



ALCALDÍA DE
QUIBDÓ
Nit. 891680011-0

Código 130
SECRETARÍA GENERAL

**Alcaldía de Quibdó
Secretaría General**

**INFORME DE PERCEPCIÓN CIUDADANA
I TRIMESTRE 2024**

Abril, 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	8
Sugerencias	8
Recomendaciones	9
Conclusión	10



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.

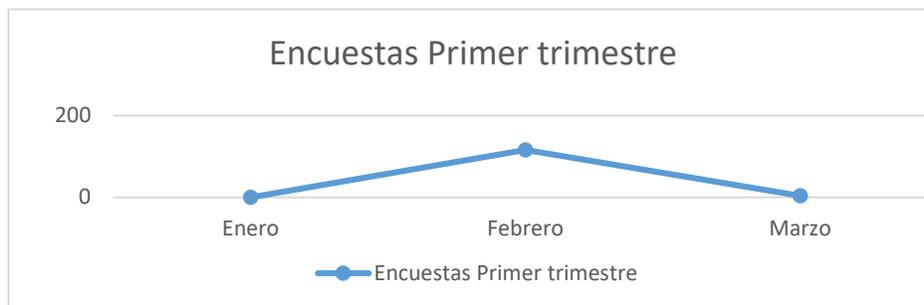
Calidad. Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto a la calidad de la información que la Entidad entrega en la respuesta recibida.

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

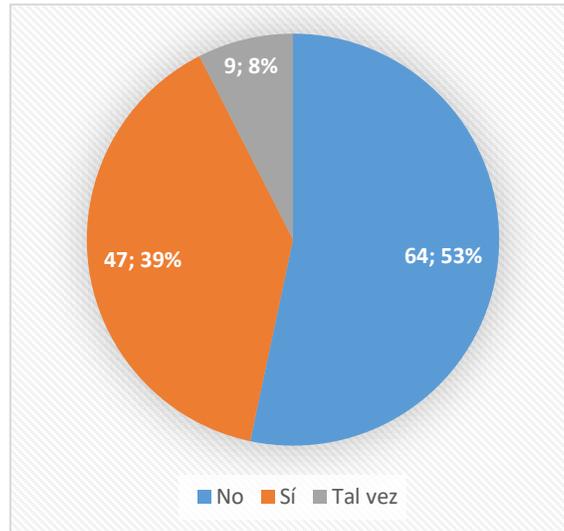
A la fecha contamos con un total de 120 encuestas de satisfacción procesadas durante el primer trimestre vigencia 2024, el detalle de evaluación de los ciudadanos mes a mes lo podemos detallar en el siguiente gráfico:





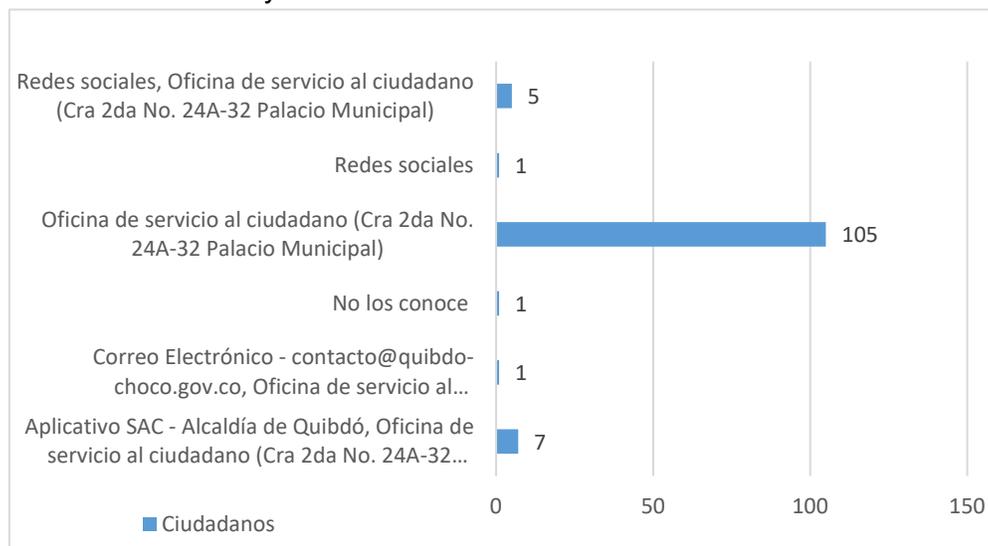
Como se puede observar el mes de febrero del 2024 se obtuvo los porcentajes más altos de la encuesta, esto se debe posiblemente a que durante febrero se contaba con el personal de apoyo para realizar las encuestas a los diferentes grupos de valor.

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



Evidenciándose que mas 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.

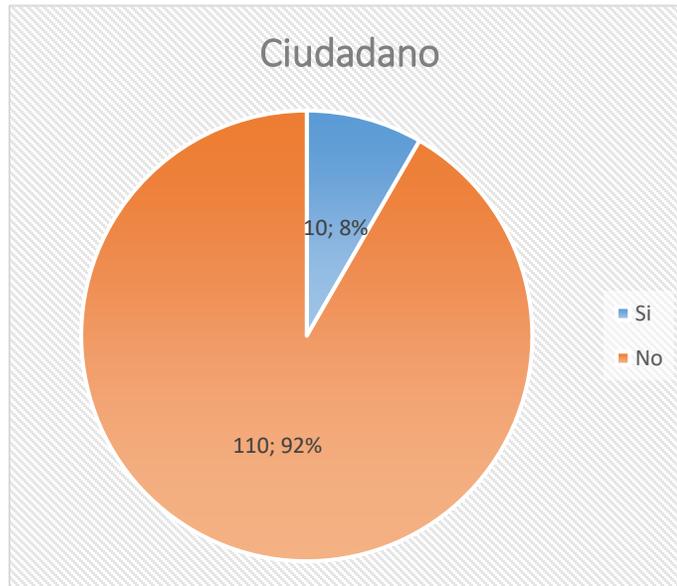
Cuando se puntualiza en cual de los canales conoce, se muestra, que el medio de contacto el canal personal, es decir, la oficina de atención al ciudadano, evidenciándose la no diversificación de canales y la centralización de los servicios.





Pregunta: En caso de ser presencial.

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

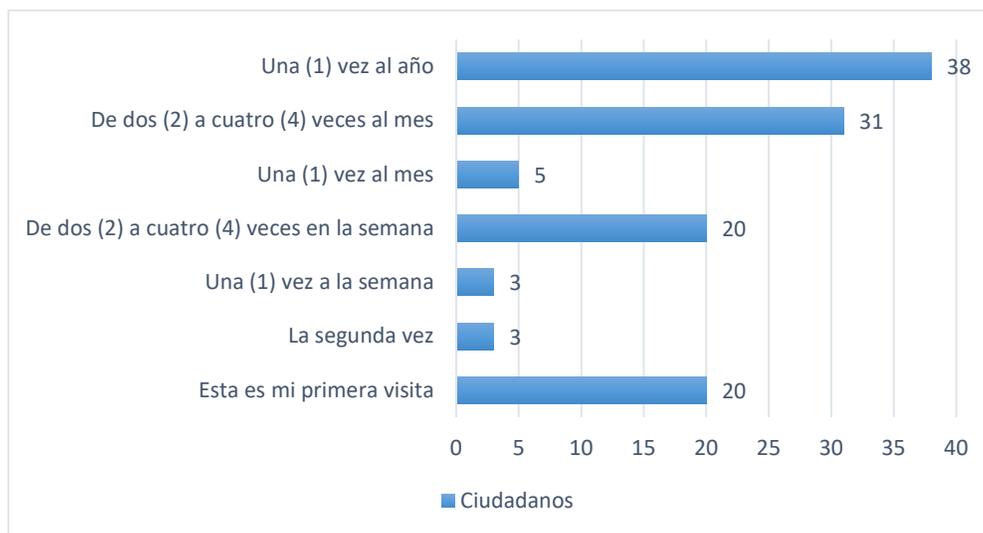


Con el propósito de genera confianza en los demás canales de contacto y dar a conocer cada uno de ellos, se le consulta al ciudadano si conoce el uso del aplicativo SAC, dado que este permite realizar la radicación de las peticiones, gestionarlas y recibir respuesta sin acercarse a la ventanilla.

Mostrando, que más del 90% desconoce la utilidad del aplicativo, su función y uso.

Dado ello, de manera corta se le explica al ciudadano, como debe de registrarse, ingresar, radicar y recibir respuestas a los mismos.

Segunda Pregunta: ¿Con que frecuencia visita esta oficina?





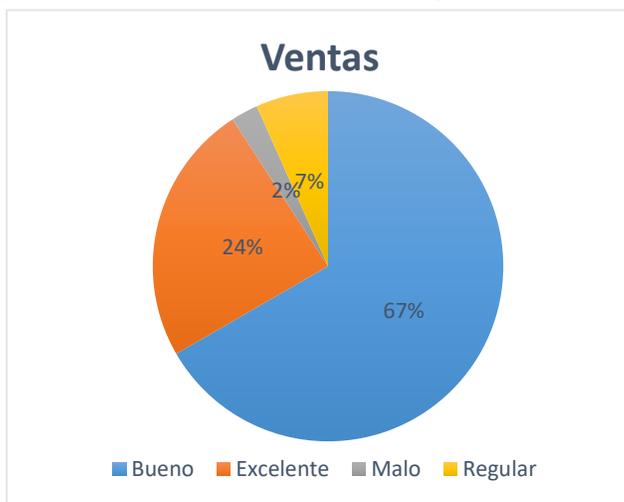
Bajo la siguiente gráfica, se nota, la frecuencia con las que los usuarios deben acercarse a las instalaciones de entidad, para realizar un trámite, obtener respuesta a ellos.

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



El 90% de las personas encuestadas, consideran que el tiempo de atención de la oficina partiendo de las 8AM hasta las 11AM en la jornada de la mañana y en la jornada de la tarde de 2PM a 5PM, es satisfactorio y completo.

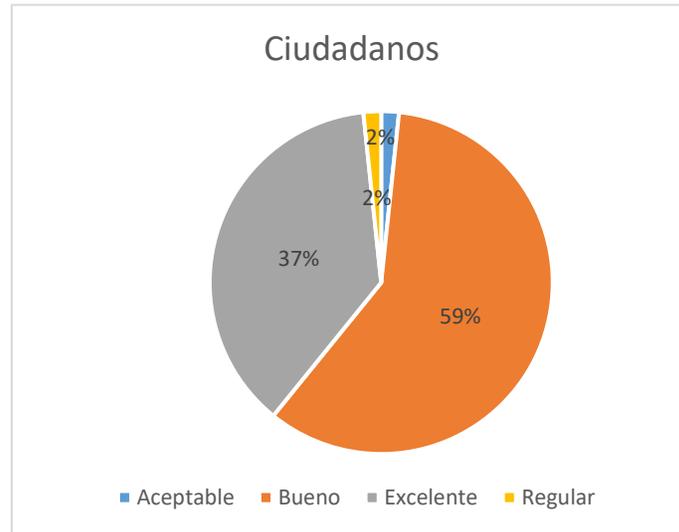
Cuarta Pregunta: ¿Cómo considera usted, el tiempo de atención?



El tiempo de atención recibido por los ciudadanos en la oficina de servicio al ciudadano el 91% de las personas encuestadas lo consideran entre excelente y bueno, cumpliendo con el propósito establecido de satisfacer las necesidades con base a la atención al público.

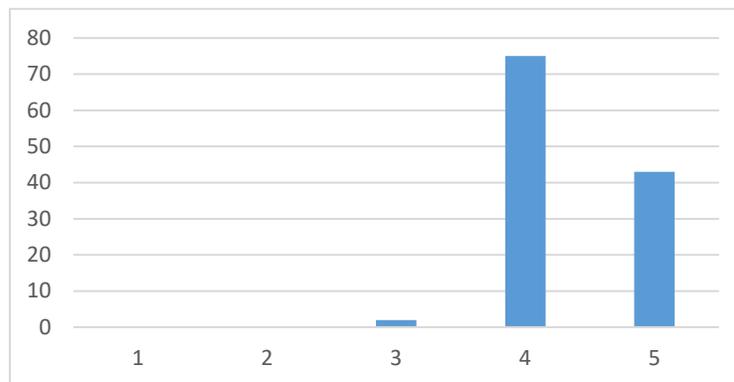


Quinta Pregunta: ¿La Competencia y atención de las personas que prestan el servicio?



Se evidencia el aumento del nivel de satisfacción de la ciudadanía, por parte de los funcionarios que los atienden en la oficina de servicio al ciudadano.

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



En el primer 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.



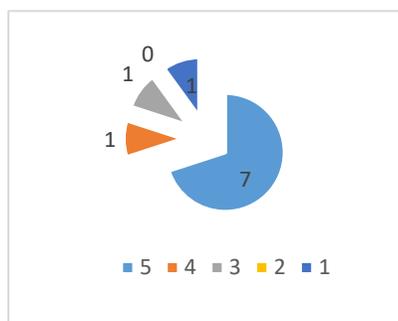
Encuesta Aplicativo SAC

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.

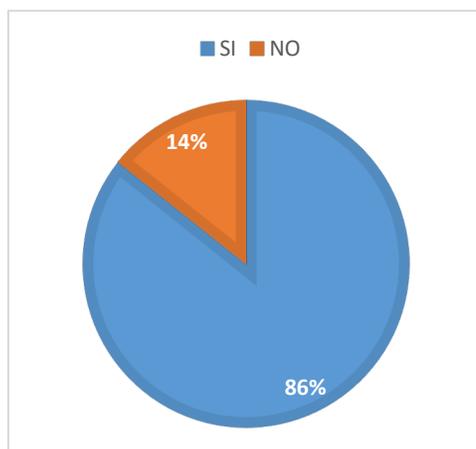
Primera Pregunta: ¿Cómo considera usted el tiempo de respuesta para su PQRS-D?



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

Tel: (4) 6712175

www.quibdo-choco.gov.co

contacto@quibdo-choco.gov.co

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



Recomendaciones

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

Problema	Solución Propuesta
Lentitud en el servicio debido a problemas de internet y equipos	Mejorar la infraestructura tecnológica: <ol style="list-style-type: none">1. Adquirir equipos de mayor capacidad y más confiables.2. Contratar un servicio de internet más estable y con mayor ancho de banda3. Implementar un sistema de respaldo en caso de fallas del sistema principal.
Falta de personal para atender la demanda	Aumentar el número de personal: <ol style="list-style-type: none">1. Contratación de personal adicional para realizar el trámite de radicación.2. Optimización de los procesos internos para reducir los tiempos de espera.
Falta de capacitación de los usuarios en el aplicativo SAC	Capacitación a los usuarios: <ol style="list-style-type: none">1. Desarrollo de materiales de capacitación claros y concisos (manuales, videos tutoriales).2. Ofrecer atención personalizada a los usuarios que requieran asistencia.
Necesidad de un plan de contingencia ante fallas del sistema	Implementar un plan de contingencia: <ol style="list-style-type: none">1. Contar con un sistema de respaldo manual para realizar los trámites en caso de fallas del sistema2. Establecer protocolos de actuación para resolver rápidamente las incidencias técnicas.



Conclusión

El análisis de las encuestas desarrolladas, las sugerencias recibidas y la evaluación de la situación actual del servicio han permitido identificar una serie de desafíos y oportunidades para mejorar significativamente la calidad de la atención al cliente. Los principales hallazgos apuntan a la necesidad de fortalecer la infraestructura tecnológica, optimizar los procesos internos, y capacitar tanto al personal como a los usuarios.

Finalmente, es crucial adoptar una cultura de mejora continua, basada en la medición y el análisis de los indicadores clave de desempeño. Al monitorear de cerca los tiempos de respuesta, la satisfacción del cliente y otras métricas relevantes, se podrá identificar áreas de oportunidad y ajustar las estrategias en consecuencia.