

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

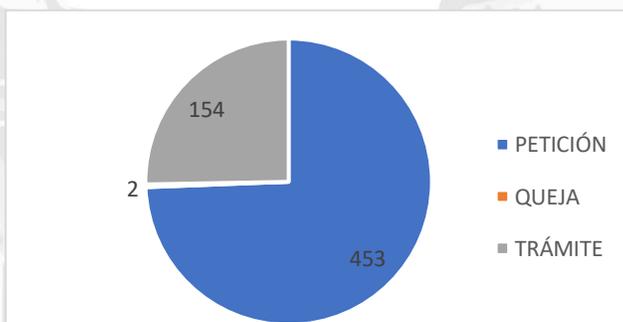
Con el propósito de hacer seguimiento a la SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”, se les informa a los servidores públicos, colaboradores y a la ciudadanía en general que, por la Oficina de Atención al Ciudadano ingresaron para las diferentes dependencias de la Alcaldía de Quibdó, excepto la Secretaría de Educación durante el mes de **octubre** 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
TOTAL	8.255

Para un total de **ocho mil doscientos cincuenta y cinco (8.255)** solicitudes recibidas hasta el 31 de octubre del año en curso.

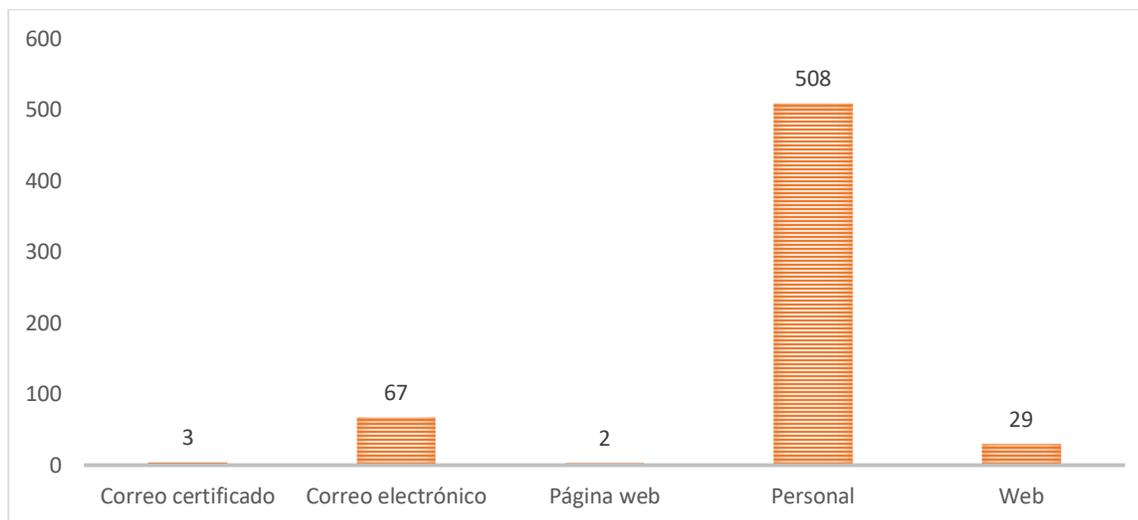
Tipo de requerimiento

TIPO REQUERIMIENTO	CANTIDAD
Petición	453
Queja	2
Trámite	154
Total	609



Canal de radicación

CANALES	CANTIDAD
Correo certificado	3
Correo electrónico	67
Página web	2
Personal	508
Web	29
Total	609



De los seiscientos y nueve (609) peticiones recibidas en el mes de octubre, petición 453, quejas 2 y 154 solicitudes de trámites.

El canal más utilizado por la ciudadanía sigue siendo el presencial con 511 radicaciones, pero se evidencia el aumento de los canales virtuales como correo electrónico y página web con un total de 98.

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

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
Almacén y Archivo	1
Coordinación Acción Comunal JAC	8
Coordinación de Cultura	4
Coordinación de Juventudes	1
Coordinación de Víctimas	15
Inspección de Policía	35
Oficina de Cobro Coactivo	48
Oficina de Control Interno	5
Oficina de Cooperación Internacional	1
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	16
Oficina de Rentas	9
Oficina de Servicio al Ciudadano	6
Oficina de SISBEN	7
Oficina de Talento Humano	46
Oficina de Urbanismos	6
Oficina Jurídica	3
Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	15
Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	5
Secretaría de Despacho	31
Secretaría de Educación	6
Secretaría de Gobierno	64
Secretaría de Hacienda	49
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	10
Secretaría de Infraestructura	18
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	1
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	34
Secretaría de Movilidad	40
Secretaría de Planeación	76
Secretaría de Salud	36
Secretaría General	10
Tesorería	3
Total general	609

1. REQUERIMIENTOS VENCIDOS

En el mes de octubre, 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
Comisaría de Familia	3
Coordinación de Cultura	1
Inspección de Policía	2
Oficina de Servicio al Ciudadano	3
Oficina de SISBEN	1
Oficina de Talento Humano	4
Oficina Jurídica	1
Secretaría de Gobierno	1
Secretaría de Hacienda	5
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	2
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	1
Secretaría de Movilidad	3
Secretaría de Planeación	1
Tesorería	1
Total general	29

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
Inspección de Policía	1
Oficina de Talento Humano	3
Secretaría de Despacho	3
Secretaría de Gobierno	2
Secretaría de Hacienda	5
Secretaría de Movilidad	1
Tesorería	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 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	

La Respuesta de las dependencias y áreas van de la mano de la Secretaria, 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	