

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

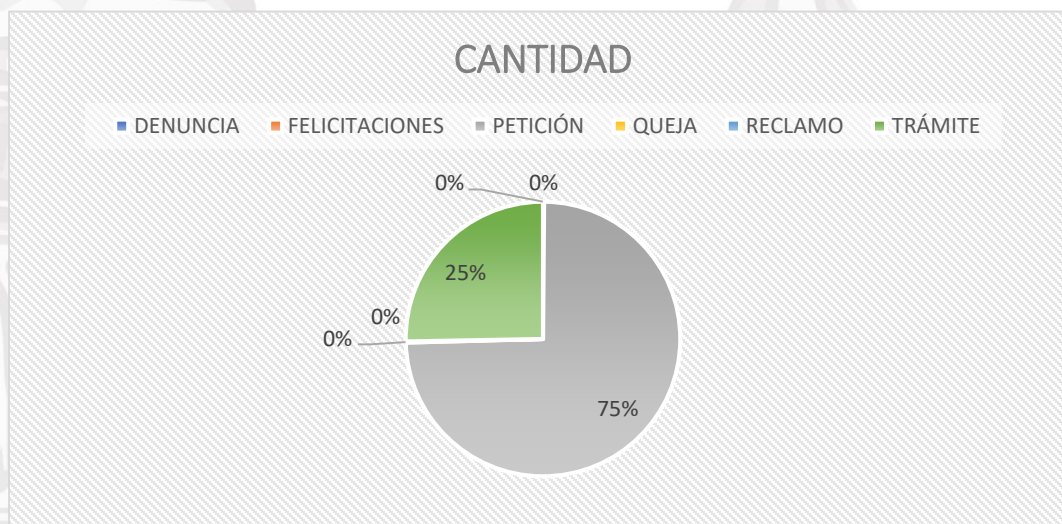
Con el propósito de hacer seguimiento a la SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”, se les informa a los servidores públicos, colaboradores y a la ciudadanía en general que, por la Oficina de Atención al Ciudadano ingresaron para las diferentes dependencias de la Alcaldía de Quibdó, excepto la Secretaría de Educación durante el mes de **mayo** 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
TOTAL	4.520

Para un total de **cuatro mil quinientos veinte** solicitudes recibidas hasta el 31 de mayo del año en curso, se evidencia que, para los meses de febrero y marzo, se recibió notablemente un mayor volumen de requerimientos, dado que en esos meses se realiza las actualizaciones del RIT y demás trámites en la secretaría de Hacienda y Planeación.

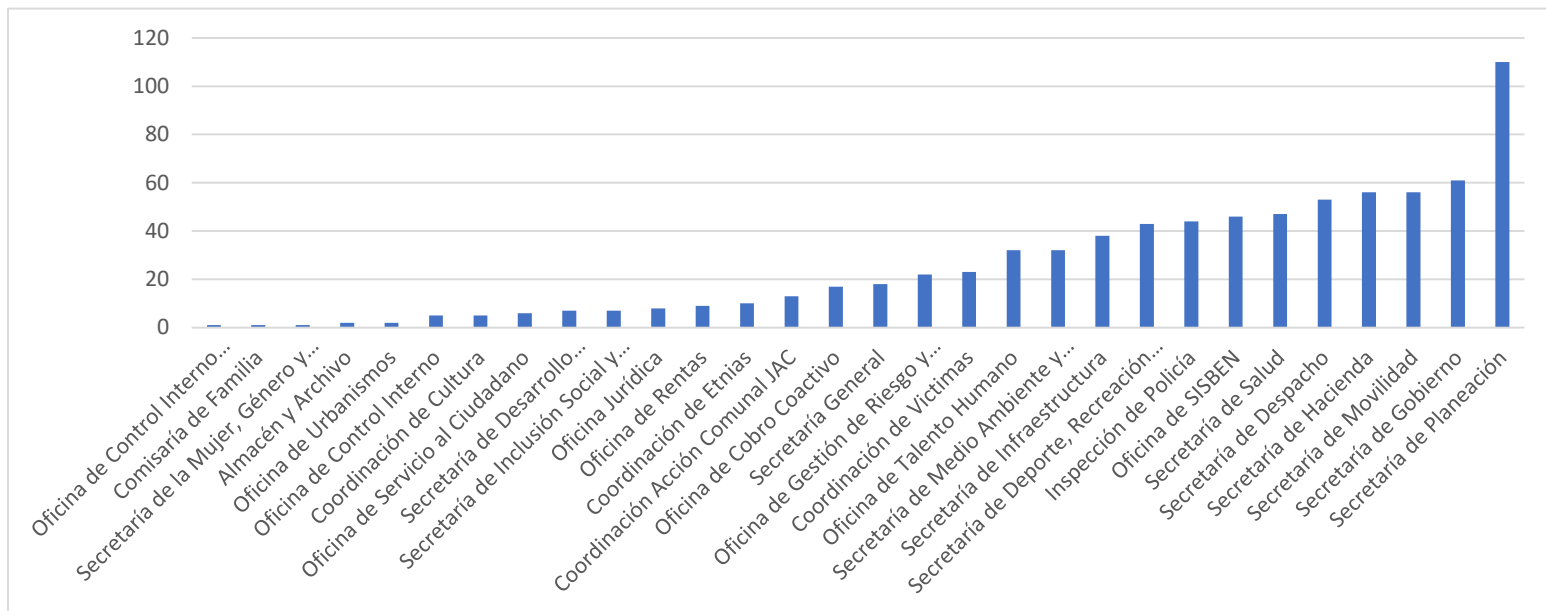
Tipo de requerimiento

TIPO REQUERIMIENTO	CANTIDAD
DENUNCIA	0
FELICITACIONES	1
PETICIÓN	577
QUEJA	1
RECLAMO	0
TRÁMITE	196
Total general	755



Las peticiones recibidas por cada dependencia en el mes de mayo fueron

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Secretaría de Planeación	110
Secretaría de Gobierno	61
Secretaría de Hacienda	56
Secretaría de Movilidad	56
Secretaría de Despacho	53
Secretaría de Salud	47
Oficina de SISBEN	46
Inspección de Policía	44
Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	43
Secretaría de Infraestructura	38
Oficina de Talento Humano	32
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	32
Coordinación de Víctimas	23
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	22
Secretaría General	18
Oficina de Cobro Coactivo	17
Coordinación Acción Comunal JAC	13
Coordinación de Etnias	10
Oficina de Rentas	9
Oficina Jurídica	8
Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	7
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	7
Oficina de Servicio al Ciudadano	6
Coordinación de Cultura	5
Oficina de Control Interno	5
Almacén y Archivo	2
Oficina de Urbanismos	2
Comisaría de Familia	1
Oficina de Control Interno Disciplinario	1
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	1



1. REQUERIMIENTOS VENCIDOS

En el mes de mayo, 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
Secretaría de Hacienda	8
Coordinación de Cultura	6
Comisaría de Familia	4
Inspección de Policía	2
Secretaría de Infraestructura	2
Secretaría de Despacho	1
Secretaría de Gobierno	1
Oficina de Rentas	1
Secretaría de Movilidad	1
Oficina Jurídica	1

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
Oficina de SISBEN	14
Secretaría de Planeación	12

Coordinación de Víctimas	11
Inspección de Policía	7
Secretaría de Hacienda	6
Secretaría de Movilidad	5
Secretaría de Infraestructura	3
Coordinación de Cultura	3
Oficina de Talento Humano	2
Oficina de Cobro Coactivo	2
Oficina Jurídica	2
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	1
Coordinación de Etnias	1
Secretaría de Gobierno	1
Oficina de Rentas	1
TOTAL	71

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 mayo:

SECRETARIAS

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

DEPENDENCIAS

1er Puesto	2do Puesto	3er Puesto
Oficina de Control Interno Disciplinario	Oficina de Rentas	Oficina Jurídica
Oficina de Cooperación Internacional	Oficina de Cobro Coactivo	Almacén y Archivo
Oficina de Fiscalización	Inspección de Policía	Coordinación Acción Comunal JAC
Coordinación de Juventudes	Total Acumulado	Oficina de SISBEN
Oficina de Control Interno	Oficina de Talento Humano	
Oficina de Servicio al Ciudadano		
Coordinación de Víctimas		

Coordinación de Etnias		
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre		

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 Hacienda	Coordinación de Cultura
Secretaría de Movilidad	Comisaría de Familia
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	Coordinación Acción Comunal JAC
	Oficina de SISBEN

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.

Implementar buzones de sugerencias en las diferentes sedes de la Alcaldía de Quibdó, con el propósito de conocer todas las sugerencias y quejas que tengan todos los ciudadanos.

Realizar las respuestas a las peticiones, documentos de interés particular bajo los parámetros del lenguaje claro, con propósito de cumplir

6. RECOMENDACIONES

- 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