



ALCALDÍA DE
QUIBDÓ
Nit. 891680011-0

Código 130
SECRETARÍA GENERAL

**Alcaldía de Quibdó
Secretaría General**

**INFORME DE PERCEPCIÓN CIUDADANA
II TRIMESTRE 2024**

Julio, 2024

 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	7
Sugerencias	8
Recomendaciones	8
Accesibilidad en Oficinas	8
Conclusiones	9



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.

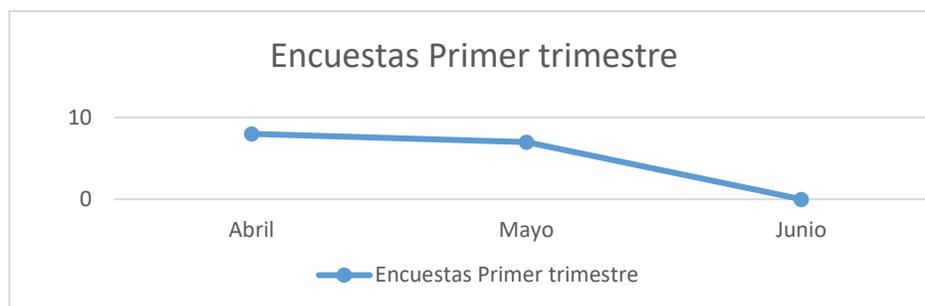
Calidad. Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto a la calidad de la información que la Entidad entrega en la respuesta recibida.

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 15 encuestas de satisfacción procesadas durante el segundo trimestre vigencia 2024, el detalle de evaluación de los ciudadanos mes a mes lo podemos detallar en el siguiente gráfico:

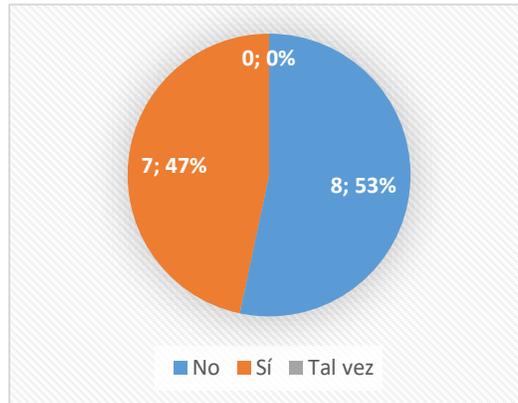




Se evidencia que, en segundo trimestre del año 2024, disminuyó de un 87.5% las encuestas realizadas y no permite esto realizar un análisis comparativo, ni significativo para medir el nivel de satisfacción de los diferentes grupos de valor.

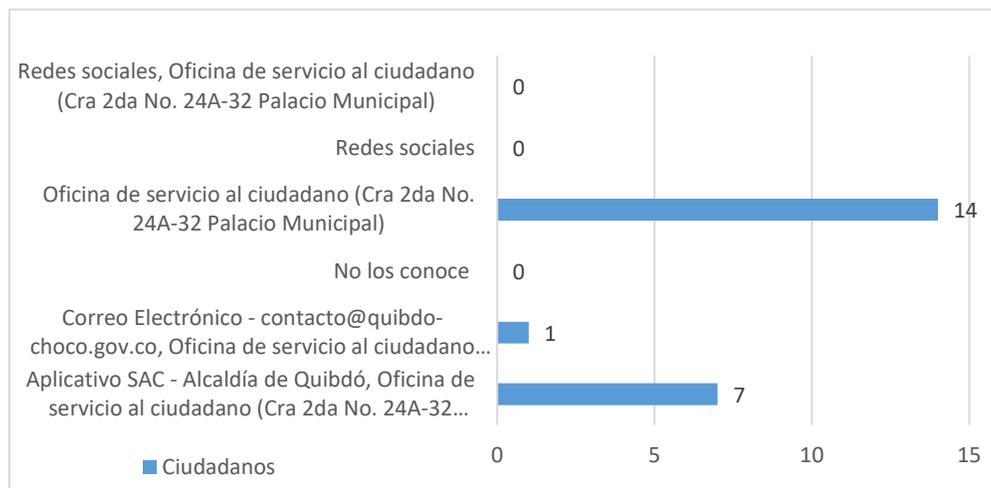
Esto se debe posiblemente a que durante estas fechas no se contaba con el personal de apoyo contratado para realizar las encuestas a los diferentes grupos de valor.

Primera Pregunta: ¿Conoce los diferentes canales de atención y radicación que dispone la Alcaldía de Quibdó? ¿Cual?



Evidenciándose que más del 61% desconoce o no tiene claridad de cada uno de los canales dispuestos por la Alcaldía Municipal de Quibdó, para acceder a cualquiera de sus servicios o realizar peticiones.

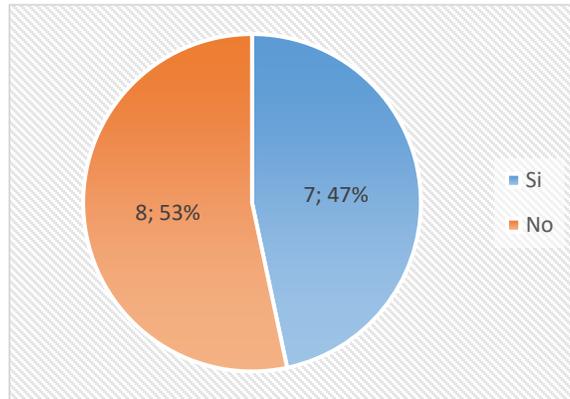
Cuando se puntualiza en cuál de los canales conoce, se muestra, que el medio de contacto el canal personal, es decir, la oficina de atención al ciudadano, evidenciándose la no diversificación de canales y la centralización de los servicios.



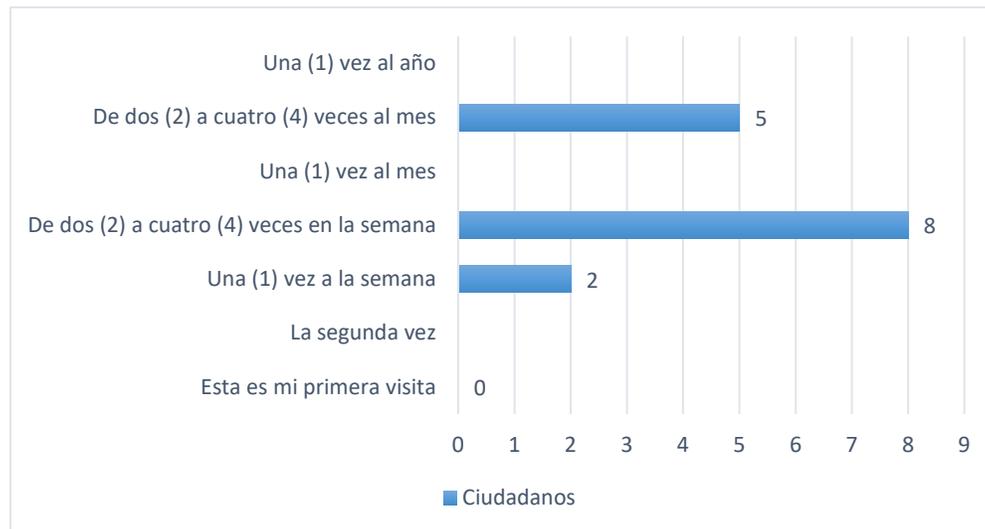


Pregunta: En caso de ser presencial.

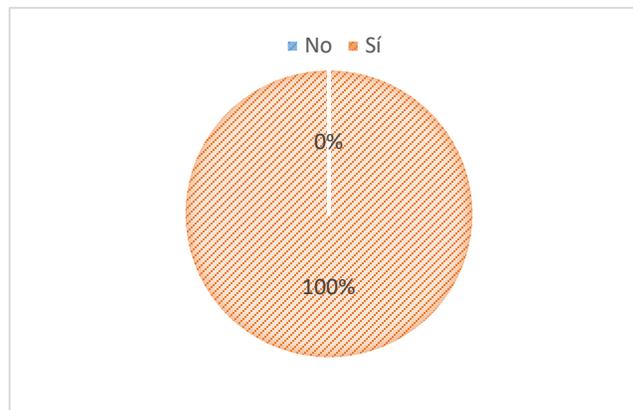
¿Conoce usted el aplicativo SAC, realizar la radicación de sus peticiones desde la WEB?



Segunda Pregunta: ¿Con que frecuencia visita esta oficina?



Tercera Pregunta: ¿Considera que, el horario de atención de la oficina es adecuado?

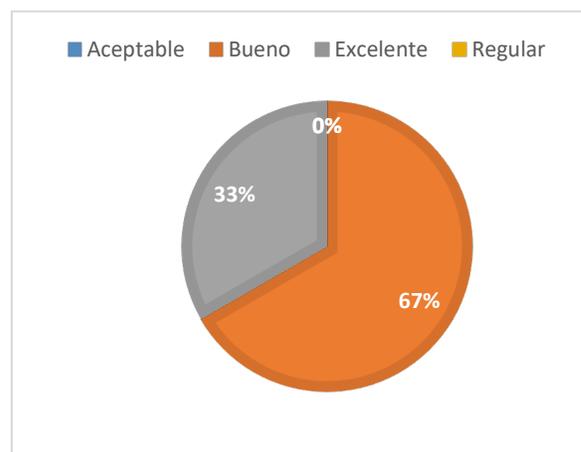




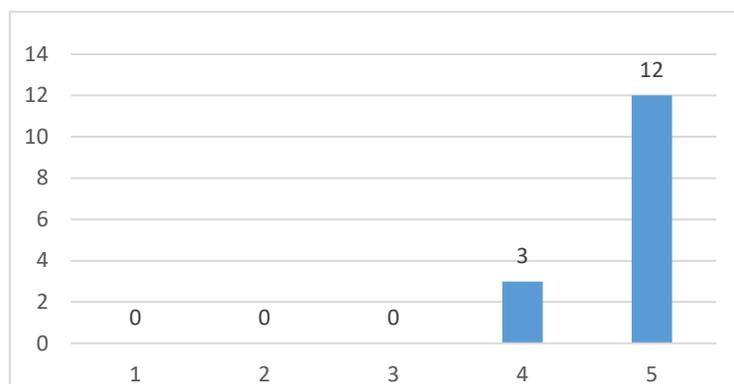
Cuarta Pregunta: ¿Cómo considera usted, el tiempo de atención?



Quinta Pregunta: ¿La Competencia y atención de las personas que prestan el servicio?



Sexta Pregunta: ¿Cuál diría que es su grado de satisfacción con el servicio que ha recibido en esta oficina?





En el segundo trimestre de 2024 nuestros ciudadanos, grupos de valor y/o usuarios respondieron 120 encuestas, arrojando un porcentaje de satisfacción del 98% el cual es un indicador importante, corroborando la buena gestión de la Alcaldía.

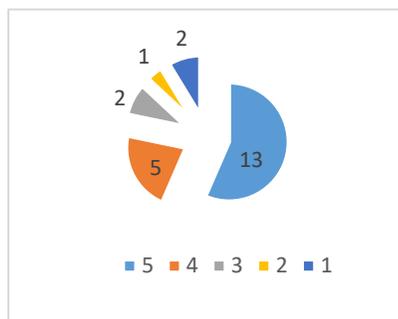
Encuesta Aplicativo SAC

El presente formulario se encuentra relacionado directamente con las PQRSD, se encuentra al finalizar por parte de las entidades enviándose un link vía correo electrónico a los usuarios para conocer el nivel de satisfacción con el contenido, tiempo y atención recibida durante el trámite.

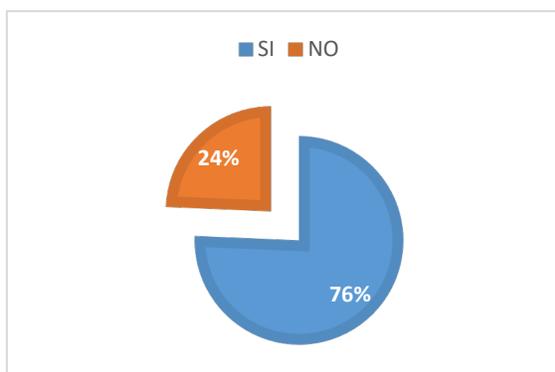
Primera Pregunta: ¿Cómo considera usted el tiempo de respuesta para su PQRS-D?



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



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





Sugerencias

#	Sugerencias 1er Trimestre
1	Estructura para acceso a personas con discapacidad
2	Continuar con el servicio y tratar de ampliar el servicio en otras sedes

Recomendaciones

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

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, subtítulo 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.



ALCALDÍA DE
QUIBDÓ
Nit. 891680011-0

Código 130
SECRETARÍA GENERAL

Conclusiones

Tel: (4) 6712175

 www.quibdo-choco.gov.co

 contacto@quibdo-choco.gov.co

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