

Informe de PQRSD y percepción de la ciudadanía cuarto trimestre de 2023

Oficina de Servicio al ciudadano - Alcaldía de Quibdó
29 de diciembre de 2023

Contenido

1. Introducción
2. Acceso a la información pública
3. PQRSD recibidas en el trimestre
4. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores
5. PQRSD recibidas por canal de atención
6. PQRSD asignadas por dependencias
7. Oportunidad de respuestas
8. Cantidad y motivo de reclamos recibidos
9. Tiempo promedio de respuesta por dependencia
10. Percepción de la ciudadanía los productos, servicios y trámites
11. Conclusiones
12. Recomendaciones

1. Introducción

Este documento corresponde a informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias y oficinas de la Alcaldía de Quibdó y la percepción de los trámites y servicios evaluados por cada uno de los ciudadanos atendidos durante el segundo trimestre del año, comprendido del 1° de octubre a el 29 de diciembre de 2023.

La finalidad de este informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Alcaldía de Quibdó a nuestros ciudadanos y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

2. Acceso a la información pública

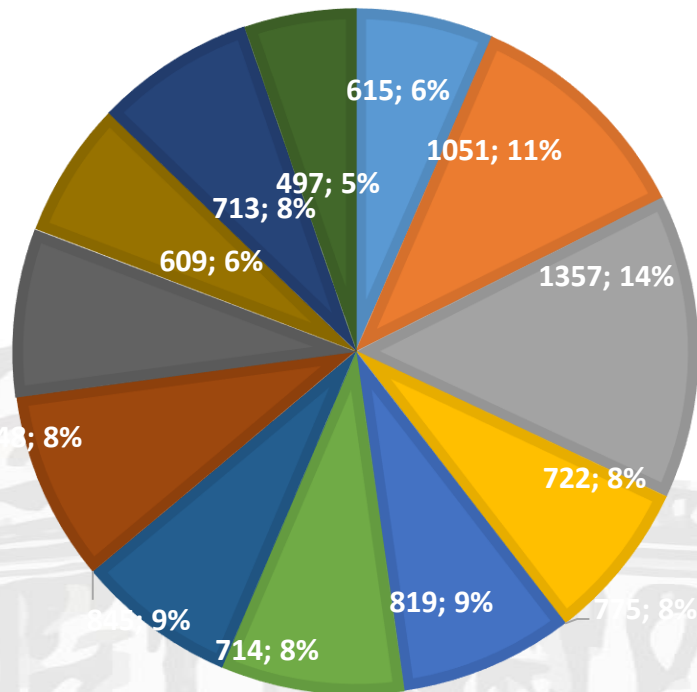
Se informa que en el portal web a través del enlace www.quibdo-choco.gov.co, se encuentra disponible la información a la que se refiere la mencionada ley, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron 1,819 PQRSD.

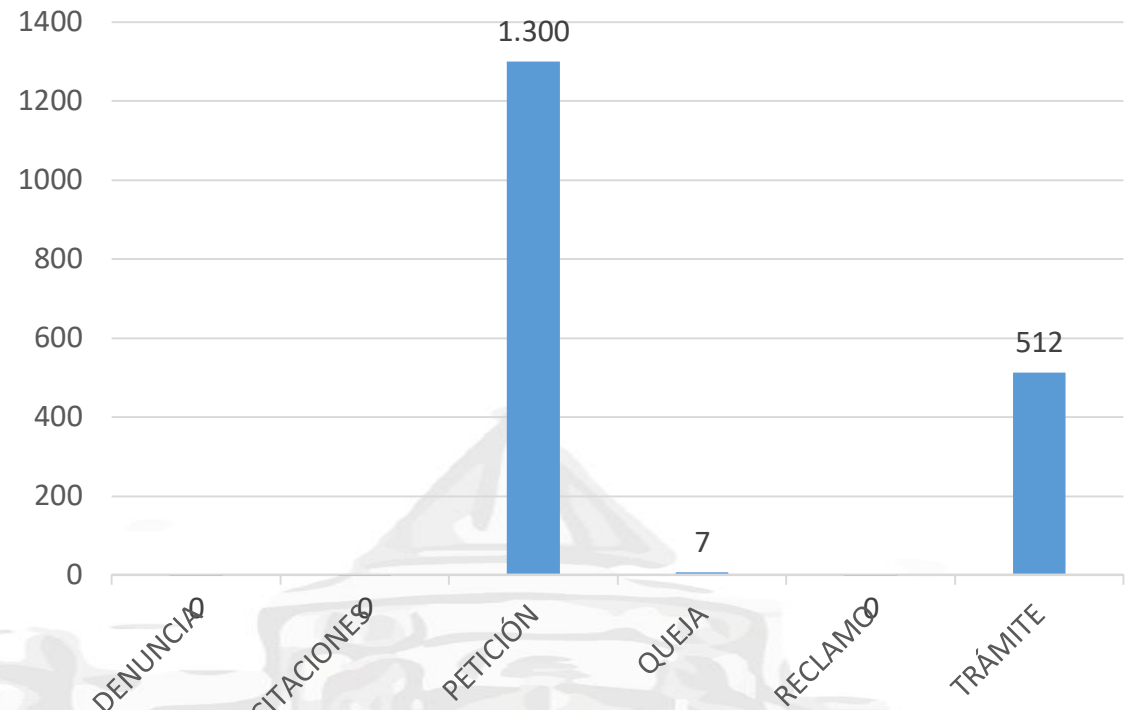
No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las mismas.

PQRSD

- Enero
- Febrero
- Marzo
- Abril
- Mayo
- Junio
- Julio
- Agosto
- Septiembre
- Octubre
- Noviembre
- Diciembre

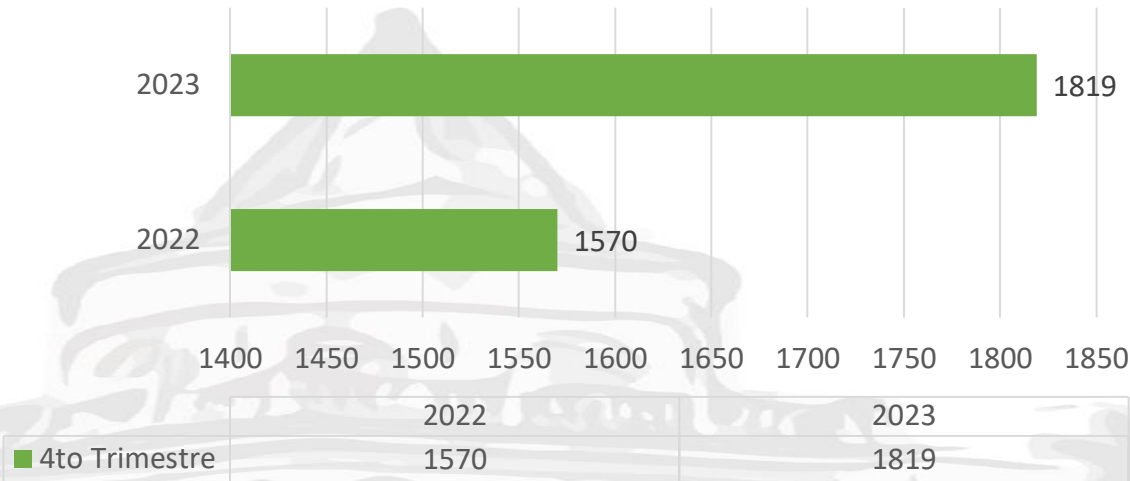


3. PQRSD Recibidas en el trimestre



4. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

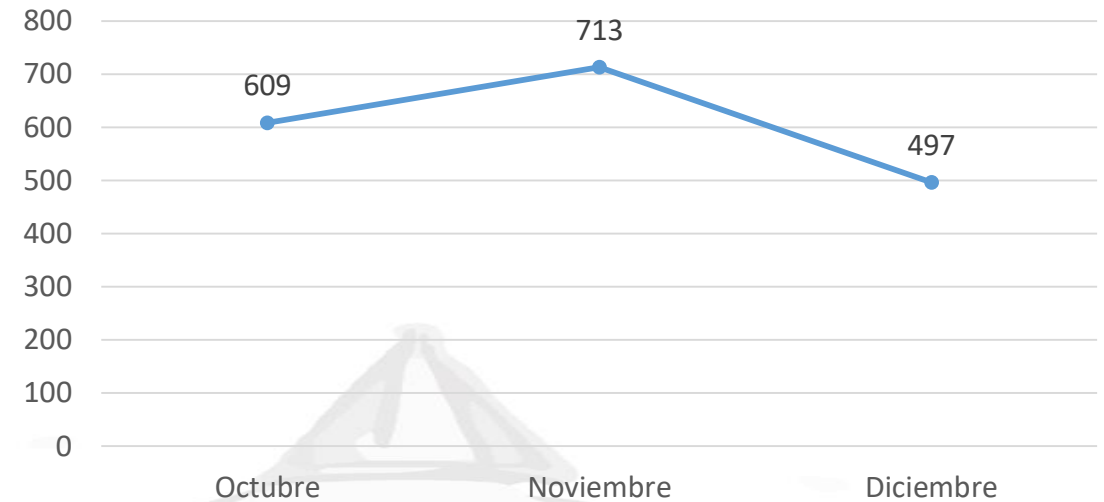
4to Trimestre



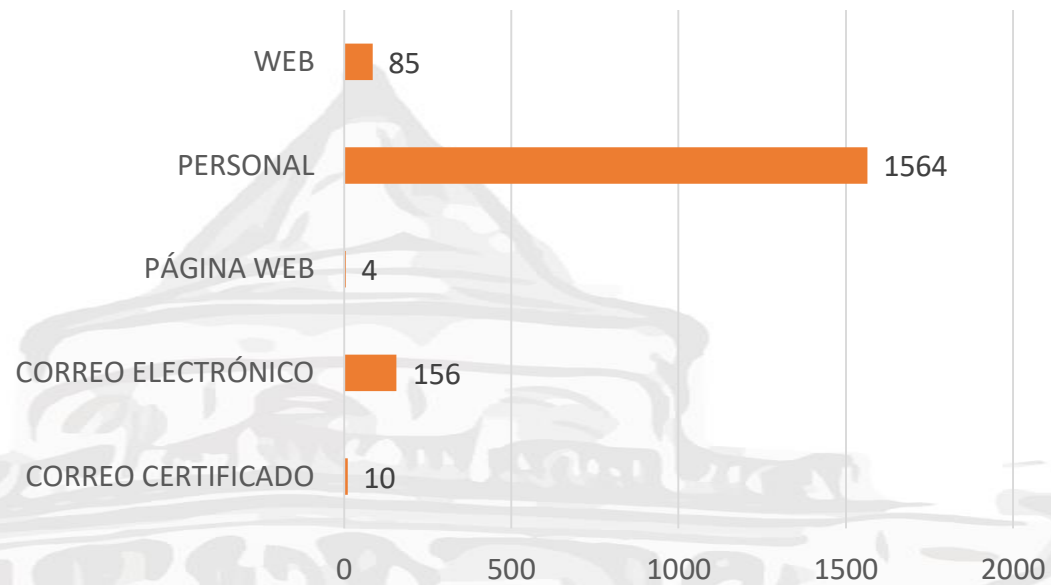
Comparado el mismo trimestre con el año anterior se evidencia una disminución del 13% se evidencia una disminución en las reiteración de las peticiones por parte de la ciudadanía o usuarios para recibir respuesta sus peticiones.

En este trimestre se encuentra un nuevo pico del año que corresponde al mes de noviembre siendo el tercer mes con mayor número de peticiones radicadas, el aumento se debe a las solicitudes para el uso de espacios públicos y vallas publicitarias.

Peticiones



5. PQRSD recibidas por canal de atención



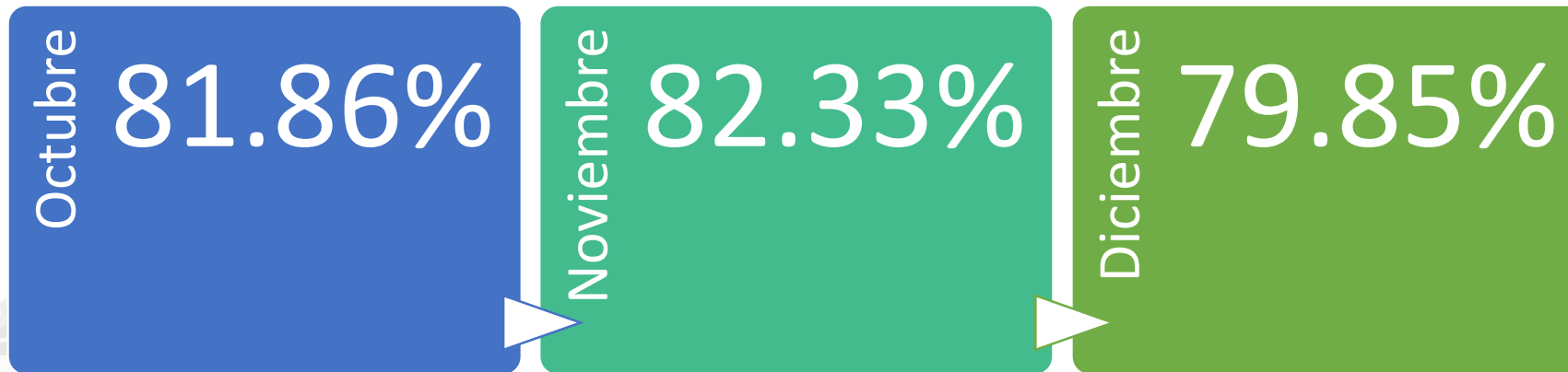
El canal más utilizado sigue siendo el presencial, pero a aumentado el uso del canal WEB y correo electrónico dado la efectividad en el proceso de radicación mediante el aplicativo SAC.

6. PQRSD asignadas por dependencias

DEPENDENCIAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% DE PARTICIPACION
Almacén y Archivo	1	4	1	6	0,33%
Comisaría de Familia		3		3	0,16%
Coordinación Acción Comunal JAC	8	24	9	41	2,25%
Coordinación de Cultura	5	5	3	13	0,71%
Coordinación de Etnias		2		2	0,11%
Coordinación de Juventudes	1		1	2	0,11%
Coordinación de Víctimas	15	10	16	41	2,25%
Inspección de Policía	35	43	28	106	5,83%
Oficina de Cobro Coactivo	48	46	36	130	7,15%
Oficina de Control Interno	5	5	4	14	0,77%
Oficina de Control Interno Disciplinario		1	1	2	0,11%
Oficina de Cooperación Internacional	1			1	0,05%
Oficina de Fiscalización			1	1	0,05%
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	16	21	8	45	2,47%

Dependencia	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	Participación
Oficina de Rentas	10	5	10	25	1,37%
Oficina de Servicio al Ciudadano	6	11		17	0,93%
Oficina de SISBEN	7	11	11	29	1,59%
Oficina de Sistemas			1	1	0,05%
Oficina de Talento Humano	46	43	22	111	6,10%
Oficina de Urbanismos	7	6	7	20	1,10%
Oficina Jurídica	3	2	2	7	0,38%
Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	15	12	7	34	1,87%
Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	5	9	1	15	0,82%
Secretaría de Despacho	27	48	26	101	5,55%
Secretaría de Gobierno	64	77	66	207	11,38%
Secretaría de Hacienda	47	30	30	107	5,88%
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	10	22	6	38	2,09%
Secretaría de Infraestructura	19	32	18	69	3,79%
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	1	3	3	7	0,38%
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	34	20	12	66	3,63%
Secretaría de Movilidad	40	64	58	162	8,91%
Secretaría de Planeación	77	75	59	211	11,60%
Secretaría de Salud	36	52	30	118	6,49%
Secretaría General	11	23	16	50	2,75%
Tesorería	3	2	1	6	0,33%
Secretaría de Educación	6	2	3	11	0,60%
Total general	609	713	497	1819	100,00%

7. Oportunidad de respuestas



En este trimestre se observa una variación significativa en el mes de diciembre, obteniendo una baja oportunidad de respuesta se genera esto dado que la mayoría de los funcionarios son contratistas y no se realizó las respuestas a tiempo por los encargados.

8. Cantidad y motivo de reclamos y sugerencias recibidas

Durante este periodo, no se recibió ningún tipo de reclamo, ni sugerencia por parte de la ciudadanía.

Es decir que se recibieron:

SIETE (7) Quejas

CERO (0) RECLAMO

CERO (0) SUGERENCIAS



En la apertura del buzón de sugerencia y revisión de los formularios virtuales, no se presentaron sugerencias.

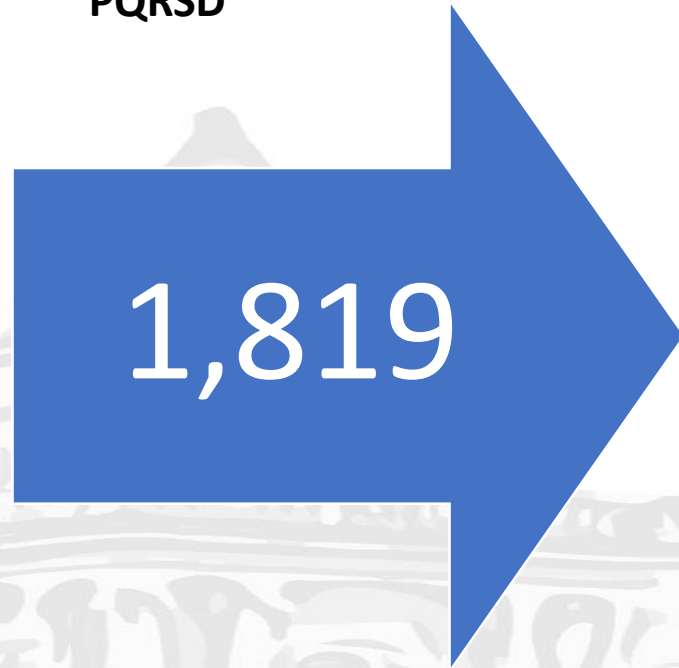
9. Tiempo promedio de respuesta por dependencia

DEPENDENCIA	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
Coordinación de Juventudes	100,00%
Cuerpo de Bomberos	100,00%
Oficina de Control Interno	100,00%
Oficina de Control Interno Disciplinario	100,00%
Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	100,00%
Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	100,00%
Oficina de Servicio al Ciudadano	96,88%
Secretaría de Despacho	95,41%
Oficina de Cobro Coactivo	94,49%
Secretaría de Gobierno	94,39%
Secretaría de Infraestructura	93,42%
Oficina de Urbanismos	93,10%
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	89,47%
Secretaría de Planeación	88,56%
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	87,50%
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	87,34%
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	86,84%
Oficina de Rentas	85,19%
Almacén y Archivo	83,33%

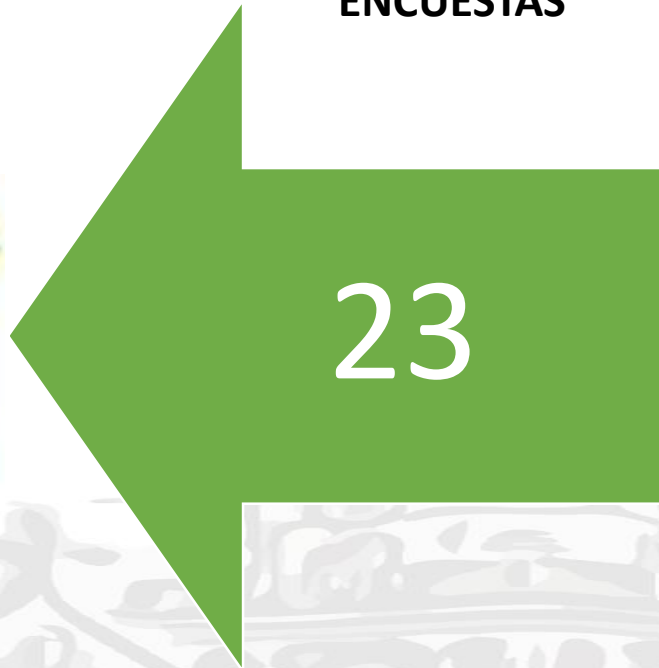
DEPENDENCIA	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
Secretaría de Hacienda	82,91%
Oficina de Talento Humano	79,69%
Coordinación de Víctimas	77,03%
Inspección de Policía	75,83%
Secretaría General	68,18%
Coordinación Acción Comunal JAC	66,67%
Secretaría de Salud	64,12%
Coordinación de Etnias	60,00%
Coordinación de Cultura	57,89%
Secretaría de Movilidad	55,56%
Comisaría de Familia	50,00%
Oficina de Sistemas	50,00%
Tesorería	33,33%
Oficina Jurídica	25,00%
Oficina de SISBEN	7,69%
Oficina de Cooperación Internacional	0,00%

10. Percepción de la ciudadanía los productos, servicios y trámites

PQRSD

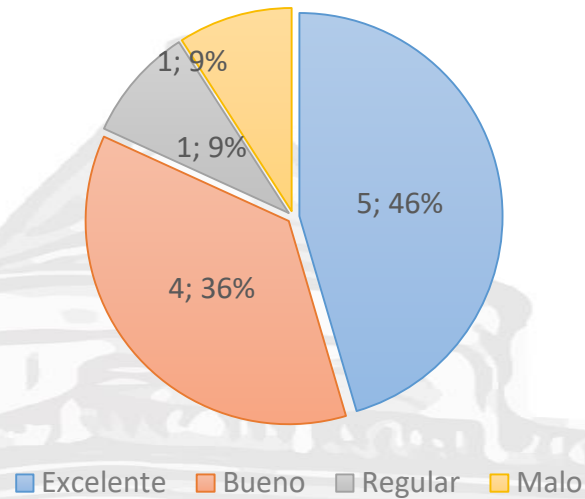


ENCUESTAS

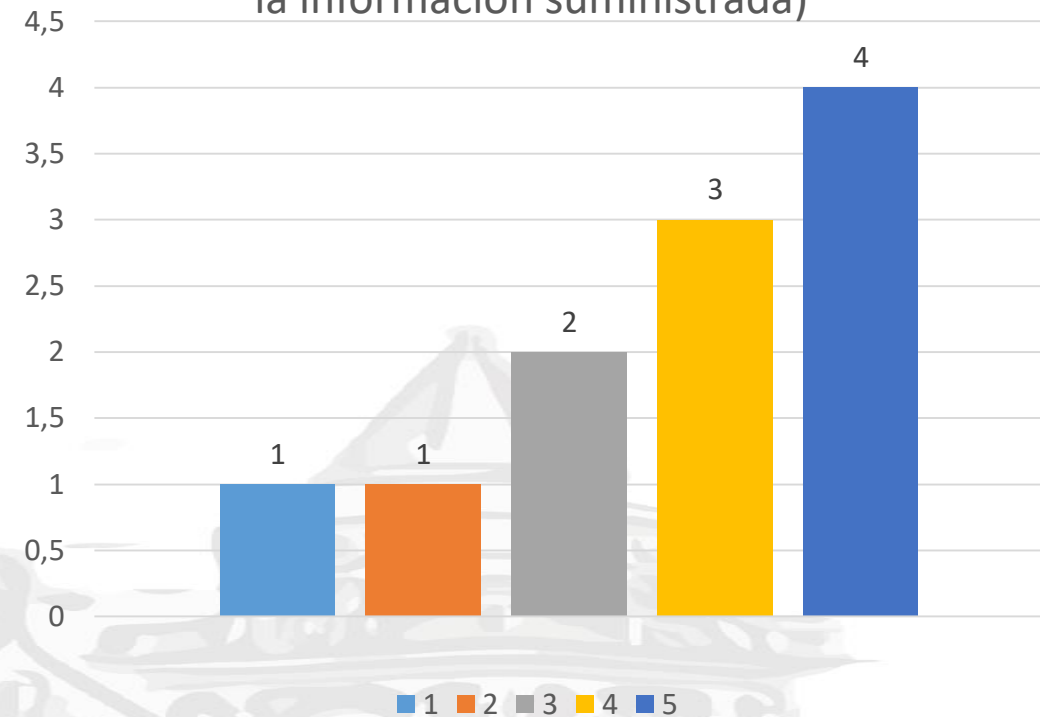


Resultado de encuestas

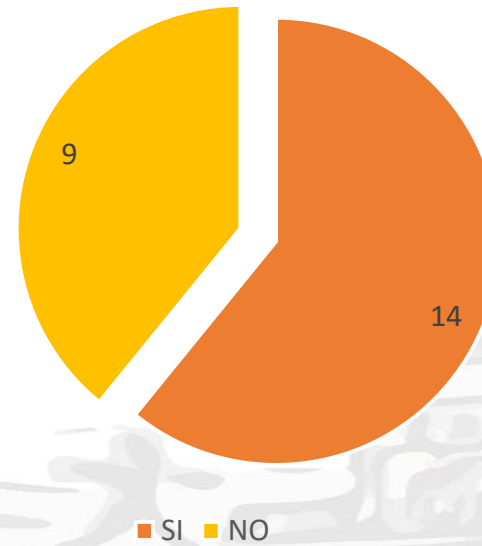
¿Cómo considera usted el tiempo de respuesta para su PQRS-D?



¿Su petición fue respuesta de manera clara? (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)



¿Considera que la información recibida fue suficiente? (Información completa)



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ALCALDÍA DE QUIBDÓ

Realizado el seguimiento a los formularios virtuales por medio de QR dispuestos en cada una de las dependencias de la entidad se ha recibido por parte de la ciudadanía las siguientes respuestas.

No. de formularios	4
--------------------	---

Pregunta/Oficina	Secretaría de movilidad	SISBEN
¿Cómo calificaría la calidad de la atención en esta dependencia?	Regular	Mala
¿Cuán satisfecho se encuentra con la entidad en general?	Poco satisfecho	Nada satisfecho

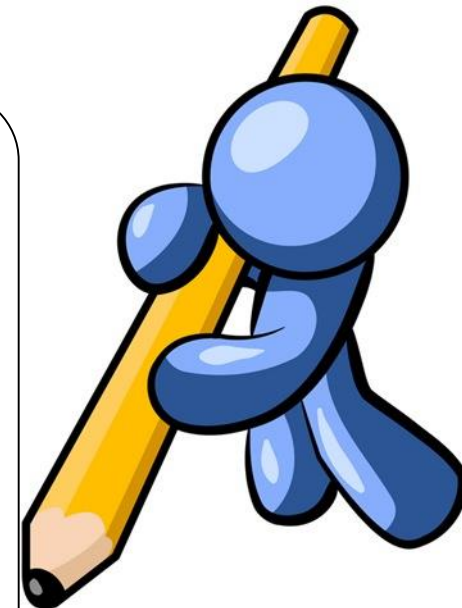
Informe de PQRSD

- De las peticiones registradas que requieren respuesta, el 100% asignadas y se finaliza el trimestre sin requerimientos vencidos.
- Se registraron siete (7) quejas durante el presente trimestre, todas resueltas de acuerdo a la normativa.
- No se presentaron sugerencias en este canal y en los buzones de sugerencia.

11. Conclusiones

Informe de Percepción

- Se obtiene buena percepción por parte de la ciudadanía, tanto a la atención como en la calidad de las respuestas otorgadas por los funcionarios.
- Se obtiene buena percepción por parte de la ciudadanía respecto a las respuestas otorgadas a sus peticiones.
- Se dificulta el acceso a la percepción ciudadana dado que es muy bajo el nivel de participación por parte de los usuarios.



12. Recomendaciones

1

- Se le recomienda a las dependencias, realizar constante revisión del aplicativo SAC para realizar las respuestas en tiempo oportuno

2

- Implementar los diferentes canales de atención (Telefónico, chat y PBX) y personal necesario para la atención de la oficina de servicio al ciudadano.

3

- Realizar la implementación de un sistema de gestión documental con el propósito de organizar la información al interior de la entidad, para hacer más fácil el acceso a ella tanto para la ciudadanía como para los servidores públicos.

4

- Realizar la implementación de un servicio de internet con mejor capacidad en todas las dependencias de la Alcaldía de Quibdó.

5

- Implementar sistema de turnos para realizar registro y seguimiento a cada uno de los ciudadanos atendidos

6

- Realizar la caracterización de la ciudadanía del municipio de Quibdó

7

- Solicitar el paz y salvo del SAC para los funcionarios contratados