

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

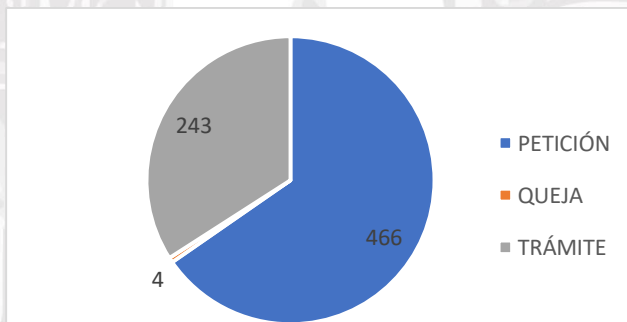
Con el propósito de hacer seguimiento a la SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”, se les informa a los servidores públicos, colaboradores y a la ciudadanía en general que, por la Oficina de Atención al Ciudadano ingresaron para las diferentes dependencias de la Alcaldía de Quibdó, excepto la Secretaría de Educación durante el mes de **noviembre** del año en curso, ingresaron **seiscientos nueve (609)** entre PQRSD y Solicitudes de Tramites.

MES	CANTIDAD
Enero	615
Febrero	1.051
Marzo	1.357
Abril	722
Mayo	775
Junio	819
Julio	714
Agosto	845
Septiembre	748
Octubre	609
Noviembre	713
TOTAL	8.968

Para un total de **ocho mil novecientos sesenta y ocho (8.968)** solicitudes recibidas hasta el 30 de noviembre del año en curso.

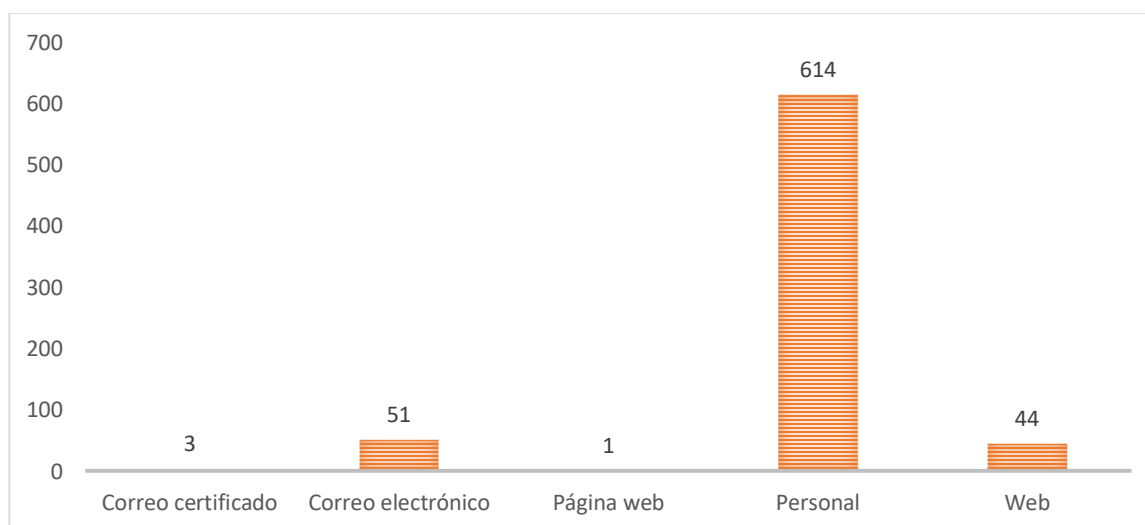
Tipo de requerimiento

TIPO REQUERIMIENTO	CANTIDAD
Petición	466
Queja	4
Trámite	243
Total	713



Canal de radicación

CANALES	CANTIDAD
Correo certificado	3
Correo electrónico	51
Página web	1
Personal	614
Web	44
Total	713



De los setecientos trece (713) peticiones recibidas en el mes de noviembre, petición 614, quejas 4 y 243 solicitudes de trámites.

El canal más utilizado por la ciudadanía sigue siendo el presencial con 614 radicaciones, sigue siendo constante el uso de los canales virtuales como correo electrónico y pagina web con un total de 96, realizando una invitación extensiva a la ciudadanía a confiar y utilizar los canales virtuales de la entidad.

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

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
Almacén y Archivo	4
Comisaría de Familia	3
Coordinación Acción Comunal JAC	24
Coordinación de Cultura	5
Coordinación de Etnias	2
Coordinación de Víctimas	10
Inspección de Policía	43
Oficina de Cobro Coactivo	46
Oficina de Control Interno	5
Oficina de Control Interno Disciplinario	1
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	21
Oficina de Rentas	5
Oficina de Servicio al Ciudadano	11
Oficina de SISBEN	11
Oficina de Talento Humano	43
Oficina de Urbanismos	6
Oficina Jurídica	2
Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	12
Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	9
Secretaría de Despacho	49
Secretaría de Educación	2
Secretaría de Gobierno	77
Secretaría de Hacienda	30
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	22
Secretaría de Infraestructura	32
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	3
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	20
Secretaría de Movilidad	64
Secretaría de Planeación	74
Secretaría de Salud	52
Secretaría General	23
Tesorería	2
Total general	713

1. REQUERIMIENTOS VENCIDOS

En el mes de noviembre, 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.

DEPENDENCIA	VENCIDOS
Secretaría de Movilidad	31
Secretaría de Planeación	8
Coordinación Acción Comunal JAC	4
Secretaría de Hacienda	4
Secretaría General	3
Inspección de Policía	3
Oficina Jurídica	2
Oficina de SISBEN	2
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	2
Secretaría de Salud	1
Secretaría de Gobierno	1
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	1
Secretaría de Despacho	1
Oficina de Servicio al Ciudadano	1
Oficina de Cooperación Internacional	1
Oficina de Rentas	1
Tesorería	1
Total general	67

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.

DEPENDENCIA	POR VENCER
Secretaría de Movilidad	11
Secretaría de Planeación	9
Secretaría de Salud	7
Oficina de Cobro Coactivo	6
Coordinación de Víctimas	4
Coordinación Acción Comunal JAC	3

Secretaría General	3
Oficina de Talento Humano	3
Secretaría de Hacienda	2
Oficina de SISBEN	2
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	2
Coordinación de Cultura	1
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	1
Almacén y Archivo	1
Secretaría de Infraestructura	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 noviembre:

SECRETARIAS

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

DEPENDENCIAS

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

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

Secretarías	DEPENDENCIAS
Secretaría de Movilidad	Oficina de SISBEN
Secretaría de Salud	Comisaría de Familia

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 OCTUBRE

SECRETARIAS

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

DEPENDENCIAS

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