

INFORME DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CUARTO 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 octubre y el 31 de diciembre 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 cuarto trimestre del año 2022 en total se recibieron 1.570 PQRSD, destinadas a cada dependencia de la siguiente manera.

	DEPENDENCIA	Recibidas	No Requiere Respuesta	Requieren respuesta	Resultas	Por Resolver
OCTUBRE	Control Interno	0	0	0	0	0
	Control Interno Disciplinario	1	1	0	0	0
	Despacho del Alcalde	113	87	26	3	23
	Gestora Social	0	0	0	0	0
	Jurídica	1	1	0	0	0
	Secretaría de Deporte	9	2	7	0	7
	Secretaría de Desarrollo económico	6	5	1	1	0
	Secretaría de Gobierno	64	47	17	15	2
	Secretaría de Hacienda	41	6	35	33	2
	Secretaría de Inclusión Social	11	9	2	0	2
	Secretaría de Inclusión social - Coordinación de Cultura	6	4	2	0	2
	Secretaría de Inclusión social - Coordinación de Juventudes	1	1	0	0	0
	Secretaría de Inclusión social - Familias en acción	0	0	0	0	0
	Secretaría de Inclusión social - Ludoteca	3	2	1	0	1
	Secretaría de Inclusión Social - Unidad de Víctimas	10	9	1	0	1
	Secretaría de Infraestructura	20	10	10	9	1
	Secretaría de la Mujer	1	1	0	0	0
	Secretaría de Medio Ambiente	54	31	23	20	3
	Secretaría de Movilidad	3	0	3	0	3



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 891680011-9

	Secretaría de Planeación	75	15	60	42	18
	Secretaría de Planeación – Sisben	115	115	0	0	0
	Secretaría de Salud	29	8	21	17	4
	Secretaría General	8	1	7	4	3
	Secretaría General - Almacén	1	1	0	0	0
	Secretaría General - Archivo	1	1	0	0	0
	Secretaría General - Comunicaciones	0	0	0	0	0
	Secretaría General - Cooperación internacional	1	1	0	0	0
	Secretaría General - Coordinación de Etnias	0	0	0	0	0
	Secretaría General – Talento Humano	25	5	20	20	0
		599	363	236	164	72
	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	82	63	19	5	14
	Gestora Social	0	0	0	0	0
	Jurídica	2	2	0	0	0
	Secretaría de Deporte	11	5	6	4	2
	Secretaría de Desarrollo económico	5	5	0	0	0
	Secretaría de Gobierno	50	15	35	28	7
	Secretaría de Hacienda	38	-7	45	21	24
	Secretaría de Inclusión Social	7	3	4	3	1
	Secretaría de Inclusión social - Coordinación de Cultura	9	8	1	1	0
	Secretaría de Inclusión social - Coordinación de Juventudes	1	1	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	12	11	1	0	1
	Secretaría de Infraestructura	15	8	7	6	1
	Secretaría de la Mujer	4	4	0	0	0
	Secretaría de Medio Ambiente	31	6	25	19	6
	Secretaría de Movilidad	2	0	2	0	2
	Secretaría de Planeación	62	25	37	26	11
	Secretaría de Planeación – Sisben	65	60	5	0	5
	Secretaría de Salud	26	23	3	1	2
	Secretaría General	6	4	2	1	1
	Secretaría General - Almacén	32	32	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

NOVIEMBRE



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
Quibdó

Nit. 89168001-0

	Secretaría General - Coordinación de Etnias	0	0	0	0	0
	Secretaría General – Talento Humano	14	4	10	10	0
		474	272	202	125	77
	DEPENDENCIA	Recibidas	No Requiere Respuesta	Requieren respuesta	Resultas	Por Resolver
	Control Interno	1	1	0	0	0
	Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0
	Despacho del Alcalde	95	75	20	3	17
	Gestora Social	0	0	0	0	0
	Jurídica	0	0	0	0	0
	Secretaría de Deporte	3	1	2	0	2
	Secretaría de Desarrollo económico	5	2	3	1	2
	Secretaría de Gobierno	46	18	28	26	2
	Secretaría de Hacienda	53	5	48	23	25
	Secretaría de Inclusión Social	5	1	4	3	1
	Secretaría de Inclusión social - Coordinación de Cultura	3	2	1	1	0
	Secretaría de Inclusión social - Coordinación de Juventudes	0	0	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	8	5	3	0	3
	Secretaría de Infraestructura	21	3	18	12	6
	Secretaría de la Mujer	2	0	2	2	0
	Secretaría de Medio Ambiente	43	3	40	29	11
	Secretaría de Movilidad	10	8	2	0	2
	Secretaría de Planeación	62	7	55	46	9
	Secretaría de Planeación – Sisben	57	13	44	0	44
	Secretaría de Salud	45	15	30	0	30
	Secretaría General	13	13	0	0	0
	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	6	5	1	0	1
	Secretaría General – Talento Humano	19	3	16	16	0
		497	180	317	162	155

DICIEMBRE

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 PQRS-D, dicho link es solamente usado para algunas dependencias, enviados mediante correo electrónico se recibieron en total 25 PQRS-D, 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 PQRS-D, son debidamente revisadas y remitidas a cada dependencia, hasta el corte del cuarto trimestre se recibieron 497 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.

4. Encuestas

Para el último trimestre, los ciudadanos no participaron en la realización de las encuestas de satisfacción por ende se nos imposibilita realizar el indicador de satisfacción de la ciudadanía.

RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

En la última semana del año 2022 y primer trimestre del año 2023, se realizará el proceso de capacitación, implementación y adaptación a la plataforma de Servicio al ciudadano, herramienta en la cual se realiza la radicación y respuestas de todas las PQRS-D que ingresen a la entidad, consiguiente se recomienda:

- Dotar a todas las dependencias con los insumos tecnológicos para poder acceder a la plataforma: computadores, internet, impresora.
- Garantizar una buena conexión a internet en todas las sedes de la Alcaldía.
- Creación de correos institucionales a todos los funcionarios de la entidad.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO
HIRLESA MERCEDES SANMARTIN QUINTERO
Servicio al Ciudadano