

INFORME PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO APLICATIVO SAC MES DE AGOSTO DE 2023

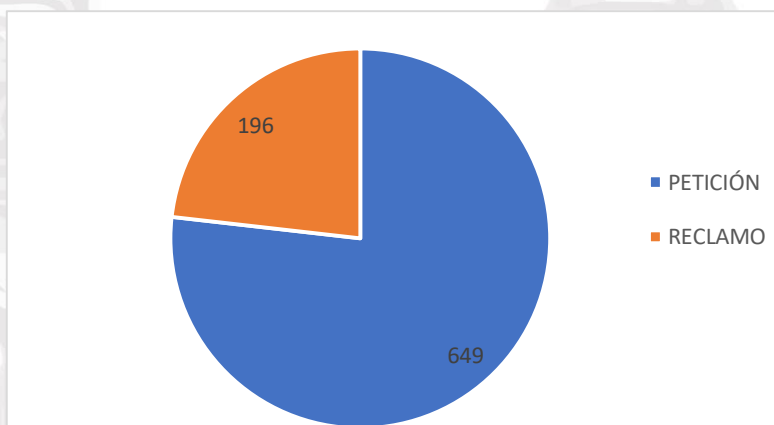
Con el propósito de hacer seguimiento a la SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”, se les informa a los servidores públicos, colaboradores y a la ciudadanía en general que, por la Oficina de Atención al Ciudadano ingresaron para las diferentes dependencias de la Alcaldía de Quibdó, excepto la Secretaría de Educación durante el mes de **agosto** del año en curso, ingresaron **ochocientos cuarenta y cinco (845)** PQRSD y Solicitudes de Tramites.

| MES | CANTIDAD |
|--------------|--------------|
| Enero | 615 |
| Febrero | 1.051 |
| Marzo | 1.357 |
| Abril | 722 |
| Mayo | 775 |
| Junio | 819 |
| Julio | 714 |
| Agosto | 845 |
| TOTAL | 6.898 |

Para un total de **síes mil ochocientos noventa y ocho (6.898)** solicitudes recibidas hasta el 31 de agosto del año en curso, en promedio se reciben **ochocientos cuarenta y cinco (845)** PQRSD al mes, recibándose más peticiones en los meses de febrero y marzo dado que en el primer trimestre del año se realiza el pago de impuestos, solicitudes de uso de suelo y paz y salvo de alumbrado público.

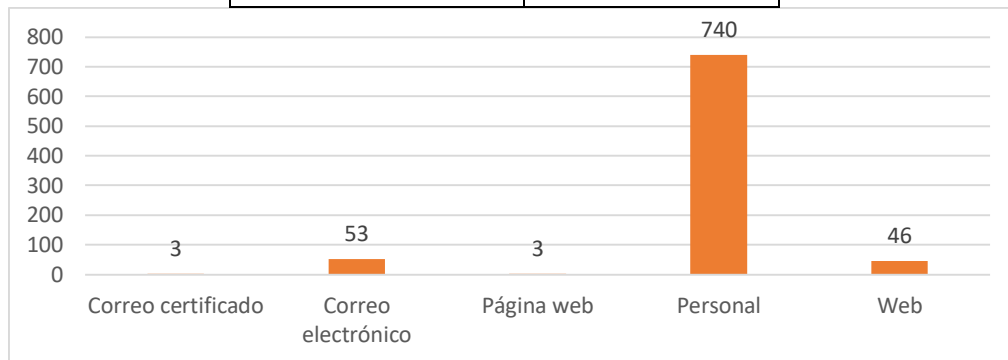
Tipo de requerimiento

| TIPO REQUERIMIENTO | CANTIDAD |
|--------------------|------------|
| Petición | 649 |
| Trámite | 196 |
| Total | 845 |



Canal de radicación

| CANALES | CANTIDAD |
|--------------------|------------|
| Correo certificado | 3 |
| Correo electrónico | 53 |
| Página web | 3 |
| Personal | 740 |
| Web | 46 |
| Total | 845 |



De las ochocientas cuarenta y cinco (845) peticiones recibidas en el mes de agosto, petición 649 y 196 solicitudes de trámites.

El canal más utilizado por la ciudadanía sigue siendo el presencial con 743 radicaciones, pero se evidencia el aumento de los canales virtuales como correo electrónico y pagina web con un total de 102.

Las peticiones recibidas por cada dependencia en el mes de agosto fueron:

| DEPENDENCIAS | CANTIDAD |
|--|----------|
| Almacén y Archivo | 4 |
| Comisaría de Familia | 2 |
| Coordinación Acción Comunal JAC | 9 |
| Coordinación de Cultura | 10 |
| Coordinación de Etnias | 11 |
| Coordinación de Juventudes | 1 |
| Coordinación de Víctimas | 91 |
| Cuerpo de Bomberos | 2 |
| Inspección de Policía | 42 |
| Oficina de Cobro Coactivo | 36 |
| Oficina de Control Interno | 3 |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | 2 |
| Oficina de Cooperación Internacional | 2 |
| Oficina de Fiscalización | 1 |
| Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre | 23 |
| Oficina de Rentas | 8 |
| Oficina de Servicio al Ciudadano | 12 |
| Oficina de SISBEN | 7 |
| Oficina de Talento Humano | 56 |
| Oficina de Urbanismos | 21 |
| Oficina Jurídica | 10 |
| Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura | 21 |
| Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad | 10 |
| Secretaría de Despacho | 44 |
| Secretaría de Gobierno | 52 |
| Secretaría de Hacienda | 62 |
| Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social | 14 |
| Secretaría de Infraestructura | 26 |
| Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad | 2 |
| Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad | 43 |
| Secretaría de Movilidad | 71 |
| Secretaría de Planeación | 84 |
| Secretaría de Salud | 49 |
| Secretaría General | 12 |
| Tesorería | 1 |

1. REQUERIMIENTOS VENCIDOS

En el mes de agosto, las siguientes secretarías, dependencias y funcionarios cuentan la siguiente cantidad de requerimientos vencidos, a estas dependencias se les recomienda priorizar el proceso de respuestas de estas peticiones.

| Dependencias | Cantidad |
|--|-----------------|
| Secretaría de Movilidad | 19 |
| Secretaría de Hacienda | 3 |
| Oficina Jurídica | 3 |
| Oficina de Rentas | 3 |
| Oficina de SISBEN | 2 |
| Oficina de Fiscalización | 2 |
| Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social | 1 |
| Coordinación de Juventudes | 1 |
| Total general | 34 |

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 Movilidad | 11 |
| Oficina de Talento Humano | 5 |
| Coordinación de Etnias | 4 |
| Oficina de Cobro Coactivo | 4 |
| Secretaría de Planeación | 4 |
| Inspección de Policía | 2 |
| Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad | 2 |
| Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad | 2 |
| Almacén y Archivo | 2 |
| Secretaría de Hacienda | 1 |
| Oficina de Fiscalización | 1 |
| Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social | 1 |
| Coordinación de Víctimas | 1 |
| Coordinación de Cultura | 1 |
| Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad | 1 |
| Secretaría de Infraestructura | 1 |
| Total | 43 |

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 agosto:

SECRETARIAS

| 1er Puesto | 2do Puesto | 3er Puesto |
|--|-------------------------------|--|
| Secretaría de Despacho | Secretaría de Planeación | Secretaría de Gobierno |
| Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura | Secretaría de Salud | Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social |
| Secretaría General | Secretaría de Infraestructura | Secretaría de Hacienda |
| Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad | | Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad |
| Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad | | |

DEPENDENCIAS

| 1er Puesto | 2do Puesto | 3er Puesto |
|---|---------------------------------|----------------------------|
| Almacén y Archivo | Coordinación de Víctimas | Oficina de Talento Humano |
| Oficina de Servicio al Ciudadano | Oficina de Cobro Coactivo | Coordinación de Etnias |
| Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre | Inspección de Policía | Oficina de Control Interno |
| Coordinación de Cultura | Oficina de Urbanismos | Coordinación de Juventudes |
| Cuerpo de Bomberos | Coordinación Acción Comunal JAC | Oficina de Rentas |

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

| Secretarías | DEPENDENCIAS |
|-------------------------|--|
| Secretaría de Movilidad | Oficina Jurídica |
| | Oficina de SISBEN |
| | Oficina de Control Interno Disciplinario |
| | Comisaría de Familia |
| | Oficina de Cooperación Internacional |

5. METAS Y ACCIONES A MEJORAR

- Realizar todos los procesos de radicación y respuesta por medio de aplicativo SAC.

- Iniciar el funcionamiento del módulo de correspondencia interna, con el propósito de asegurar la información y respuesta dentro de los tiempos al interior de la entidad.
- Realizar con todos los funcionarios el curso de lenguaje claro.

6. RECOMENDACIONES

- Ha realizarle constante seguimiento a la plataforma SAC.
- Utilizar como sistema de radicación, tramite y respuesta de las peticiones solamente SAC y el correo electrónico CONTACTO@QUIBDO-CHOCO.GOV.CO.

Atentamente,



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

RANKING MES DE AGOSTO

SECRETARIAS

| 1er Puesto | 2do Puesto | 3er Puesto |
|--|-------------------------------|--|
| Secretaría de Despacho | Secretaría de Planeación | Secretaría de Gobierno |
| Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura | Secretaría de Salud | Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social |
| Secretaría General | Secretaría de Infraestructura | Secretaría de Hacienda |
| Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad | | Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad |
| Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad | | |

DEPENDENCIAS

| 1er Puesto | 2do Puesto | 3er Puesto |
|---|---------------------------------|----------------------------|
| Almacén y Archivo | Coordinación de Víctimas | Oficina de Talento Humano |
| Oficina de Servicio al Ciudadano | Oficina de Cobro Coactivo | Coordinación de Etnias |
| Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre | Inspección de Policía | Oficina de Control Interno |
| Coordinación de Cultura | Oficina de Urbanismos | Coordinación de Juventudes |
| Cuerpo de Bomberos | Coordinación Acción Comunal JAC | Oficina de Rentas |