

## INFORME PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO APLICATIVO SAC MES DE FEBRERO 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 **febrero** del año en curso **MIL CINCUENTA Y DOS (1.052)** PQRSD y Solicitudes de Tramites.

MES	CANTIDAD
Enero	615
Febrero	1.052
<b>TOTAL</b>	<b>1.667</b>

### 1. REQUERIMIENTOS VENCIDOS

Se reporta que al 28 de febrero 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	19
Secretaría de Hacienda	8
Secretaría de Movilidad	7
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	3
Secretaría de Planeación	6
Oficina de Talento Humano	1
Secretaría de Infraestructura	1
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	1
Secretaría de Gobierno	1
<b>TOTAL</b>	

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	16
Oficina de Cobro Coactivo	12
Secretaría de Hacienda	11
Oficina de Talento Humano	5
Secretaría de Planeación	4

Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	3
Secretaría de Planeación	3
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	2
Secretaría de Despacho	2
Oficina de Cooperación Internacional	2
Coordinación Acción Comunal JAC	1
Comisaría de Familia	1
Inspección de Policía	1
Secretaría de Planeación	1
Coordinación Acción Comunal JAC	1
Secretaría General	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 Febrero:

#### SECRETARIAS

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

#### DEPENDENCIAS

1er Puesto	2do Puesto	3er Puesto
Coordinación de Víctimas	Oficina de Cobro Coactivo	Oficina de Rentas
Oficina de Cooperación Internacional	Oficina de Urbanismos	Oficina de Talento Humano
Oficina de Control Interno Disciplinario	Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	Coordinación de Etnias

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 Gobierno	Coordinación de Cultura
Secretaría de Movilidad	Oficina de SISBEN
Secretaría de Hacienda	Coordinación Acción Comunal JAC
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	

## 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.

El ranking de oportunidad de respuesta de la entidad el mes de febrero es del 80.91% en comparación del mes de enero que fue de 81.06% disminuyendo un 0.15%

## 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.

Atentamente,



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