

INFORME PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO APLICATIVO SAC MES DE ENERO DE 2023

Con el propósito de hacer seguimiento a la SISTEMA DE ATENCION 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 **enero** del año en curso **SEISCIENTAS QUINCE (615)** PQRSD y Solicitudes de Tramites.

1. REQUERIMIENTOS VENCIDOS

Se reporta que, a 31 de enero 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
Coordinación Acción Comunal JAC	1
Secretaría de Planeación	2
Oficina de Rentas	1
Secretaría de Hacienda	1

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
Coordinación de Etnias	11
Oficina de SISBEN	8
Secretaría de Hacienda	5
Oficina de Rentas	4
Secretaría de Salud	4
Oficina de Talento Humano	3
Secretaría de Planeación	2
Secretaría de Gobierno	2
Secretaría General	2
Secretaría de Infraestructura	2
Inspección de Policía	2
Oficina de Servicio al Ciudadano	1
Coordinación de Cultura	1
Oficina Jurídica	1
Almacén y Archivo	1
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	1

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 ENERO:

1ER Puesto	2DO puesto	3er Puesto
Secretaría de Salud	Secretaría de Gobierno	Secretaría de Infraestructura
Secretaría de Despacho	Oficina de Talento Humano	Secretaría de Movilidad
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	Secretaría General	Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad

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. 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.

5. 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.

Atentamente,



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