

Informe Trimestral Buzones de QSRyF

Enero - Marzo 2024



118

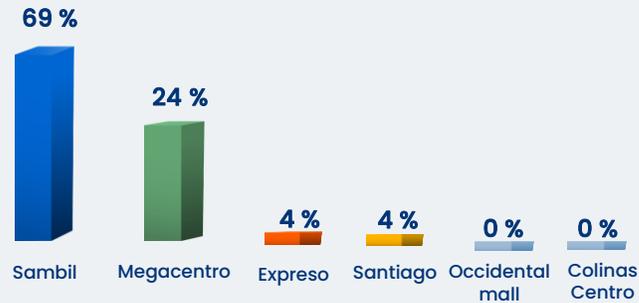
Total de incidencias recibidas



115

Total de incidencias respondidas

Incidencias por Punto GOB



Medio de Recepción de Incidencia

Buzón Físico	47
Buzón Digital	4
Redes Sociales	57
Sistema 3-1-1	10

Porcentaje Tipo de Incidencias

29.13%

Quejas

10.68%

Sugerencias

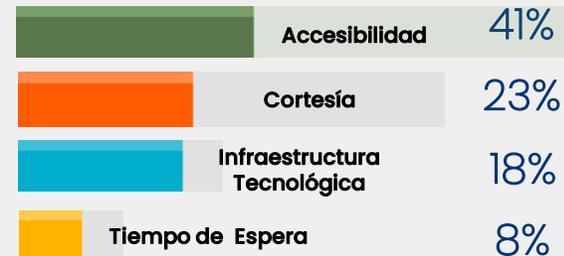
4.85%

Reclamaciones

55.34%

Felicitaciones

Dimensiones de Calidad más afectadas



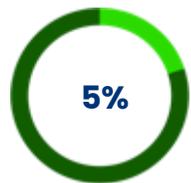
Ciudadanos con Discapacidad Atendidos



Total Visitas Puntos GOB



Total Visitas Discapacitados



Porcentaje Representado

97.46%

Cumplimiento del tiempo establecido

Tiempo de respuesta comprometido:
15 días laborables

Concepto de las

Dimensiones de Calidad

- **Accesibilidad**

Esta incidencia se encuentra relacionada algún inconveniente que no permitió o dificultó que el ciudadano acceda a los servicios. Por ejemplo: fallas en un enlace, errores en publicaciones de horarios de servicios, falta de indicaciones de cambios en los servicios, inconvenientes de acceso al espacio físico, entre otros.

- **Cortesía**

Es utilizada para indicar si en la incidencia reporta un acto de baja o nula amabilidad, falta de atención o de mala educación hacia un ciudadano.

- **Infraestructura Tecnológica**

Es aplicada para indicar si la incidencia corresponde a falta equipos tecnológicos o sistemas para ofrecer el servicio. Por ejemplo: falta de impresora, de internet, de computadoras, fallas en el sistema de turnos o ticket, entre otros.

- **Tiempo de Espera**

Se utiliza cuando la incidencia indica que se esperó un tiempo prolongado para recibir el servicio.