

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

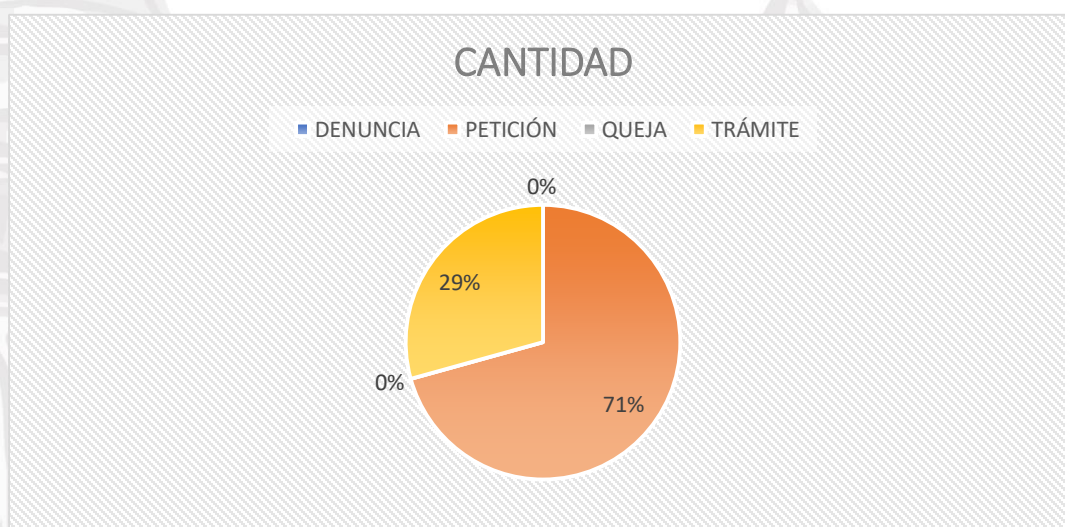
Con el propósito de hacer seguimiento a la SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”, se les informa a los servidores públicos, colaboradores y a la ciudadanía en general que, por la Oficina de Atención al Ciudadano ingresaron para las diferentes dependencias de la Alcaldía de Quibdó, excepto la Secretaría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

| MES | CANTIDAD |
|--------------|--------------|
| Enero | 615 |
| Febrero | 1.051 |
| Marzo | 1.357 |
| Abril | 722 |
| Mayo | 775 |
| Junio | 819 |
| TOTAL | 5.339 |

Para un total de **cinco mil quinientas treinta y nueve** solicitudes recibidas hasta el 31 de junio del año en curso, se observa un aumento significativo respecto a los meses de abril y mayo.

Tipo de requerimiento

| TIPO REQUERIMIENTO | CANTIDAD |
|----------------------|------------|
| DENUNCIA | 0 |
| PETICIÓN | 579 |
| QUEJA | 0 |
| TRÁMITE | 240 |
| Total general | 819 |

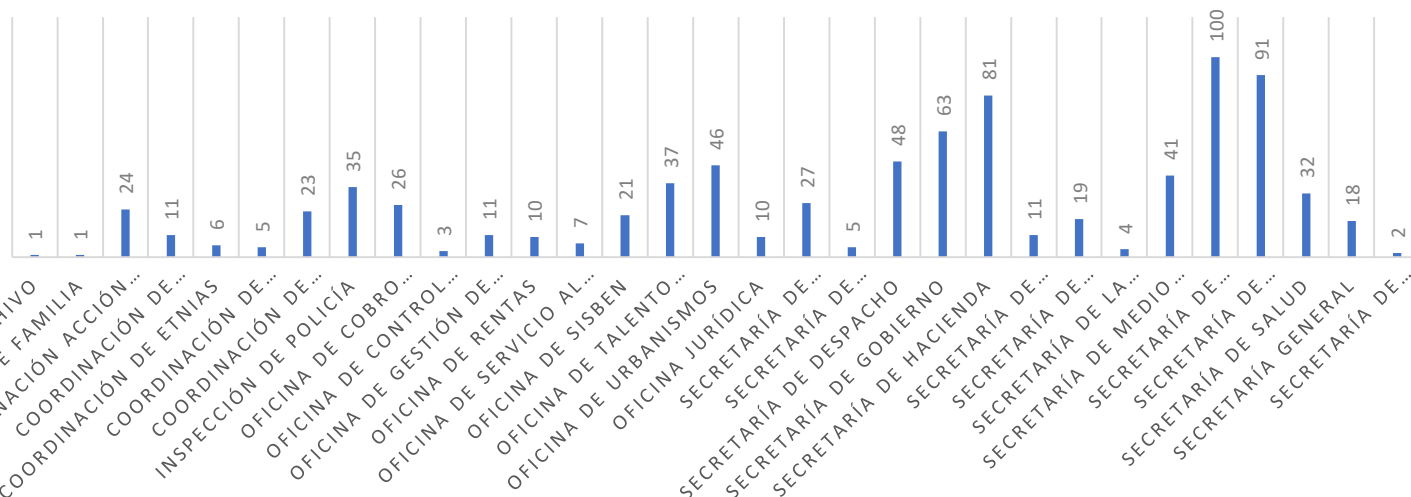


Las peticiones recibidas por cada dependencia en el mes de junio fueron:

| DEPENDENCIA | CANTIDAD |
|--|----------|
| Almacén y Archivo | 1 |
| Comisaría de Familia | 1 |
| Coordinación Acción Comunal JAC | 24 |
| Coordinación de Cultura | 11 |
| Coordinación de Etnias | 6 |
| Coordinación de Juventudes | 5 |
| Coordinación de Víctimas | 23 |
| Inspección de Policía | 35 |
| Oficina de Cobro Coactivo | 26 |
| Oficina de Control Interno | 3 |
| Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre | 11 |
| Oficina de Rentas | 10 |
| Oficina de Servicio al Ciudadano | 7 |
| Oficina de SISBEN | 21 |
| Oficina de Talento Humano | 37 |
| Oficina de Urbanismos | 46 |
| Oficina Jurídica | 10 |
| Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura | 27 |
| Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad | 5 |
| Secretaría de Despacho | 48 |
| Secretaría de Gobierno | 63 |
| Secretaría de Hacienda | 81 |
| Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social | 11 |
| Secretaría de Infraestructura | 19 |
| Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad | 4 |
| Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad | 41 |
| Secretaría de Movilidad | 100 |
| Secretaría de Planeación | 91 |
| Secretaría de Salud | 32 |
| Secretaría General | 18 |
| Remitidas a la Secretaría de Educación municipal | 2 |

NRO DE REQUERIMIENTOS

■ Nro de requerimientos



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.

| SECRETARIAS Y/O DEPENDENCIAS | Cantidad |
|---------------------------------|-----------|
| Comisaría de Familia | 5 |
| Coordinación Acción Comunal JAC | 1 |
| Inspección de Policía | 1 |
| Oficina de Cobro Coactivo | 1 |
| Oficina de Talento Humano | 1 |
| Oficina Jurídica | 1 |
| Secretaría de Despacho | 1 |
| Secretaría de Gobierno | 1 |
| Secretaría de Hacienda | 6 |
| Secretaría de Infraestructura | 1 |
| Secretaría de Movilidad | 1 |
| Total general | 47 |

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 | 9 |
| Oficina de SISBEN | 6 |
| Secretaría de Salud | 5 |
| Secretaría de Planeación | 4 |
| Coordinación Acción Comunal JAC | 4 |
| Secretaría de Hacienda | 3 |
| Secretaría de Infraestructura | 3 |
| Secretaría General | 3 |
| Secretaría de Gobierno | 2 |
| Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad | 2 |
| Secretaría de Despacho | 1 |
| Oficina de Talento Humano | 1 |
| Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura | 1 |
| Coordinación de Etnias | 1 |
| Almacén y Archivo | 1 |
| Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre | 1 |
| TOTAL | 47 |

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 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 | | |

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 |
|-------------------------|
| Comisaría de Familia |
| Coordinación de Cultura |

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 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 | | |