

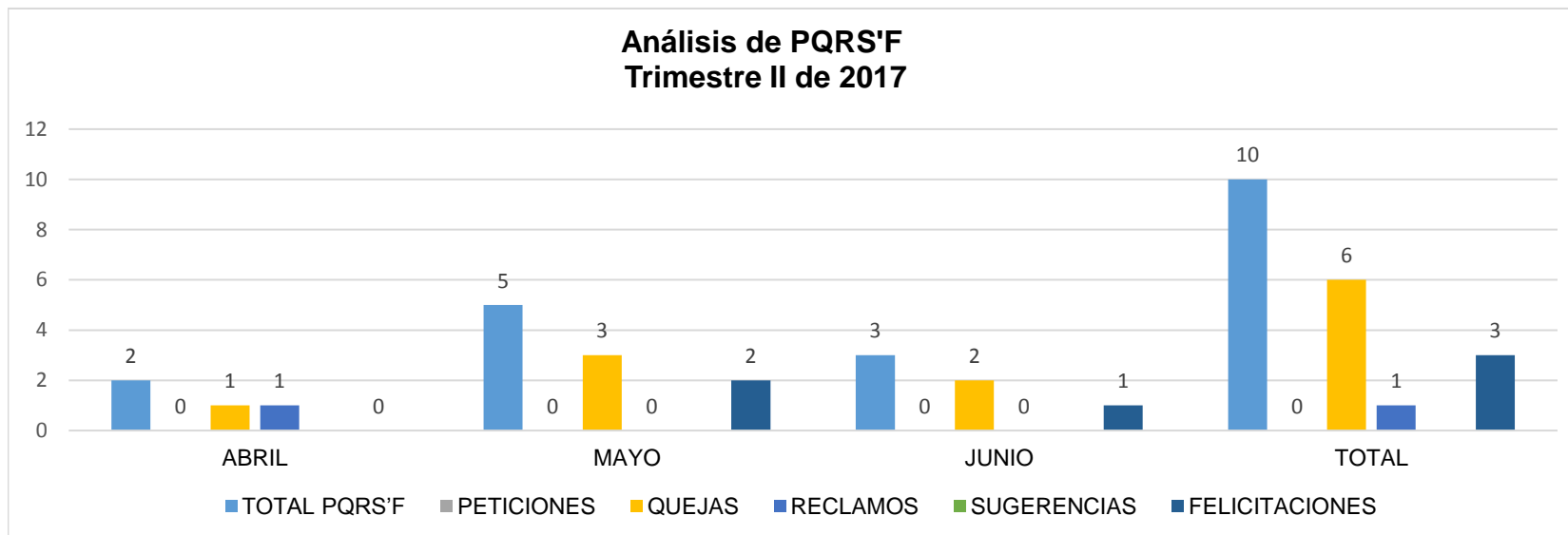


## INFORME DE PQRS'F DEPOSITADAS EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS

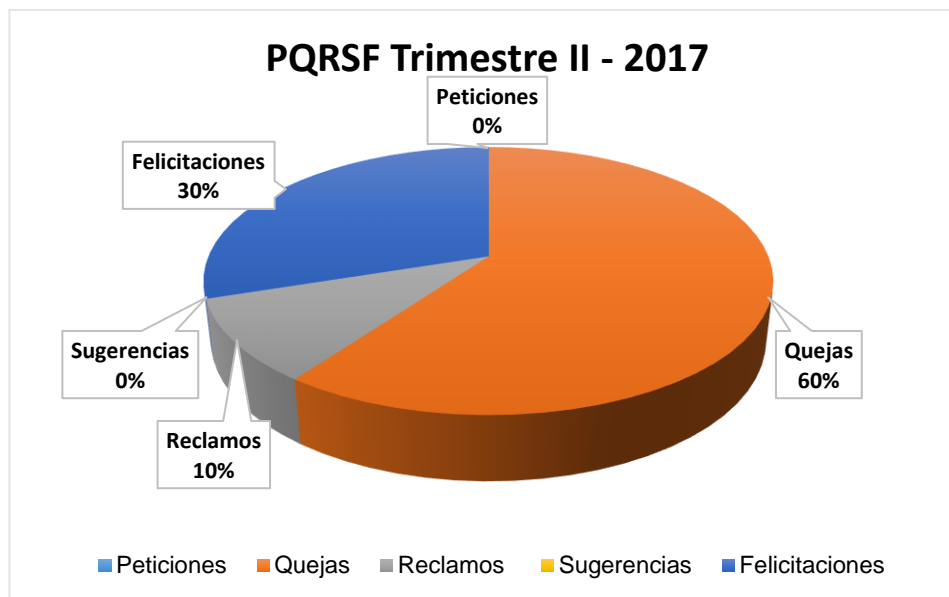
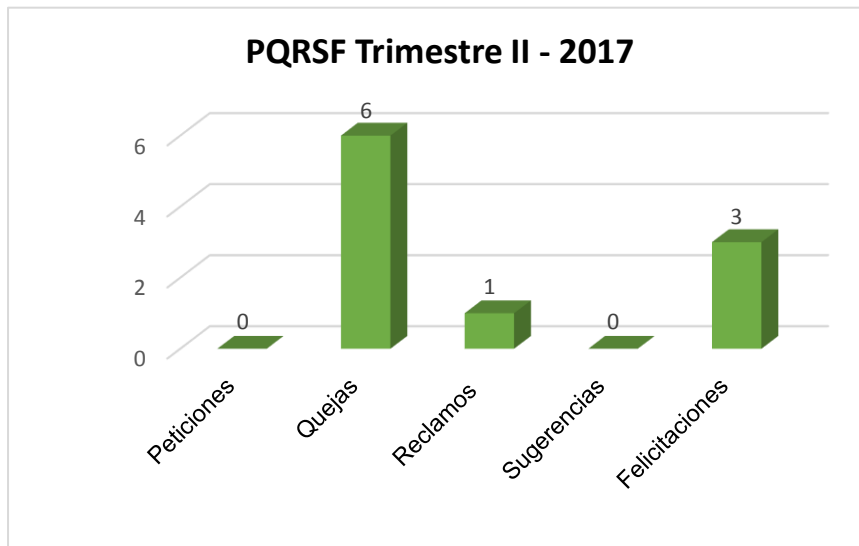
### MUNICIPIO DE SONSÓN SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017

MES	TOTAL PQRS'F	TOTAL PQRS'F Anónimas *	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	PQRS'F CON RESPUESTA OPORTUNA	Indicador de Cumplimiento
ABRIL	2	0	0	1	1	0	0	1	50%
MAYO	5	2	0	3	0	0	2	3	100%
JUNIO	3	1	0	2	0	0	1	2	100%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>86%</b>

\* Las manifestaciones anónimas no son tramitadas, a menos que la Oficina Jurídica lo considere necesario por tratarse de una denuncia o situación que lo amerite"

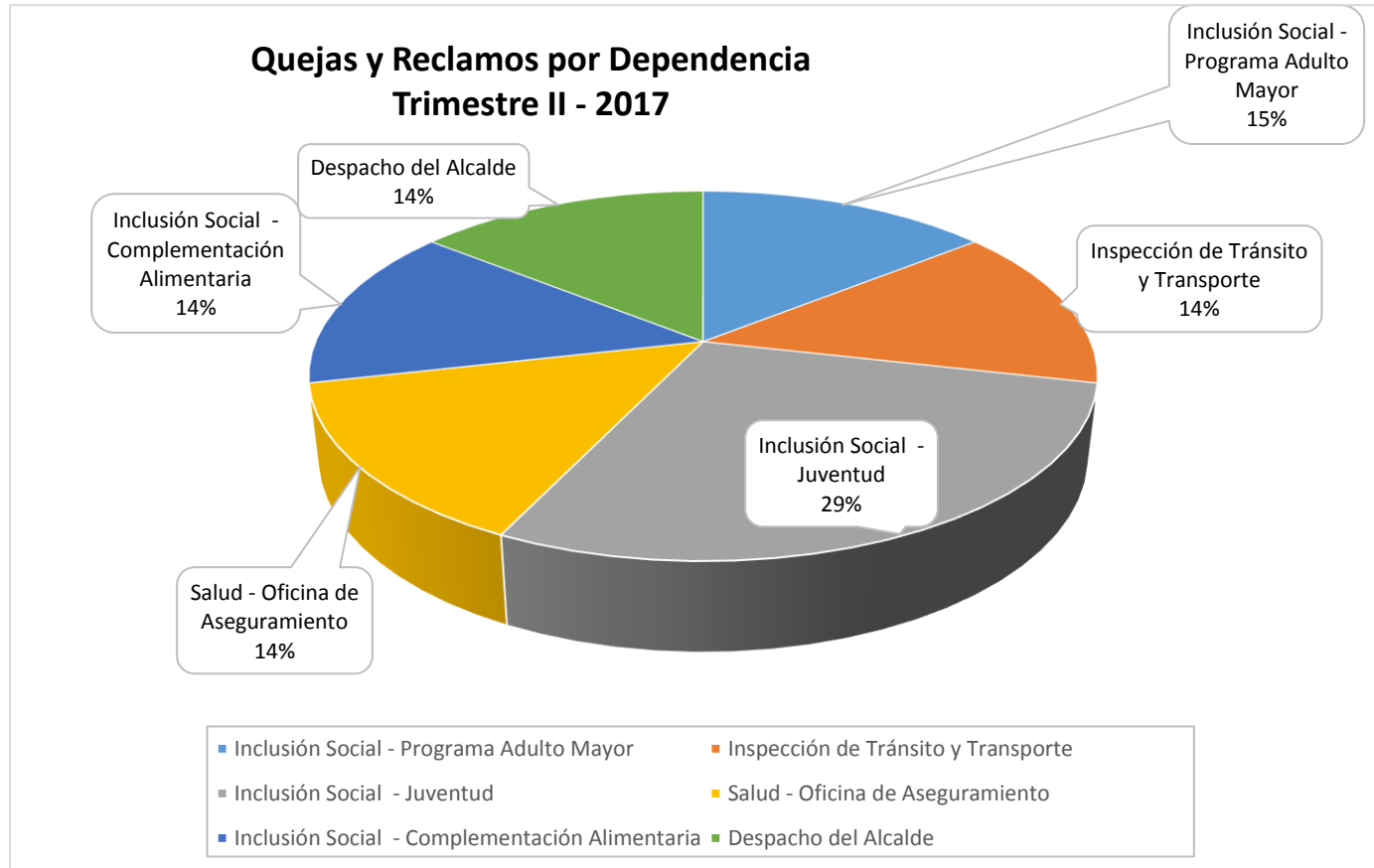


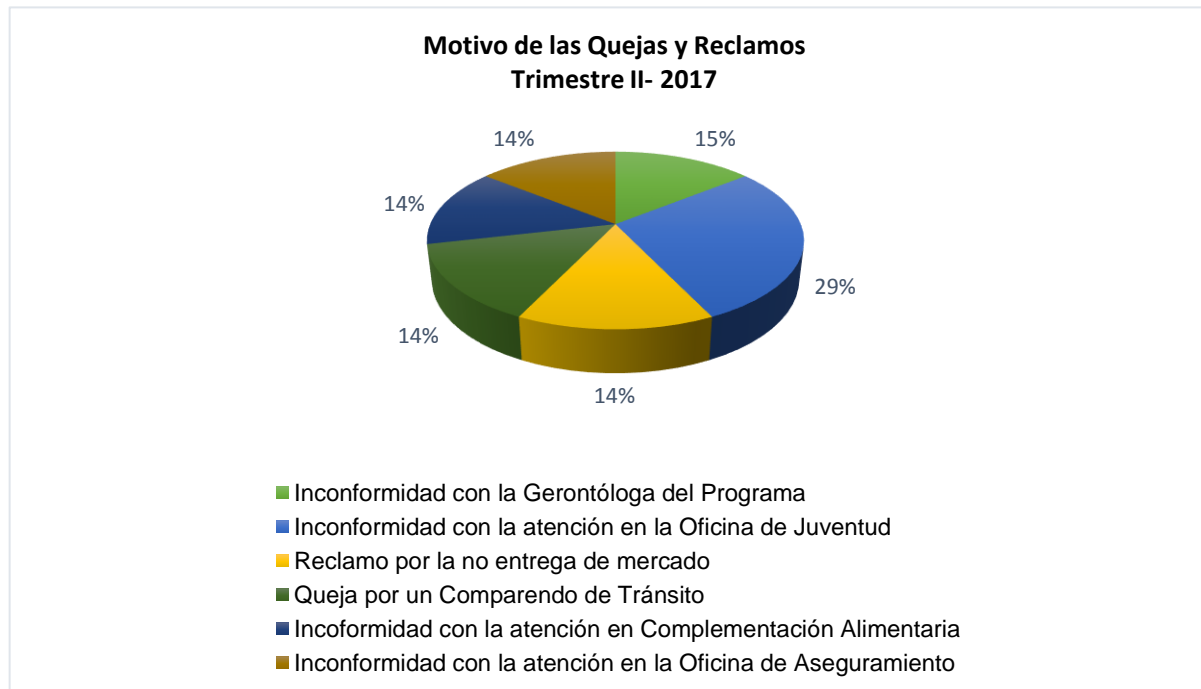
### Análisis de PQRS'F



**El 70% de las manifestaciones depositadas en el Buzón de Sugerencia fueron Quejas y Reclamos, de los cuales el 43% fueron manifestaciones de carácter anónimo**

## Análisis de las Quejas y Reclamos





**Las quejas referentes a la atención brindada al usuario fueron aclaradas por el personal de cada oficina, se han dictado capacitaciones sobre el tema para mejorar los procesos de atención**

Responsable del Informe

*SILVANA CASTAÑEDA C*

**Nombre: Silvana Castañeda Castaño**

**Cargo: Asesora de Control Interno**

10/07/2017

**Alcaldía de Sonsón**

Carrera 6 No 6-58. Palacio Municipal, Plaza Principal "Ruiz y Zapata"  
Teléfono: 57(4) 869 44 44 Fax: 57(4) 869 40 52  
Email: [alcaldia@sonson-antioquia.gov.co](mailto:alcaldia@sonson-antioquia.gov.co) /Código Postal 054820

[www.sonson-antioquia.gov.co](http://www.sonson-antioquia.gov.co)

