

## INFORME DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO 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 abril y el 30 de junio 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.

El objetivo del presente informe, es realizarle un 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<sup>a</sup>-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 segundo trimestre del año 2022 en total se recibieron 2.362 PQRSD, destinadas a cada dependencia de la siguiente manera.

	DEPENDENCIA	Recibidas	No Requiere Respuesta	Requieren respuesta	Resultas	Por Resolver
<b>A B R I L</b>	Control Interno	2	1	1	1	0
	Control Interno Disciplinario	2	2	0	0	0
	Despacho del Alcalde	94	79	15	4	11
	Gestora Social	10	10	0	0	0
	Jurídica	1	1	0	0	0
	Secretaría de Deporte	14	1	13	0	13
	Secretaría de Desarrollo económico	6	5	1	1	0
	Secretaría de Gobierno	65	50	15	12	3
	Secretaría de Hacienda	122	35	87	20	67
	Secretaría de Inclusión Social	6	5	1	1	0
	Secretaría de Inclusión social - Coordinación de Cultura	1	1	0	0	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	1	0	1	0	1
	Secretaría de Infraestructura	35	22	13	9	4
	Secretaría de la Mujer	5	4	1	0	1
	Secretaría de Medio Ambiente	26	3	23	20	3



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**

Nit. 891660011-9

Secretaría de Movilidad	3	3	0	0	0
Secretaría de Planeación	145	30	115	54	61
Secretaría de Planeación – Sisben	75	0	75	10	65
Secretaría de Salud	51	15	36	31	5
Secretaría General	11	10	1	1	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	1	0	1	1	0
Secretaría General - Coordinación de Etnias	1	0	1	1	0
Secretaría General – Talento Humano	19	0	19	19	0
	696	281	415	188	227

DEPENDENCIA	Recibidas	No Requiere Respuesta	Requieren respuesta	Resultas	Por Resolver
Control Interno	0	0	0	0	0
Control Interno Disciplinario	2	2	0	0	0
Despacho del Alcalde	101	82	19	5	14
Gestora Social	0	0	0	0	0
Jurídica	3	3	0	0	0
Secretaría de Deporte	8	2	6	4	2
Secretaría de Desarrollo económico	8	8	0	0	0
Secretaría de Gobierno	80	49	31	28	3
Secretaría de Hacienda	121	7	114	114	0
Secretaría de Inclusión Social	13	9	4	3	1
Secretaría de Inclusión social - Coordinación de Cultura	10	9	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	3	3	0	0	0
Secretaría de Inclusión Social - Unidad de Víctimas	2	1	1	0	1
Secretaría de Infraestructura	24	17	7	6	1
Secretaría de la Mujer	2	2	0	0	0
Secretaría de Medio Ambiente	59	23	36	32	4
Secretaría de Movilidad	4	2	2	0	2
Secretaría de Planeación	125	0	125	125	0
Secretaría de Planeación – Sisben	149	0	149	0	149
Secretaría de Salud	54	51	3	1	2
Secretaría General	10	8	2	1	1
Secretaría General - Almacén	1	1	0	0	0
Secretaría General - Archivo	0	0	0	0	0
Secretaría General - Comunicaciones	1	1	0	0	0
Secretaría General - Cooperación internacional	2	2	0	0	0
Secretaría General - Coordinación de Etnias	1	1	0	0	0
Secretaría General – Talento Humano	60	9	51	50	1
	846	295	551	370	181

**M  
A  
Y  
O**

	DEPENDENCIA	Recibidas	No Requiere Respuesta	Requieren respuesta	Resultas	Por Resolver
J U N I O	Control Interno	0	0	0	0	0
	Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0
	Despacho del Alcalde	98	73	25	3	22
	Gestora Social	1	1	0	0	0
	Jurídica	6	6	0	0	0
	Secretaría de Deporte	7	1	6	0	6
	Secretaría de Desarrollo económico	5	3	2	2	0
	Secretaría de Gobierno	65	32	33	29	4
	Secretaría de Hacienda	90	8	82	22	60
	Secretaría de Inclusión Social	9	9	0	0	0
	Secretaría de Inclusión social - Coordinación de Cultura	3	3	0	0	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	2	2	0	0	0
	Secretaría de Inclusión Social - Unidad de Víctimas	2	2	0	0	0
	Secretaría de Infraestructura	31	5	26	18	8
	Secretaría de la Mujer	3	2	1	0	1
	Secretaría de Medio Ambiente	44	4	40	29	11
	Secretaría de Movilidad	4	2	2	0	2
	Secretaría de Planeación	111	32	79	46	33
	Secretaría de Planeación – Sisben	247	0	247	0	247
	Secretaría de Salud	33	32	1	0	1
	Secretaría General	19	13	6	5	1
	Secretaría General - Almacén	0	0	0	0	0
	Secretaría General - Archivo	1	1	0	0	1
	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	39	8	31	30	1	
		820	239	581	184	398

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 23 PQRS-D, así.

DEPENDENCIA	INGRESO
Despacho del Alcalde	8
Secretaría de Gobierno	5
Secretaría de Hacienda	9
Secretaría de Movilidad	1
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

### 2.2. Correo Electrónico

A través del correo electrónico: [CONTACTO@QUIBDO-CHOCO.GOV.CO](mailto:CONTACTO@QUIBDO-CHOCO.GOV.CO), son recibidas las PQRS-D, son debidamente revisadas y remitidas a cada dependencia, hasta el corte del segundo trimestre se recibieron 591 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

- 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 PQRS-D.
- Instalar teléfono fijo – conmutador, dado que los procesos de notificación a los usuarios los realizamos desde los teléfonos personales.
- Se recomienda en especial a todas las dependencias, realizar ante la oficina de Servicio al ciudadano la radicación de cada una de las respuestas a las peticiones, dado que es el deber ser, para así tener mejores resultados en la atención a nuestros ciudadanos.
- Implementar el sistema de PQRS-D virtuales, donde desde el mismo aplicativo se le pueda dar trazabilidad y seguimiento a las PQRS-D radicadas.

Cordialmente,

**HIRLESA MERCEDES SANMARTIN QUINTERO**

Coordinadora

Centro Cultural Comunitario de Servicio al Ciudadano MIA