

INFORME DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER TRIMESTRE AÑO 2022

Este documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias la Alcaldía de Quibdó y la percepción de la ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2022.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de satisfacción de los servicios y trámites ofrecidos por Alcaldía de Quibdó, con el fin formular recomendaciones a cada una de las dependencias y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

En el seguimiento permanente a las PQRSD, y así analizar la calidad del cada uno de los servicios prestados por la Entidad en aras de mejorar la percepción del usuario con respecto a la atención recibida a través de los diferentes canales, la satisfacción por los trámites y servicios.

1. Canal de atención presencial.

Ventanilla única de atención, ubicada en la Carrera 2- No 24^a-32, barrio Yesca grande de Quibdó, horarios de atención de 8:00 AM a 11:00 AM y en las horas de la tarde de 2:00 PM a 5:00 PM, por medio de este canal en el tercer trimestre del año 2022 en total se recibieron 2.653 PQRSD, destinadas a cada dependencia de la siguiente manera.

	DEPENDENCIA	Recibidas	No Requiere Respuesta	Requieren respuesta	Resultas	Por Resolver
JULIO	Control Interno	0	0	0	0	0
	Control Interno Disciplinario	1	1	0	0	0
	Despacho del Alcalde	99	87	12	2	10
	Gestora Social	0	0	0	0	0
	Jurídica	3	3	0	0	0
	Secretaría de Deporte	10	3	7	0	7
	Secretaría de Desarrollo económico	5	4	1	1	0
	Secretaría de Gobierno	77	60	17	15	2
	Secretaría de Hacienda	105	30	75	25	50
	Secretaría de Inclusión Social	13	11	2	0	2
	Secretaría de Inclusión social - Coordinación de Cultura	5	3	2	0	2
	Secretaría de Inclusión social - Coordinación de Juventudes	5	5	0	0	0



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011-0

Secretaría de Inclusión social - Familias en acción	0	0	0	0	0
Secretaría de Inclusión social - Ludoteca	1	0	1	0	1
Secretaría de Inclusión Social - Unidad de Víctimas	14	13	1	0	1
Secretaría de Infraestructura	24	14	10	9	1
Secretaría de la Mujer	3	3	0	0	0
Secretaría de Medio Ambiente	64	41	23	20	3
Secretaría de Movilidad	5	0	5	0	5
Secretaría de Planeación	118	32	86	61	25
Secretaría de Planeación – Sisben	290	0	290	0	290
Secretaría de Salud	42	6	36	31	5
Secretaría General	20	13	7	4	3
Secretaría General - Almacén	0	0	0	0	0
Secretaría General - Archivo	0	0	0	0	0
Secretaría General - Comunicaciones	0	0	0	0	0
Secretaría General - Cooperación internacional	0	0	0	0	0
Secretaría General - Coordinación de Etnias	0	0	0	0	0
Secretaría General – Talento Humano	41	9	32	32	0
TOTALES	945	338	607	200	407

AGOSTO	DEPENDENCIA	Recibidas	No Requiere Respuesta	Requieren respuesta	Resultas	Por Resolver
	Control Interno	0	0	0	0	0
	Control Interno Disciplinario	1	1	0	0	0
	Despacho del Alcalde	128	109	19	5	14
	Gestora Social	0	0	0	0	0
	Jurídica	3	3	0	0	0
	Secretaría de Deporte	29	23	6	4	2
	Secretaría de Desarrollo económico	3	3	0	0	0
	Secretaría de Gobierno	92	57	35	28	7
	Secretaría de Hacienda	67	22	45	21	24
	Secretaría de Inclusión Social	13	9	4	3	1



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011-0

Secretaría de Inclusión social - Coordinación de Cultura	6	5	1	1	0
Secretaría de Inclusión social - Coordinación de Juventudes	3	3	0	0	0
Secretaría de Inclusión social - Familias en acción	0	0	0	0	0
Secretaría de Inclusión social - Ludoteca	4	4	0	0	0
Secretaría de Inclusión Social - Unidad de Víctimas	20	19	1	0	1
Secretaría de Infraestructura	49	42	7	6	1
Secretaría de la Mujer	4	4	0	0	0
Secretaría de Medio Ambiente	72	36	36	32	4
Secretaría de Movilidad	4	2	2	0	2
Secretaría de Planeación	126	39	87	55	32
Secretaría de Planeación – Sisben	236	0	236	0	236
Secretaría de Salud	56	53	3	1	2
Secretaría General	19	17	2	1	1
Secretaría General - Almacén	0	0	0	0	0
Secretaría General - Archivo	2	1	1	1	0
Secretaría General - Comunicaciones	0	0	0	0	0
Secretaría General - Cooperación internacional	1	1	0	0	0
Secretaría General - Coordinación de Etnias	2	2	0	0	0
Secretaría General – Talento Humano	47	1	46	50	-4
TOTALES	987	456	531	208	323

SEPTIEMBRE	DEPENDENCIA	Recibidas	No Requiere Respuesta	Requieren respuesta	Resultas	Por Resolver
	Control Interno	0	0	0	0	0
	Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0
	Despacho del Alcalde	105	85	20	0	20
	Gestora Social	0	0	0	0	0
	Jurídica	2	1	1	0	1
	Secretaría de Deporte	7	1	6	0	6



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011

Secretaría de Desarrollo económico	8	5	3	1	2
Secretaría de Gobierno	63	35	28	26	2
Secretaría de Hacienda	64	16	48	23	25
Secretaría de Inclusión Social	18	7	11	0	11
Secretaría de Inclusión social - Coordinación de Cultura	7	6	1	0	1
Secretaría de Inclusión social - Coordinación de Juventudes	5	5	0	0	0
Secretaría de Inclusión social - Familias en acción	0	0	0	0	0
Secretaría de Inclusión social - Ludoteca	0	0	0	0	0
Secretaría de Inclusión Social - Unidad de Víctimas	6	3	3	0	3
Secretaría de Infraestructura	31	6	25	6	19
Secretaría de la Mujer	7	5	2	0	2
Secretaría de Medio Ambiente	58	18	40	29	11
Secretaría de Movilidad	2	0	2	0	2
Secretaría de Planeación	108	19	89	46	43
Secretaría de Planeación – Sisben	141	0	141	0	141
Secretaría de Salud	32	31	1	0	1
Secretaría General	9	3	6	2	4
Secretaría General - Almacén	0	0	0	0	0
Secretaría General - Archivo	2	1	1	0	1
Secretaría General - Comunicaciones	0	0	0	0	0
Secretaría General - Cooperación internacional	1	0	1	0	1
Secretaría General - Coordinación de Etnias	1	0	1	0	1
Secretaría General – Talento Humano	44	13	31	30	1
	721	260	461	163	298

Los oficios y/o documentos son clasificaciones en dos grupos, **GRUPO 1** son revisados y posteriormente llevados a las dependencias para realizar su trámite o respuesta y los oficios del **GRUPO 2**, son de tipo invitación, o información donde no se requiere respuesta.

2. Canales Virtuales.

2.1. Página Web

Se cuenta con el sistema de radicación a través del portal web de la entidad, ingresando al link <http://www.quibdo-choco.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx> desplegar y luego ir a donde dice PQRS-D, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS, SUGERENCIAS Allí encontrarán todos los datos para realizar su PQRSD, dicho link es solamente usado para algunas dependencias, enviados mediante correo electrónico se recibieron en total 25 PQRSD, así.

DEPENDENCIA	INGRESO
Despacho del Alcalde	9
Secretaría de Gobierno	2
Secretaría de Hacienda	12
Secretaría de Movilidad	2
TOTAL	25

2.2. Correo Electrónico

A través del correo electrónico: CONTACTO@QUIBDO-CHOCO.GOV.CO, son recibidas las PQRSD, son debidamente revisadas y remitidas a cada dependencia, hasta el corte del tercer trimestre se recibieron 545 correos, al momento de realizar la respuesta se envía tanto al destinatario como a la Oficina de Servicio al ciudadano, en caso de que sean peticiones cortas y su respuesta esté al alcance de la Oficina de Atención al ciudadano, se responde directamente sin ser remitido a ninguna dependencia.

3. Buzón de sugerencias

Se realiza la revisión del buzón de sugerencias, contando con CERO (0) sugerencias anónimas.

RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

- Se recomienda en especial a todas las dependencias, que al momento de la habilitación de SAC (Sistema de Atención al ciudadano) realizar el adecuado uso de la plataforma con el fin de ser el único medio de radicación y respuestas de las PQRSD.

Cordialmente,

HIRLESA MERCEDES SANMARTIN QUINTERO

Coordinadora

Centro Cultural Comunitario de Servicio al Ciudadano MIA