

## INFORME PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO APLICATIVO SAC MES DE JULIO DE 2023

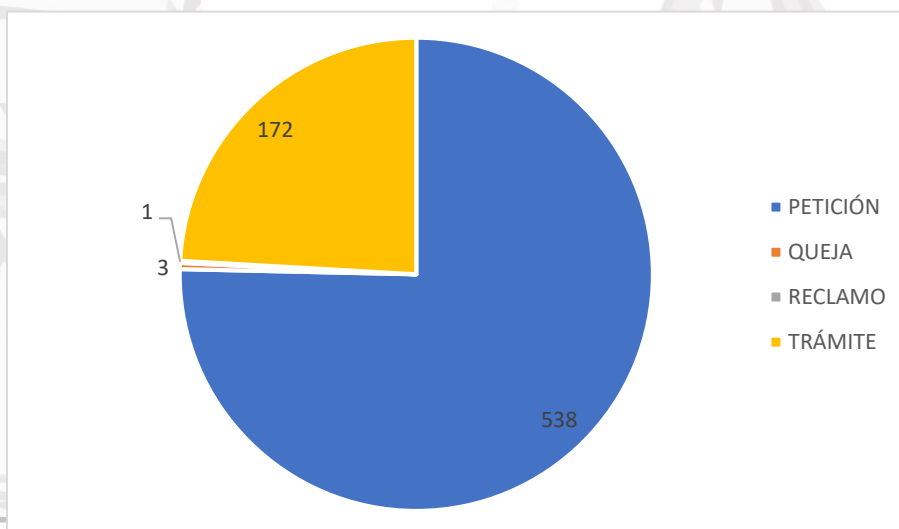
Con el propósito de hacer seguimiento a la SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”, se les informa a los servidores públicos, colaboradores y a la ciudadanía en general que, por la Oficina de Atención al Ciudadano ingresaron para las diferentes dependencias de la Alcaldía de Quibdó, excepto la Secretaría de Educación durante el mes de **julio** del año en curso, ingresaron **setecientos catorce (714)** PQRSD y Solicitudes de Tramites.

MES	CANTIDAD
Enero	615
Febrero	1.051
Marzo	1.357
Abril	722
Mayo	775
Junio	819
Julio	714
<b>TOTAL</b>	<b>6.053</b>

Para un total de **seis mil cincuenta y tres (6.053)** solicitudes recibidas hasta el 31 de julio del año en curso, para este mes de nota una disminución respecto a todos los meses anteriores excepto en el mes de enero

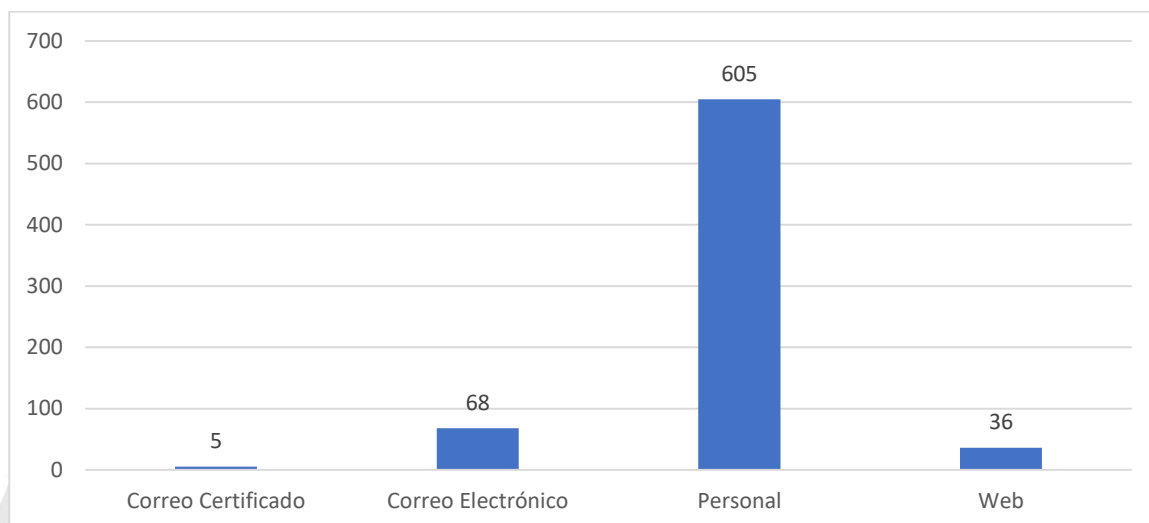
### Tipo de requerimiento

TIPO REQUERIMIENTO	CANTIDAD
PETICIÓN	538
QUEJA	3
RECLAMO	1
TRÁMITE	172
<b>Total</b>	<b>714</b>



**Canal de radicación**

CANALES	CANTIDAD
Correo Certificado	5
Correo Electrónico	68
Personal	605
Web	36
<b>Total</b>	<b>714</b>



De los setecientos catorce (714) peticiones recibidas en el mes de julio, petición 538, es decir, solicitudes. 3 queja, 1 reclamación administrativa y 172 solicitudes de trámites.

El canal más utilizado por la ciudadanía sigue siendo el presencial con 605 radicaciones, pero se evidencia el aumento de los canales virtuales como correo electrónico y pagina web con un total de 104.

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

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
Secretaría de Movilidad	66
Secretaría de Gobierno	66
Secretaría de Planeación	64
Secretaría de Salud	58
Secretaría de Hacienda	55
Oficina de Talento Humano	46
Oficina de Cobro Coactivo	39
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	37
Secretaría de Despacho	34
Inspección de Policía	33
Secretaría de Infraestructura	31
Coordinación de Víctimas	27
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	23
Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	23
Oficina de Rentas	18
Secretaría General	17
Oficina Jurídica	10
Oficina de SISBEN	10
Coordinación Acción Comunal JAC	10
Coordinación de Cultura	10
Oficina de Urbanismos	8
Oficina de Servicio al Ciudadano	6
Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	5
Coordinación de Juventudes	3
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	3
Secretaría de Educación	2
Oficina de Control Interno	2
Comisaría de Familia	2
Oficina de Control Interno Disciplinario	1
Oficina de Cooperación Internacional	1
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	1
Cuerpo de Bomberos	1
Coordinación de Etnias	1
Oficina de Sistemas	1
<b>Total</b>	<b>714</b>

## 1. REQUERIMIENTOS VENCIDOS

En el mes de junio, 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	29
Secretaría de Gobierno	7
Secretaría de Hacienda	3
Secretaría de Despacho	3
Secretaría de Planeación	2
Comisaría de Familia	2
Oficina de SISBEN	2
Oficina Jurídica	1
Oficina de Sistemas	1
<b>Total general</b>	<b>50</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 Salud	1
Secretaría de Hacienda	1
Secretaría de Despacho	1
Oficina de Urbanismos	1
Oficina de Control Interno Disciplinario	1
Oficina de Control Interno	1
Inspección de Policía	1
Coordinación de Víctimas	1
Secretaría de Planeación	2
Secretaría de Infraestructura	2
Oficina de Rentas	2
Oficina de Talento Humano	3

Oficina Jurídica	4
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	6
Oficina de SISBEN	6
Secretaría de Gobierno	8
Secretaría de Movilidad	19
<b>Total</b>	<b>60</b>

### 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 junio:

#### SECRETARIAS

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

#### DEPENDENCIAS

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

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

DEPENDENCIAS
Oficina de SISBEN
Coordinación de Etnias



Almacén y Archivo

#### 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](mailto:CONTACTO@QUIBDO-CHOCO.GOV.CO).
- 

Atentamente,



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

## RANKING MES DE JUNIO

### SECRETARIAS

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

### DEPENDENCIAS

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

## RANKING MES DE JULIO

### SECRETARIAS

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

1er Puesto	2do Puesto	3er Puesto
Coordinación Acción Comunal JAC	Coordinación de Juventudes	Oficina de Talento Humano
Coordinación de Víctimas	Comisaría de Familia	Inspección de Policía
Oficina de Rentas	Oficina de Control Interno	
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	Oficina de Urbanismos	
Coordinación de Cultura	Oficina de Cobro Coactivo	
	Oficina Jurídica	

FELICITAMOS: A los funcionarios de Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura, dado que la oportuna respuesta de sus requerimientos y subir del tercer puesto al primero comparado con el mes anterior.

A los funcionarios de la Secretaría General dado que la oportuna respuesta de sus requerimientos y subir del segundo puesto al primero comparado con el mes anterior.

A los funcionarios de la Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social, Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad, Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad por mantenerse dos meses consecutivos en el primer puesto en el ranking.

A las oficinas de Coordinación Acción Comunal JAC, Coordinación de Víctimas, Oficina de Rentas por sus gestión y respuesta oportuna en cada uno de los requerimientos asignados en el aplicativo SAC.

Agradecemos su compromiso y gestión por la atención oportuna a cada uno de nuestros ciudadanos.

Invitamos a las secretarías y oficinas a gestionar de manera oportuna cada una de sus peticiones, además, les solicitamos que al momento de realizar nuestras respuestas a la ciudadanía sean de manera claras, oportunas, precisas y completas