

**INFORME PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
APLICATIVO SAC
MES DE ABRIL DE 2023**

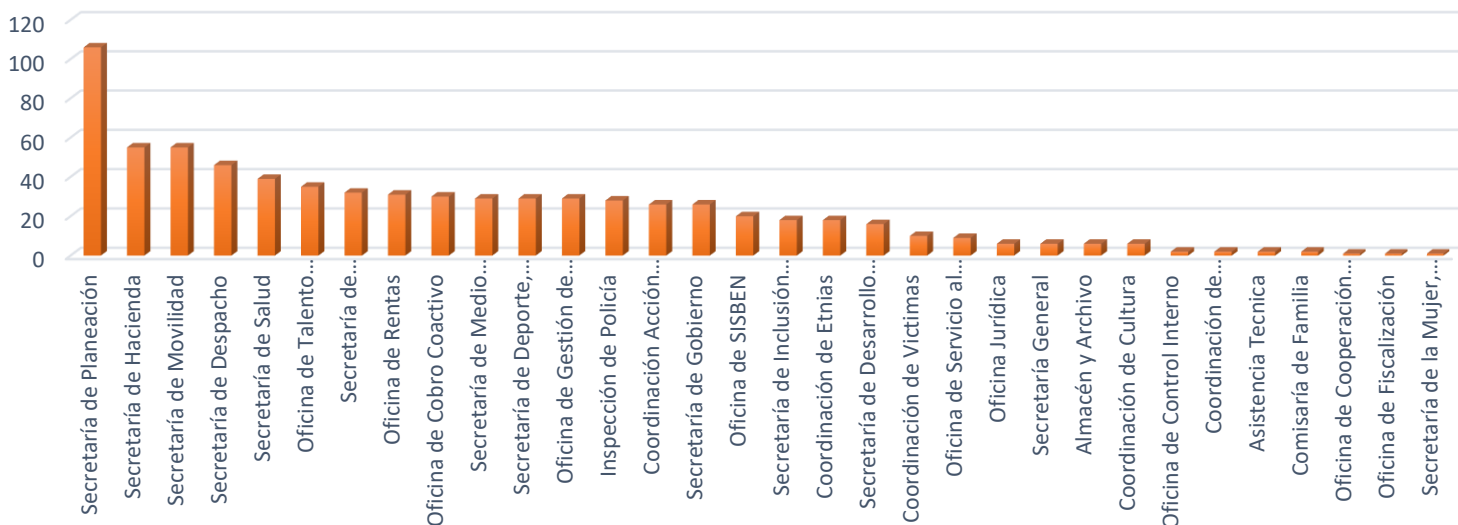
Con el propósito de hacer seguimiento a la SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”, se les informa a los servidores públicos, colaboradores y a la ciudadanía en general que, por la Oficina de Atención al Ciudadano ingresaron para las diferentes dependencias de la Alcaldía de Quibdó, excepto la Secretaría de Educación durante el mes de **abril** del año en curso **MIL TRECIENTOS CINCUENTA Y SIETE** PQRS y Solicitudes de Tramites.

MES	CANTIDAD
Enero	615
Febrero	1.051
Marzo	1.357
Abril	722
TOTAL	3.745

TIPO REQUERIMIENTO	CANTIDAD
DENUNCIA	1
FELICITACIONES	1
PETICIÓN	490
QUEJA	4
RECLAMO	1
TRÁMITE	225
Total general	722

SECRETARIA - DEPENDENCIAS	NRO DE RADICADO MES DE ABRIL
Secretaría de Planeación	106
Secretaría de Hacienda	55
Secretaría de Movilidad	55
Secretaría de Despacho	46
Secretaría de Salud	39
Oficina de Talento Humano	35
Secretaría de Infraestructura	32
Oficina de Rentas	31
Oficina de Cobro Coactivo	30
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	29
Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	29
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	29
Inspección de Policía	28
Coordinación Acción Comunal JAC	26
Secretaría de Gobierno	26
Oficina de SISBEN	20
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	18

Coordinación de Etnias	18
Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	16
Coordinación de Víctimas	10
Oficina de Servicio al Ciudadano	9
Oficina Jurídica	6
Secretaría General	6
Almacén y Archivo	6
Coordinación de Cultura	6
Oficina de Control Interno	2
Coordinación de Juventudes	2
Asistencia Técnica	2
Comisaría de Familia	2
Oficina de Cooperación Internacional	1
Oficina de Fiscalización	1
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	1
Total general	722



1. REQUERIMIENTOS VENCIDOS

Se reporta que al 30 de abril de 2023 las siguientes secretarías y/o dependencias cuentan la siguiente cantidad de requerimientos vencidos, a estas dependencias se les recomienda priorizar el proceso de respuestas de estas peticiones.

SECRETARIAS Y/O DEPENDENCIAS	Cantidad	Funcionario(s) Responsable(s)
------------------------------	----------	-------------------------------

Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	3	NEYLER ENRIQUE PEREA ABELLA
Oficina de SISBEN	3	SMITH YIRLEYDIS ZAAC CORDOBA
Secretaría de Salud	3	YASIRA PALACIOS MURILLO
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	2	EDITH FRANCENY GONZALEZ AGUDELO
Oficina de Rentas	1	MARIA ARGENIS MORENO RIVAS
Secretaría General	1	ELIZABETH RODRIGUEZ RENTERIA
Secretaría de Movilidad	1	FERNANDO PEREZ HINESTROZA
Inspección de Policía	1	HILDA VICTORIA HENRIQUEZ PEREA
Secretaría de Planeación	1	ANDRES ZAMIR MOSQUERA ORTIZ
Secretaría de Gobierno	1	MARITZABETH MOSQUERA RIOS
Comisaría de Familia	1	CARLOS ALEXANDER BOTTIA GOMEZ
TOTAL	18	

En caso de tener tutelas, requerimientos por la no respuesta oportuna de estas peticiones.

2. REQUERIMIENTOS PROXIMOS A VENCER

Estos requerimientos se deben proceder a dar respuesta, porque se encuentran próximos a vencer, en caso de que se necesite apoyo, solicitar la capacitación o asistir a las que se realicen para que se les dé respuesta a los requerimientos.

SECRETARIAS Y/O DEPENDENCIAS	Cantidad
Secretaría de Planeación	102
Oficina de Cobro Coactivo	51
Oficina de SISBEN	13
Secretaría de Salud	6
Secretaría de Movilidad	6
Oficina de Talento Humano	5
Inspección de Policía	3
Oficina de Rentas	2
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	1
Comisaría de Familia	1
Coordinación de Víctimas	1
Coordinación Acción Comunal JAC	1
Coordinación de Etnias	1
Almacén y Archivo	1
TOTAL	194

3. RESPUESTAS OPORTUNAS

Se exalta y felicita el rendimiento de las siguientes secretarías y dependencias por otorgar respuestas oportunas a sus peticiones recibidas en el mes de Marzo:

SECRETARIAS

1er Puesto	2do Puesto	3er Puesto
Secretaría de Despacho	Secretaría General	Secretaría de Gobierno
Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	Secretaría de Infraestructura
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	Secretaría de Salud	Secretaría de Hacienda

DEPENDENCIAS

1er Puesto	2do Puesto	3er Puesto
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	Oficina de Servicio al Ciudadano	Oficina de Cobro Coactivo
Coordinación Acción Comunal JAC	Coordinación de Juventudes	Inspección de Policía
Coordinación de Víctimas	Oficina de Control Interno Disciplinario	Oficina de Rentas
Coordinación de Etnias	Oficina de Cooperación Internacional	Oficina de Talento Humano
Coordinación de Cultura	Oficina de Control Interno	Oficina de SISBEN
Oficina Jurídica	Oficina de Fiscalización	Cuerpo de Bomberos
		Comisaría de Familia

La Respuesta de las dependencias y áreas van de la mano de la Secretaría, por ende, cada área según su nivel de respuesta podría subir o bajar el puntaje de gestión de su secretaria.

4. RESPUESTA INOPORTUNA

SECRETARIAS	DEPENDENCIAS
Secretaría de Planeación	Inspección de Policía
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	Oficina de Rentas
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	Oficina de SISBEN
Secretaría de Movilidad	Comisaría de Familia

5. METAS Y ACCIONES A MEJORAR

Metas, contar con un indicador en cero quejas y reclamos, cero vencido, sostener el 100% en la oportunidad de respuestas a los ciudadanos, estas son metas posibles con el compromiso de todos y a las acciones pertinentes por parte de la Alcaldía de Quibdó.

Además, invitamos a los servidores públicos y colaboradores de la entidad a utilizar la herramienta para que se permita la atención oportuna, una respuesta clara, con calidad que satisfaga la necesidad de los ciudadanos, y en ese sentido posicionarnos como una de las mejores entidades en el Ranking del Sistema de Atención al Ciudadano "SAC" del Ministerio de Educación Nacional.

Implementar buzones de sugerencias en las diferentes sedes de la Alcaldía de Quibdó, con el propósito de conocer todas las sugerencias y quejas que tengan todos los ciudadanos.

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda muy respetuosamente a los funcionarios y colaboradores a utilizar sus correos institucionales en caso de contar con él.
- Ha realizarle constante seguimiento a la plataforma SAC.
- Utilizar como sistema de radicación, trámite y respuesta de las peticiones solamente SAC y el correo electrónico CONTACTO@QUIBDO-CHOCO.GOV.CO.
- Realizar de manera correcta las respuestas a cada una de las peticiones, de manera clara, completa y respuestas de calidad a cada uno de los ciudadanos.

Atentamente,



HIRLESA MERCEDES SAN MARTIN QUINTERO
Coordinadora Servicio al Ciudadano
Alcaldía de Quibdó