

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

En la oficina de Atención al ciudadano se ha avanzado en la radicación de documentos presencial y electrónica para facilitar que el usuario tenga un mejor servicio, llevando a cabo cada una de las actividades planteadas en el plan de acción, todo esto nos va a permitir fortalecer esta oficina, evaluar y mejorar la calidad de la atención a cada uno de nuestros usuarios.

Con este fin, para el próximo trimestre se espera contar con el sistema de gestión de Atención al Ciudadano (SAC) del Ministerio de Educación, la importancia de implementar este sistema en la Entidad, es importante dado que nos permitiría tener un control real sobre los tiempos de respuesta, calidad de la información y la trazabilidad de cada una de las PQRSD que tramita cada ciudadano.

También, se implementa la mesa de encuestas y sugerencias, con el propósito de que cada uno de los ciudadanos brinde su valoración y así poder medir los niveles de satisfacción y calidad de la atención que cada dependencia, trámite y/o servicio.

Con el objetivo de mejorar la percepción del usuario con respecto a la atención recibida a través de los diferentes canales, así como la satisfacción por los trámites y servicios que ofrece la Entidad, detallamos las PQRSD recibidas por cada dependencia en el primer trimestre del presente año.

1. Canal de atención presencial.

Ventanilla única de atención, ubicada en la Carrera 2- No 24ª-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.

| | DEPENDENCIA | INGRESOS | RESPUESTAS | DIFERENCIA |
|------------------------------|---|----------|------------|------------|
| ENERO | Control Interno | 1 | 0 | 1 |
| | Control Interno Disciplinario | 1 | 0 | 1 |
| | Despacho del Alcalde | 87 | 0 | 87 |
| | Secretaría de Deporte | 11 | 0 | 11 |
| | Secretaría de Desarrollo económico | 1 | 0 | 1 |
| | Secretaría de Gobierno | 49 | 0 | 49 |
| | Secretaría de Hacienda | 73 | 0 | 73 |
| | Secretaría de Inclusión social | 3 | 0 | 3 |
| | Secretaría de Infraestructura | 19 | 2 | 17 |
| | Secretaría de Medio Ambiente | 24 | 0 | 24 |
| | Secretaría de Movilidad | 8 | 0 | 8 |
| | Secretaría de Planeación | 116 | 0 | 116 |
| | Secretaría de Planeación - Familias en acción | 1 | 7 | -6 |
| | Secretaría de Planeación - Sisben | 9 | 0 | 9 |
| | Secretaría de Salud | 32 | 0 | 32 |
| | Secretaría General | 17 | 0 | 17 |
| | Secretaría General - Almacén | 1 | 0 | 1 |
| Secretaría General - Archivo | 5 | 0 | 5 | |

| | | | | |
|--|---|------------|------------|------------|
| | Secretaría General – Talento Humano | 65 | 0 | 65 |
| | Total general | 523 | 9 | 514 |
| FEBRERO | Control Interno | 1 | 0 | 1 |
| | Control Interno Disciplinario | 3 | 3 | 0 |
| | Despacho del Alcalde | 110 | 1 | 109 |
| | Gestora Social | 3 | 0 | 3 |
| | Jurídica | 2 | 0 | 2 |
| | Secretaría de Deporte | 9 | 3 | 6 |
| | Secretaría de Desarrollo económico | 5 | 1 | 4 |
| | Secretaría de Gobierno | 77 | 16 | 61 |
| | Secretaría de Hacienda | 68 | 12 | 56 |
| | Secretaría de Inclusión Social | 7 | 0 | 7 |
| | Secretaría de Inclusión social - Coordinación de Cultura | 5 | 3 | 2 |
| | Secretaría de Inclusión social - Ludoteca | 1 | 0 | 1 |
| | Secretaría de Inclusión social - Coordinación de Juventudes | 3 | 0 | 3 |
| | Secretaría de Infraestructura | 42 | 29 | 13 |
| | Secretaría de la Mujer | 1 | 0 | 1 |
| | Secretaría de Medio Ambiente | 46 | 38 | 8 |
| | Secretaría de Movilidad | 8 | 2 | 6 |
| | Secretaría de Planeación | 202 | 109 | 93 |
| | Secretaría de Planeación – Sisben | 16 | 34 | -18 |
| | Secretaría de Salud | 49 | 20 | 29 |
| Secretaría General | 10 | 11 | -1 | |
| Secretaría General - Cooperación internacional | 1 | 0 | 1 | |
| Secretaría General – Talento Humano | 26 | 31 | -5 | |
| | Total general | 695 | 313 | 382 |
| MARZO | Control Interno | 1 | 0 | 1 |
| | Control Interno Disciplinario | 2 | 0 | 2 |
| | Despacho del Alcalde | 107 | 5 | 102 |
| | Gestora Social | 5 | 0 | 5 |
| | Jurídica | 2 | 0 | 2 |
| | Secretaría de Deporte | 12 | 1 | 11 |
| | Secretaría de Desarrollo económico | 5 | 8 | -3 |
| | Secretaría de Gobierno | 68 | 24 | 44 |
| | Secretaría de Hacienda | 209 | 14 | 195 |
| | Secretaría de Inclusión Social | 17 | 0 | 17 |
| | Secretaría de Inclusión social - Coordinación de Cultura | 2 | 2 | 0 |
| | Secretaría de Inclusión Social - Coordinación de Etnias | 1 | 0 | 1 |
| | Secretaría de Inclusión social - Ludoteca | 1 | 0 | 1 |
| | Secretaría de Inclusión social - Coordinación de Juventudes | 1 | 0 | 1 |
| | Secretaría de Infraestructura | 37 | 24 | 13 |
| | Secretaría de la Mujer | 2 | 1 | 1 |
| | Secretaría de Medio Ambiente | 43 | 31 | 12 |

| | | | |
|-------------------------------------|--------------|------------|--------------|
| Secretaría de Movilidad | 2 | 0 | 2 |
| Secretaría de Planeación | 452 | 136 | 316 |
| Secretaría de Planeación - Sisben | 99 | 49 | 50 |
| Secretaría de Salud | 52 | 17 | 35 |
| Secretaría General | 16 | 7 | 9 |
| Secretaría General - Archivo | 3 | 0 | 3 |
| Secretaría General – Talento Humano | 40 | 36 | 4 |
| Total general | 1.179 | 355 | 824 |
| TOTAL 1ER TRIMESTRE | 2.397 | 677 | 1.720 |

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.

| DEPENDENCIA | INGRESO |
|-------------------------|-----------|
| Despacho del Alcalde | 1 |
| Secretaría de Gobierno | 1 |
| Secretaría de Hacienda | 9 |
| Secretaría de Movilidad | 1 |
| TOTAL | 12 |

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 primer trimestre se recibieron 533 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 dos sugerencias anónimas donde sugería mejorar el espacio de la ventanilla única, implementando un aire acondicionado.

RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

- Adquirir un scanner con capacidad suficiente, mejor la calidad del servicio y dado la próxima implementación del sistema SAC.
- Instalar buzones de sugerencias en todas las dependencias, casa de justicia, Centro MIA y en la oficina de Atención al ciudadano donde se reciben las PQRDS.
- Instalar teléfono fijo – conmutador, dado que los procesos de notificación a los usuarios los realizamos desde los teléfonos personales.

Cordialmente,

HIRLESA MERCEDES SANMARTIN QUINTERO

Coordinadora

Centro Cultural Comunitario de Servicio al Ciudadano MIA

Alcaldía de Quibdó.

Direc. Aeroparque – vía aeropuerto Quibdó – Chocó

