

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

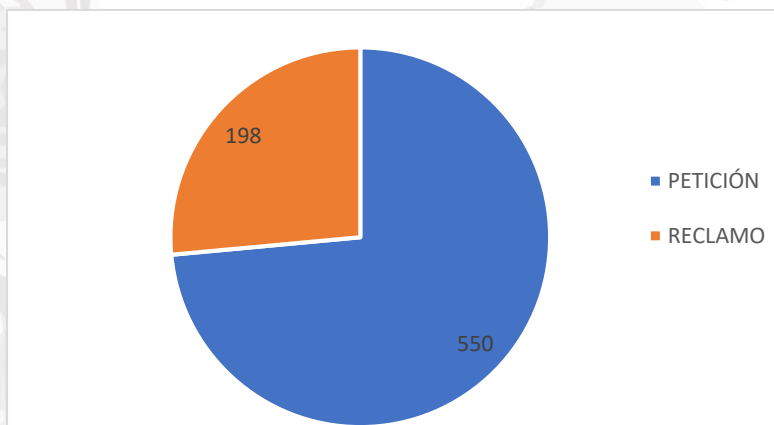
Con el propósito de hacer seguimiento a la SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “SAC”, se les informa a los servidores públicos, colaboradores y a la ciudadanía en general que, por la Oficina de Atención al Ciudadano ingresaron para las diferentes dependencias de la Alcaldía de Quibdó, excepto la Secretaría de Educación durante el mes de **septiembre** del año en curso, ingresaron **setecientos cuarenta y ocho (748)** PQRSD y Solicitudes de Trámites.

MES	CANTIDAD
Enero	615
Febrero	1.051
Marzo	1.357
Abril	722
Mayo	775
Junio	819
Julio	714
Agosto	845
Septiembre	748
TOTAL	7.646

Para un total de **siete mil seiscientos cuarenta y seis (7.646)** solicitudes recibidas hasta el 30 de septiembre del año en curso, en promedio se reciben **ochocientos cincuenta (850)** PQRSD al mes, recibándose más peticiones en los meses de febrero y marzo dado que en el primer trimestre del año se realiza el pago de impuestos, solicitudes de uso de suelo y paz y salvo de alumbrado público.

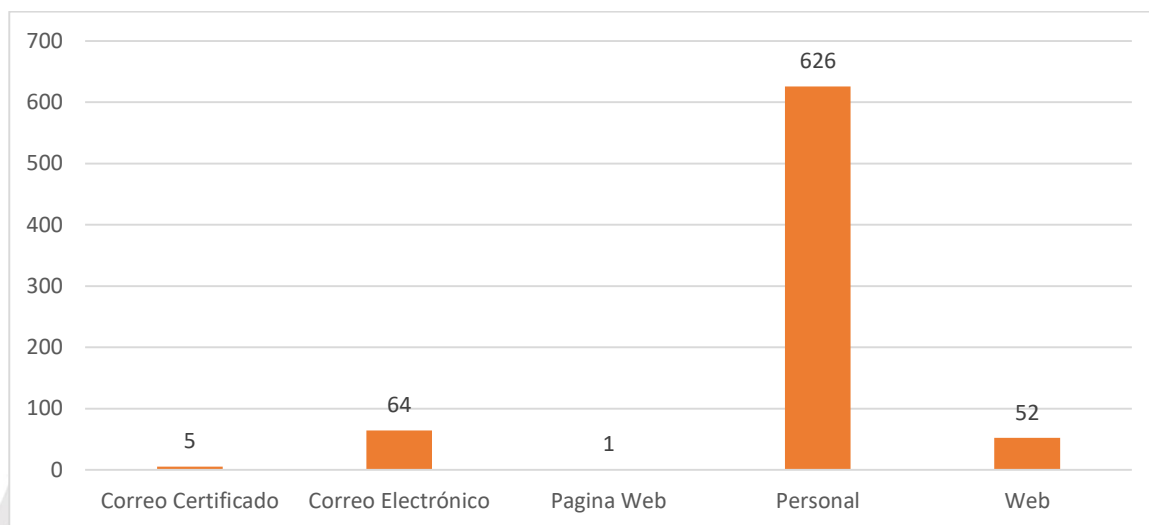
Tipo de requerimiento

TIPO REQUERIMIENTO	CANTIDAD
Petición	550
Trámite	198
Total	748



Canal de radicación

CANALES	CANTIDAD
Correo certificado	5
Correo electrónico	64
Página web	1
Personal	626
Web	52
Total	748



De los setecientos cuarenta y ocho (748) peticiones recibidas en el mes de septiembre, petición 550 y 198 solicitudes de trámites.

El canal más utilizado por la ciudadanía sigue siendo el presencial con 626 radicaciones, pero se evidencia el aumento de los canales virtuales como correo electrónico y pagina web con un total de 122.

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

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
Secretaría de Planeación	77
Secretaría de Gobierno	62
Secretaría de Hacienda	60
Secretaría de Movilidad	53
Coordinación de Víctimas	52
Oficina de Talento Humano	51
Inspección de Policía	46
Secretaría de Salud	43
Oficina de Cobro Coactivo	34
Secretaría de Despacho	32
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	31
Secretaría de Infraestructura	28
Oficina de Urbanismos	21
Oficina de Gestión de Riesgo y Desastre	19
Oficina de Servicio al Ciudadano	16
Coordinación de Cultura	15
Secretaría de Deporte, Recreación y Cultura	15
Secretaría General	12
Oficina de SISBEN	11
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	11
Oficina de Rentas	9
Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad	9
Oficina de Control Interno	6
Coordinación Acción Comunal JAC	6
Tesorería	4
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	4
Oficina Jurídica	3
Coordinación de Etnias	3
Comisaría de Familia	3
Coordinación de Juventudes	3
Almacén y Archivo	2
Oficina de Sistemas	2
Cuerpo de Bomberos	1
Oficina de Control Interno Disciplinario	1
Total	748

1. REQUERIMIENTOS VENCIDOS

En el mes de septiembre, 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
Inspección de Policía	6
Tesorería	2
Secretaría de Movilidad	2
Secretaría de Medio Ambiente y Biodiversidad	1
Secretaría de Infraestructura	1
Secretaría de Inclusión Social y Cohesión Social	1
Secretaría de la Mujer, Género y Diversidad	1
Oficina Jurídica	1
Secretaría de Gobierno	1
Secretaría de Planeación	1
Secretaría de Despacho	1
Oficina de SISBEN	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.

DEPENDENCIA	POR VENCER
Secretaría de Movilidad	5
Oficina de SISBEN	2
Inspección de Policía	1
Secretaría de Infraestructura	1
Secretaría de Gobierno	1
Coordinación Acción Comunal JAC	1
Almacén y Archivo	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 junio:

SECRETARIAS

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

DEPENDENCIAS

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

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 la Mujer, Género y Diversidad	Comisaría de Familia
	Oficina de SISBEN

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 SEPTIEMBRE

SECRETARIAS

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

DEPENDENCIAS

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

FELICITAMOS: A las Secretarías y dependencias que ocuparon el primer puesto por las respuestas oportunas en las peticiones asignadas en el mes de septiembre, además felicitar a todos los funcionarios en general, dado que el mes de septiembre fue el mes con mayor número de respuestas oportunas desde que se realizó la implementación del SAC en la entidad.

Por otro lado, recordarles que también es importante dar las respuestas de manera clara y completa dado que las respuestas enviadas por el aplicativo cumplen con las características de documentos oficiales de la entidad.