encuestas utilizada en este estudio es insuficiente para proporcionar una conclusión estadísticamente significativa o representativa de la población en general. Debido al tamaño limitado de la muestra, los resultados obtenidos no pueden generalizarse a toda la población objetivo, lo que limita la capacidad de emitir una opinión definitiva sobre el tema investigado.

Para obtener resultados más robustos y confiables, es necesario contar con una muestra más amplia, por lo tanto, para el tercer y cuarto trimestres del año 2024, no se analizarán los datos obtenidos, pero si se relacionarán las sugerencias realizadas por la ciudadanía.

Además, mediante el siguiente LINK se evidenciará la hoja de Excel con el registro de las encuestas realizadas en el año 2024:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1AVj7X6MmK0WkT7fFzQW5zRPwHn4D3nBPFhedBkGpCJ0/edit?resourcekey=&gid=581278729#gid=581278729>

Sugerencias

#	Segundo semestre 2024
1	Estructura para acceso a personas con discapacidad
2	Continuar con el servicio y tratar de ampliar el servicio en otras sedes
3	Faltan mejores herramientas para prestar el servicio

Recomendaciones

Con base en las anteriores sugerencias realizadas por los ciudadanos, se realizan las siguientes recomendaciones:

Por lo tanto, se recomienda la búsqueda de personal y recursos adicionales, tanto en términos de insumos (por ejemplo, presupuesto para encuestas) como de apoyo logístico y técnico, con el fin de realizar un estudio más completo y representativo en futuras investigaciones.

Accesibilidad en Oficinas

- **Diseño Universal:** Incorporar desde la fase de diseño elementos que beneficien a todas las personas, sin necesidad de adaptaciones posteriores.
- **Flexibilidad:** Permitir ajustes en el mobiliario y la distribución de los espacios para adaptarse a diferentes necesidades.
- **Tecnología Asistiva:** Implementar tecnologías que faciliten la interacción y el acceso a la información, como software de reconocimiento de voz, subtitulado y sistemas de amplificación.
- **Señalización Clara y Concisa:** Utilizar símbolos universales, contraste de colores y braille para facilitar la orientación.



- **Formación del Personal:** Capacitar al personal para atender de manera adecuada a las personas con discapacidad, promoviendo una cultura inclusiva.
- **Evaluación Continua:** Realizar evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora y garantizar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad.

Estructura de una Oficina Accesible

- **Acceso:** Rampas con pendientes adecuadas, puertas automáticas o de fácil apertura, señalización clara hacia la entrada.
- **Recepción:** Mostradores adaptados en altura, personal capacitado para atender a personas con discapacidad.
- **Espacios Comunes:** Pasillos amplios, iluminación adecuada, mobiliario adaptable, baños accesibles.
- **Salas de Reuniones:** Mesas ajustables en altura, sillas ergonómicas, sistemas de audio y video accesibles.
- **Oficinas Individuales:** Espacios flexibles para adaptarse a diferentes necesidades, mobiliario adaptable.
- **Tecnología:** Equipos informáticos con software accesible, sistemas de comunicación visual y auditiva.