

Informe de PQRSD y percepción de la ciudadanía Primer trimestre de 2023

Oficina de Servicio al ciudadano - Alcaldía de Quibdó
31 de marzo de 2023

Contenido

1. Introducción
2. Acceso a la información pública
3. PQRSD recibidas en el trimestre
4. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores
5. PQRSD recibidas por canal de atención
6. PQRSD asignadas por dependencias
7. Oportunidad de respuestas
8. Cantidad y motivo de reclamos recibidos
9. Tiempo promedio de respuesta por dependencia
10. Percepción de la ciudadanía los productos, servicios y trámites
11. Conclusiones
12. Recomendaciones

1. Introducción

Este documento corresponde a informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias y oficinas de la Alcaldía de Quibdó y la percepción de los trámites y servicios evaluados por cada uno de los ciudadanos atendidos durante el primer trimestre del año, entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2023.

La finalidad de este informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Alcaldía de Quibdó a nuestros ciudadanos y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

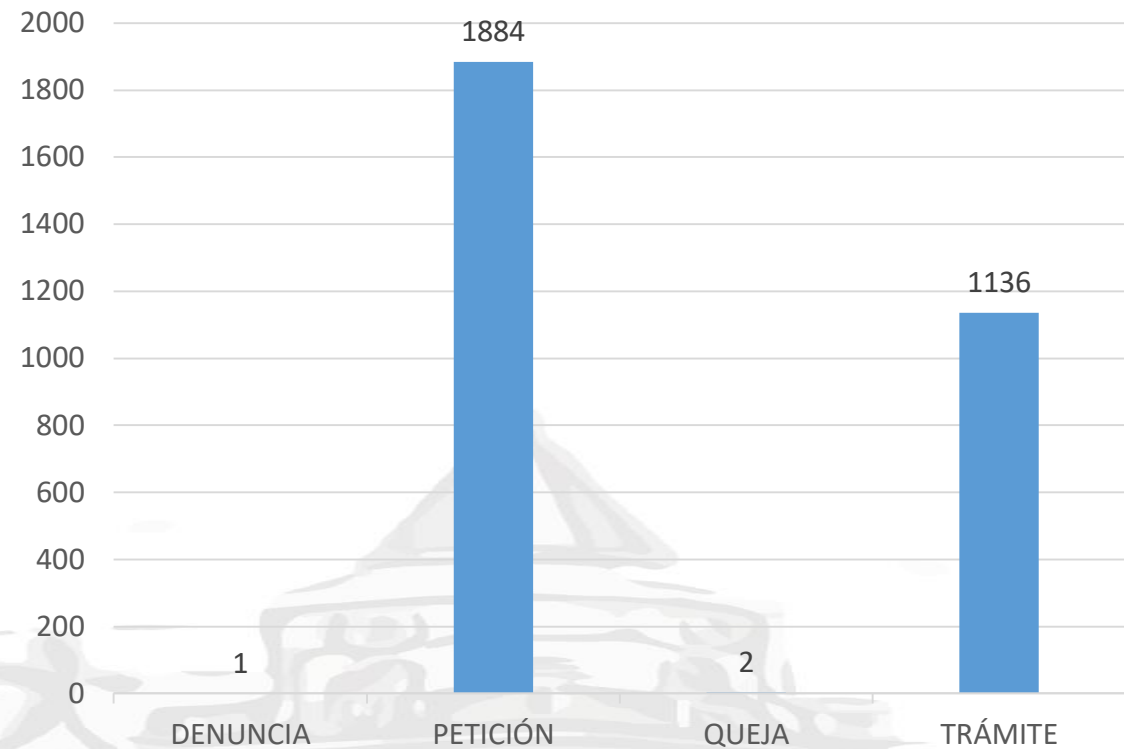
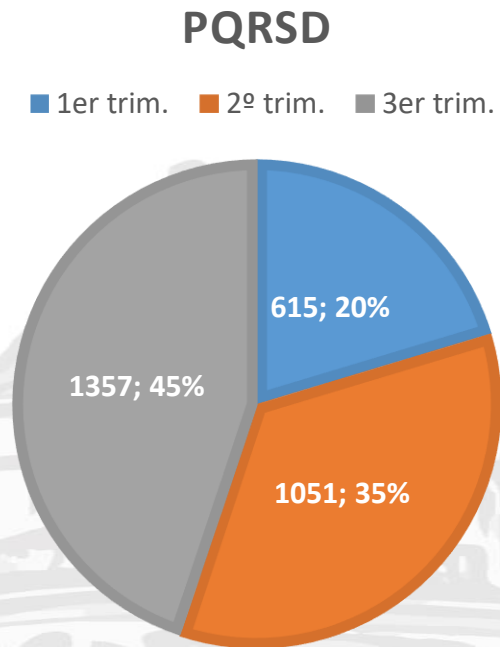
2. Acceso a la información pública

Se informa que en el portal web a través del enlace www.quibdo-choco.gov.co, se encuentra disponible la información a la que se refiere la mencionada ley, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre del año 2023, se recibieron 3,023 PQRSD.

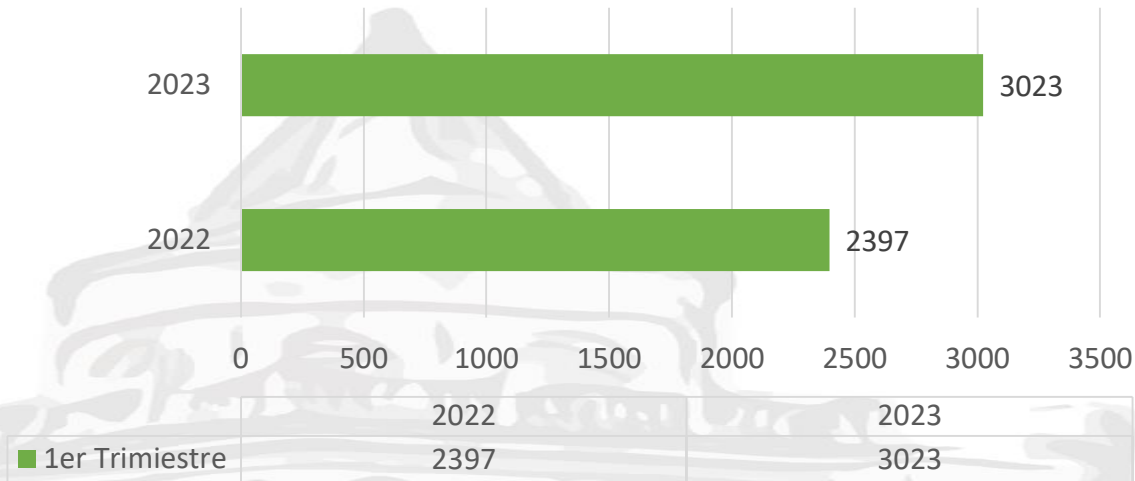
No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las mismas.

3. PQRSD Recibidas en el trimestre



4. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

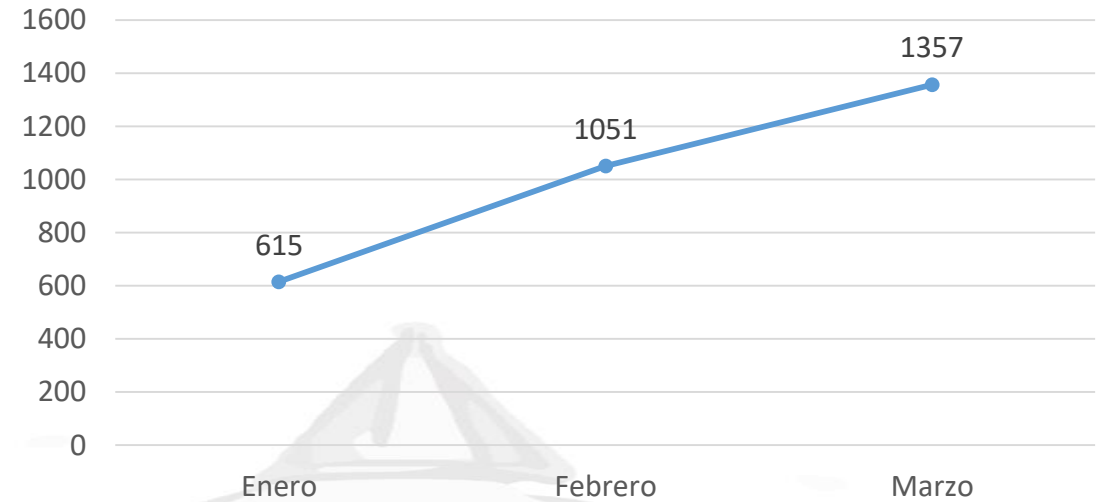
1er Trimestre



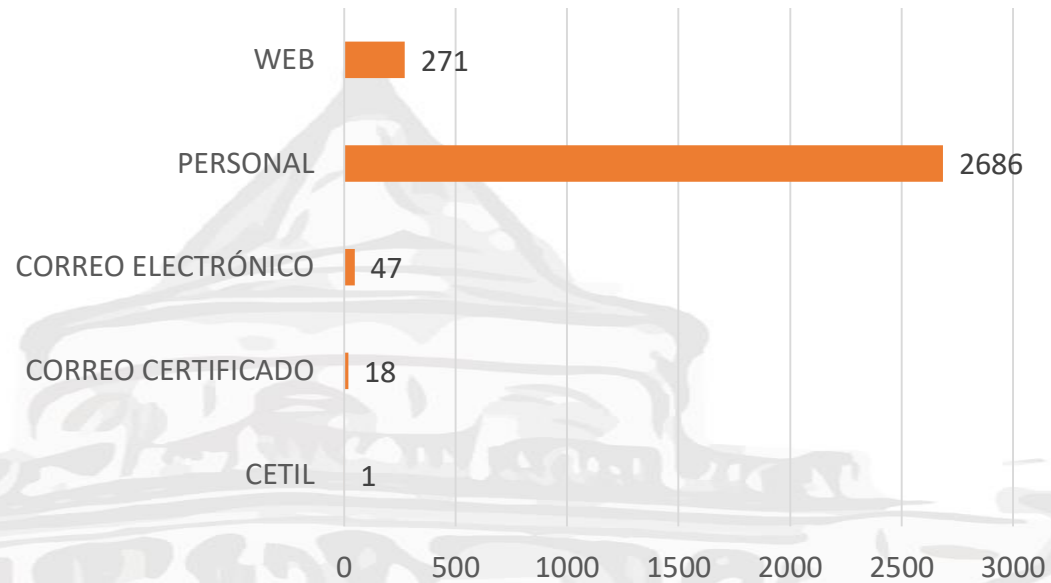
El aumento en el PQRSD recibidas en el trimestre actual comparado con el mismo en el año anterior, corresponde a la implementación del Sistema de Atención al Ciudadano SAC, dado que todas las PQRSD de la entidad deben ser recibidas por este medio.

La causa del pico registrado en los meses de febrero y marzo de 2023, fue por el incremento en las solicitudes de uso de suelo, inscripción al RIT, paz y salvo de alumbrado publico.

Peticiones



5. PQRSD recibidas por canal de atención



El canal más utilizado sigue siendo el presencial, pero a aumentado el uso del canal WEB, dado la implementación del aplicativo SAC para la radicación de las peticiones en la entidad.

6. PQRSD asignadas por dependencias

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
Almacén y Archivo	1		1	2	0,07%
Comisaría de Familia		2	4	6	0,20%
Coordinación Acción Comunal JAC	14	41	35	90	2,98%
Coordinación de Cultura	1	5	7	13	0,43%
Coordinación de Etnias	18	11	7	36	1,19%
Coordinación de Juventudes	1	2	1	4	0,13%
Coordinación de Víctimas	12	11	28	51	1,69%
Cuerpo de Bomberos		4	2	6	0,20%
Inspección de Policía	22	37	35	94	3,11%
Oficina de Cobro Coactivo	32	118	239	389	12,87%
Oficina de Control Interno		1	1	2	0,07%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	2	1	4	0,13%
Oficina de Cooperación Internacional	1	2		3	0,10%
Oficina de Fiscalización			2	2	0,07%
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	24	34	20	78	2,58%
Oficina de Rentas	31	5	23	59	1,95%
Oficina de Servicio al Ciudadano	5	8	6	19	0,63%
Oficina de SISBEN	71	62	55	188	6,22%
Oficina de Talento Humano	29	47	52	128	4,23%
Oficina de Urbanismos	42	11		53	1,75%
Oficina Jurídica	9	5	3	17	0,56%

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	18	24	31	73	2,41%
Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	3	4	6	13	0,43%
Secretaría de Despacho	19	27	47	93	3,08%
Secretaría de Gobierno	36	57	64	157	5,19%
Secretaría de Hacienda	37	53	53	143	4,73%
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	1	15	14	30	0,99%
Secretaría de Infraestructura	23	41	31	95	3,14%
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	1	6	5	12	0,40%
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	31	21	39	91	3,01%
Secretaría de Movilidad	20	58	52	130	4,30%
Secretaría de Planeación	71	270	413	754	24,94%
Secretaría de Salud	27	46	64	137	4,53%
Secretaría General	12	20	15	47	1,55%
Remitidos a Secretaría de Educación	2	1	1	4	0,13%

7. Oportunidad de respuestas



El fomento de la cultura de atención y respuesta oportuna, sumado de la implementación de SAC para la gestión de las PQRSD a permitido el aumento significativo en las respuestas a nuestros ciudadanos.

8. Cantidad y motivo de reclamos y sugerencias recibidas

Durante este periodo, no se recibió ningún tipo de reclamo, ni sugerencia por parte de la ciudadanía.

Es decir que se recibieron:

CERO (0) RECLAMOS

CERO (0) SUGERENCIAS

En la apertura del buzón de sugerencia, no se presentaron sugerencias.



9. Tiempo promedio de respuesta por dependencia

DEPENDENCIA	%
Coordinación de Víctimas	100,00%
Oficina de Control Interno	100,00%
Oficina de Control Interno Disciplinario	100,00%
Oficina de Cooperación Internacional	100,00%
Oficina de Fiscalización	100,00%
Oficina de Servicio al Ciudadano	100,00%
Oficina de Urbanismos	100,00%
Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	100,00%
Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	100,00%
Secretaría de Despacho	100,00%
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	100,00%
Secretaría de Salud	99,05%
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	98,57%
Secretaría de Gobierno	98,53%
Oficina de Cobro Coactivo	98,31%
Secretaría General	94,74%

Inspección de Policía	94,52%
Oficina de Rentas	89,58%
Secretaría de Planeación	86,99%
Secretaría de Infraestructura	85,71%
Oficina de Talento Humano	84,91%
Coordinación de Cultura	84,62%
Oficina Jurídica	78,57%
Coordinación de Etnias	76,47%
Coordinación de Juventudes	75,00%
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	67,14%
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	66,67%
Secretaría de Hacienda	64,81%
Oficina de SISBEN	56,31%
Coordinación Acción Comunal JAC	53,23%
Cuerpo de Bomberos	50,00%
Secretaría de Movilidad	44,33%
Comisaría de Familia	40,00%
Almacén y Archivo	0,00%

10. Percepción de la ciudadanía los productos, servicios y trámites

PQRSD

3.023

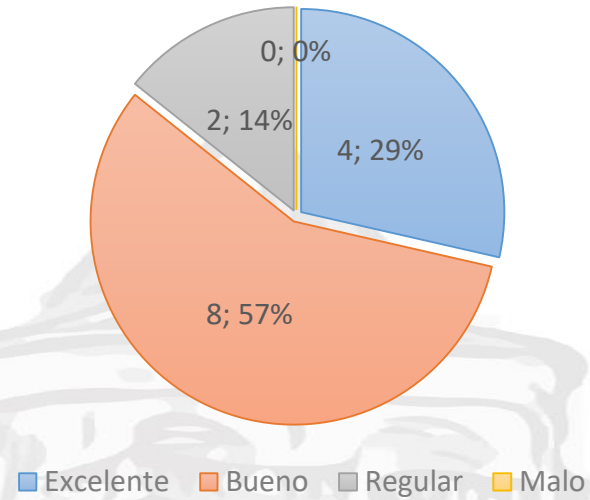


ENCUESTAS

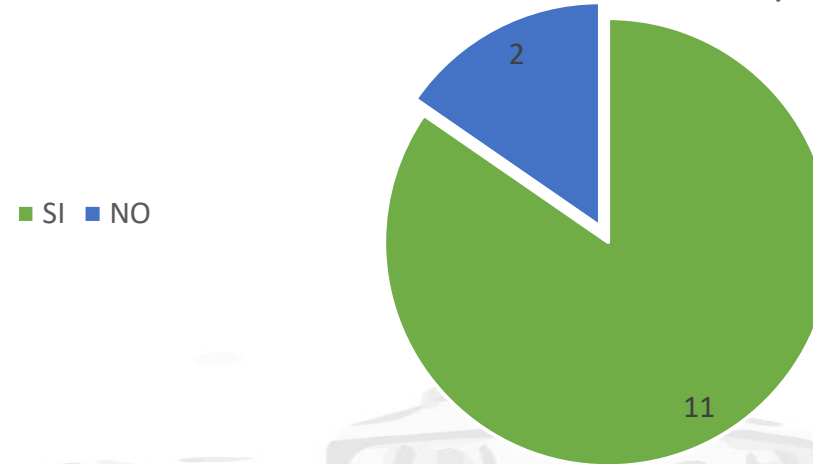
14

Resultado de encuestas

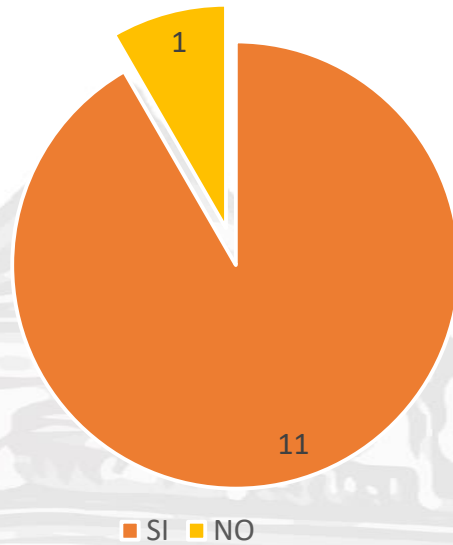
¿Cómo considera usted el tiempo de respuesta para su PQRS-D?



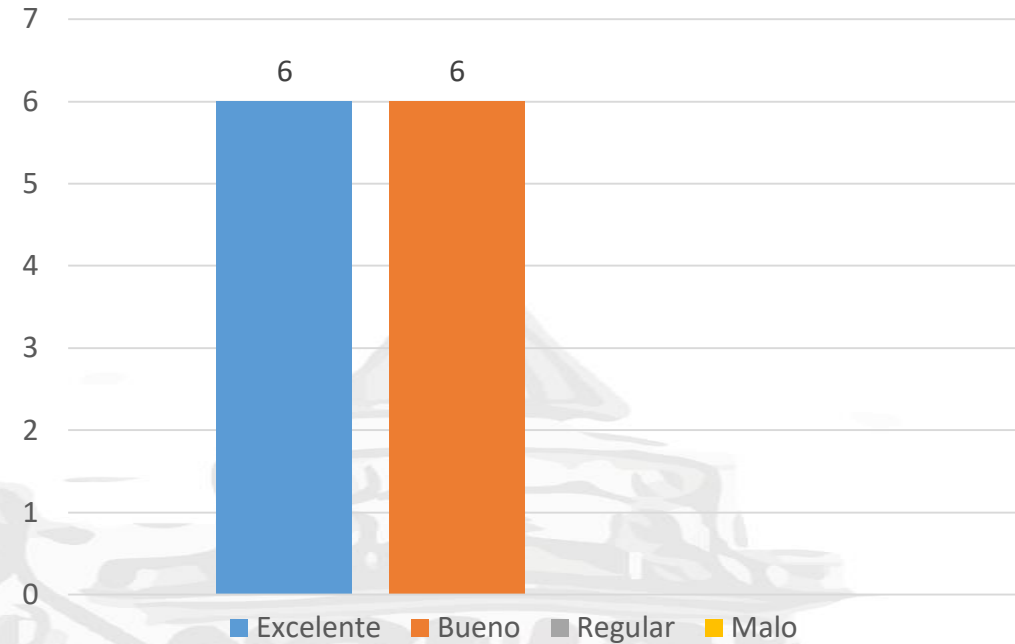
¿Su petición fue respuesta de manera clara?
(Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)



¿Se considera satisfecho(a) con los servicios ofrecidos por la Alcaldía de Quibdó y la Dependencia?



¿Actitud y disposición del personal que atendió su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia (PQRSD) fue?



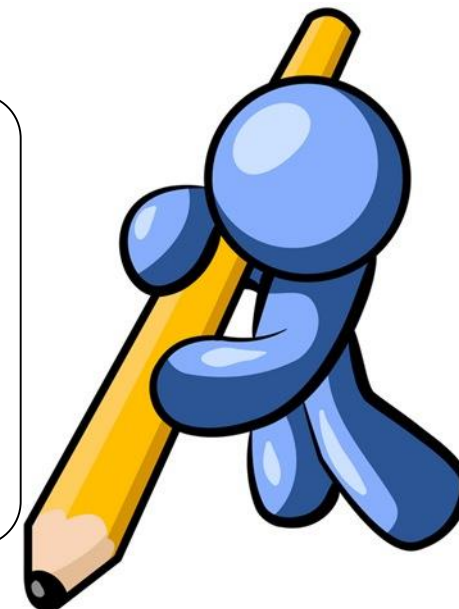
11. Conclusiones

Informe de PQRSD

- Comparando las PQRSD del actual trimestre, con el mismo trimestre del año anterior, aumento el número de peticiones recibidas en la entidad en un 20%, pasando de un total de 2.397 a 3.023 requerimiento.
- El canal de atención más utilizado por la ciudadanía para el presente trimestre fue el presencial, con un total de 2.686, equivalente al 89%
- De las peticiones registradas que requieren respuesta, el 100% asignadas y se finaliza el trimestre sin requerimientos vencidos.
- Se registraron dos (2) quejas y una (1) denuncia durante el presente trimestre.
- No se registraron reclamos durante el presente trimestre
- No se presentaron sugerencias en este canal y en los buzones de sugerencia

Informe de Percepción

- Se obtiene buena percepción por parte de la ciudadanía, tanto a la atención como en la calidad de las respuestas otorgadas por los funcionarios.
- De las 14 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue Bueno con un 57%



12. Recomendaciones

1

- Se le recomienda a las dependencias, realizar constante revisión del aplicativo SAC para realizar las respuestas en tiempo oportuno

2

- Implementar los diferentes canales de atención (Telefónico, chat y PBX) y personal necesario para la atención de la oficina de servicio al ciudadano.

3

- Realizar la implementación de un sistema de gestión documental con el propósito de organizar la información al interior de la entidad, para hacer más fácil el acceso a ella tanto para la ciudadanía como para los servidores públicos.

4

- Implementar los buzones de sugerencias en las dependencias que no se encuentran en el palacio municipal.