

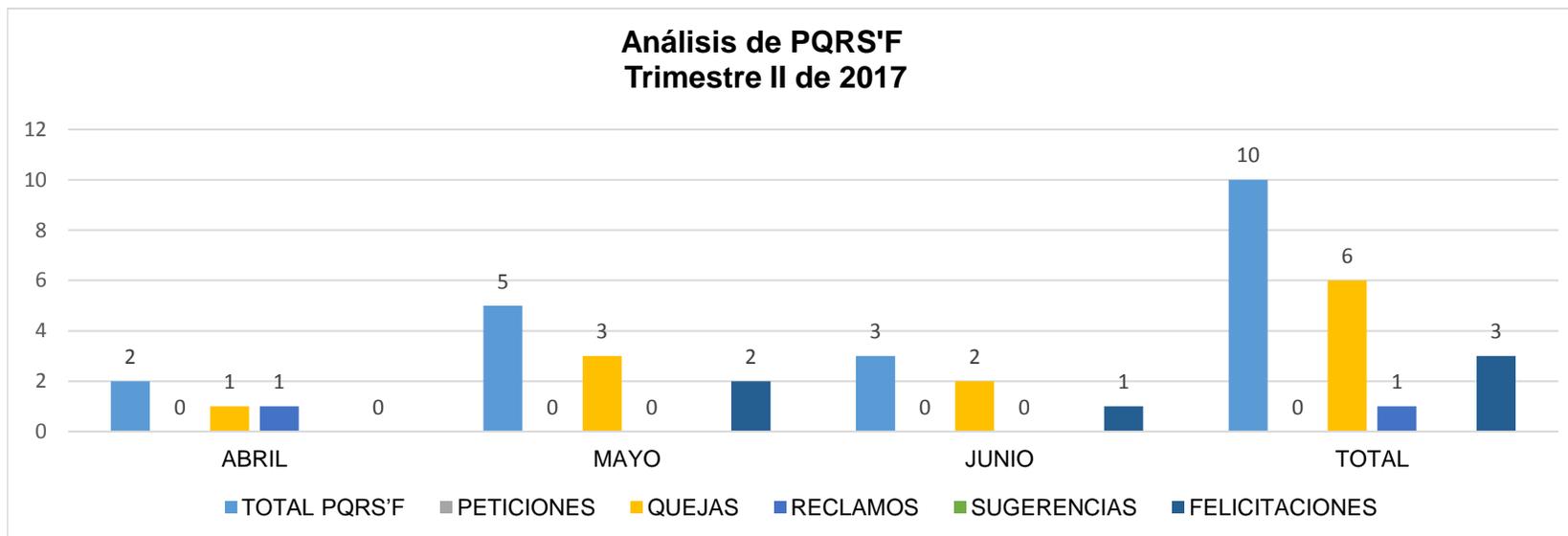


INFORME DE PQRS'F DEPOSITADAS EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS

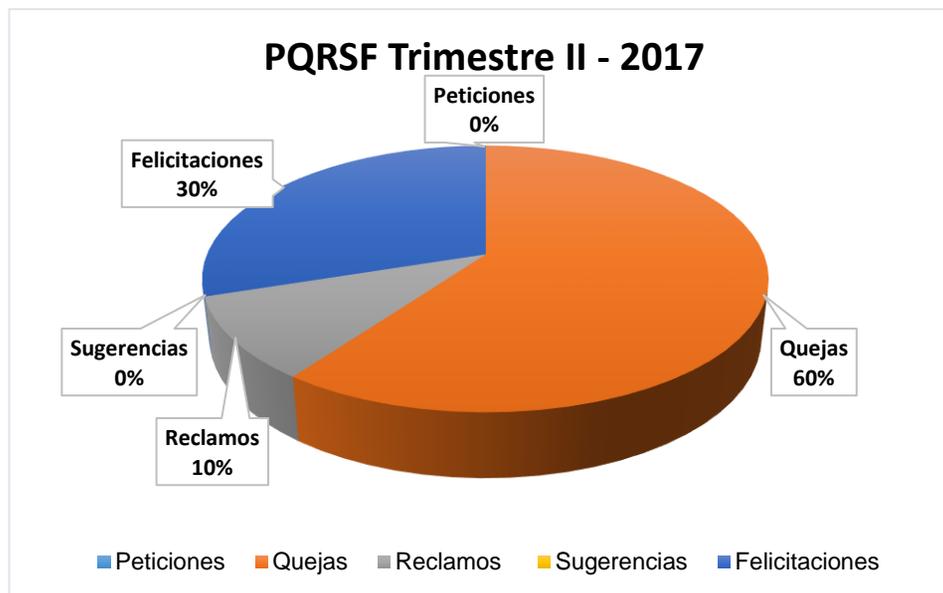
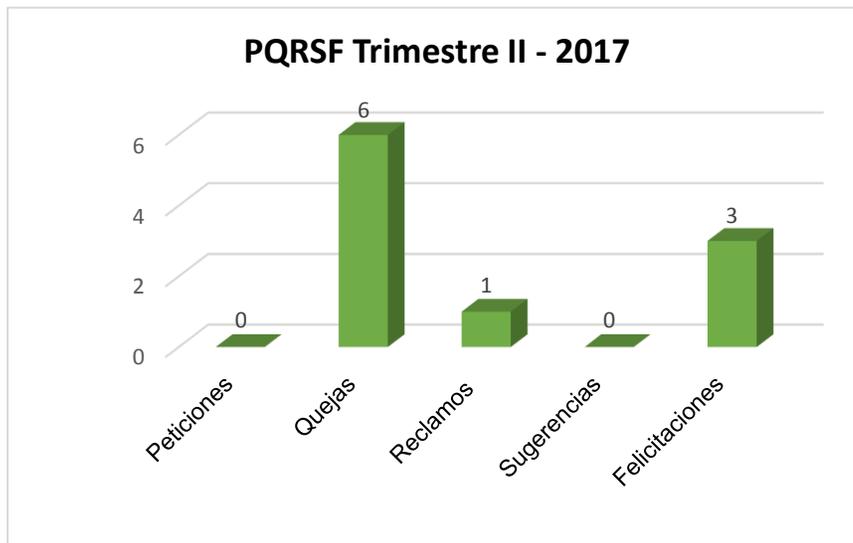
MUNICIPIO DE SONIÓN SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017

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%
TOTAL	10	3	0	6	1	0	3	6	86%

* 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"

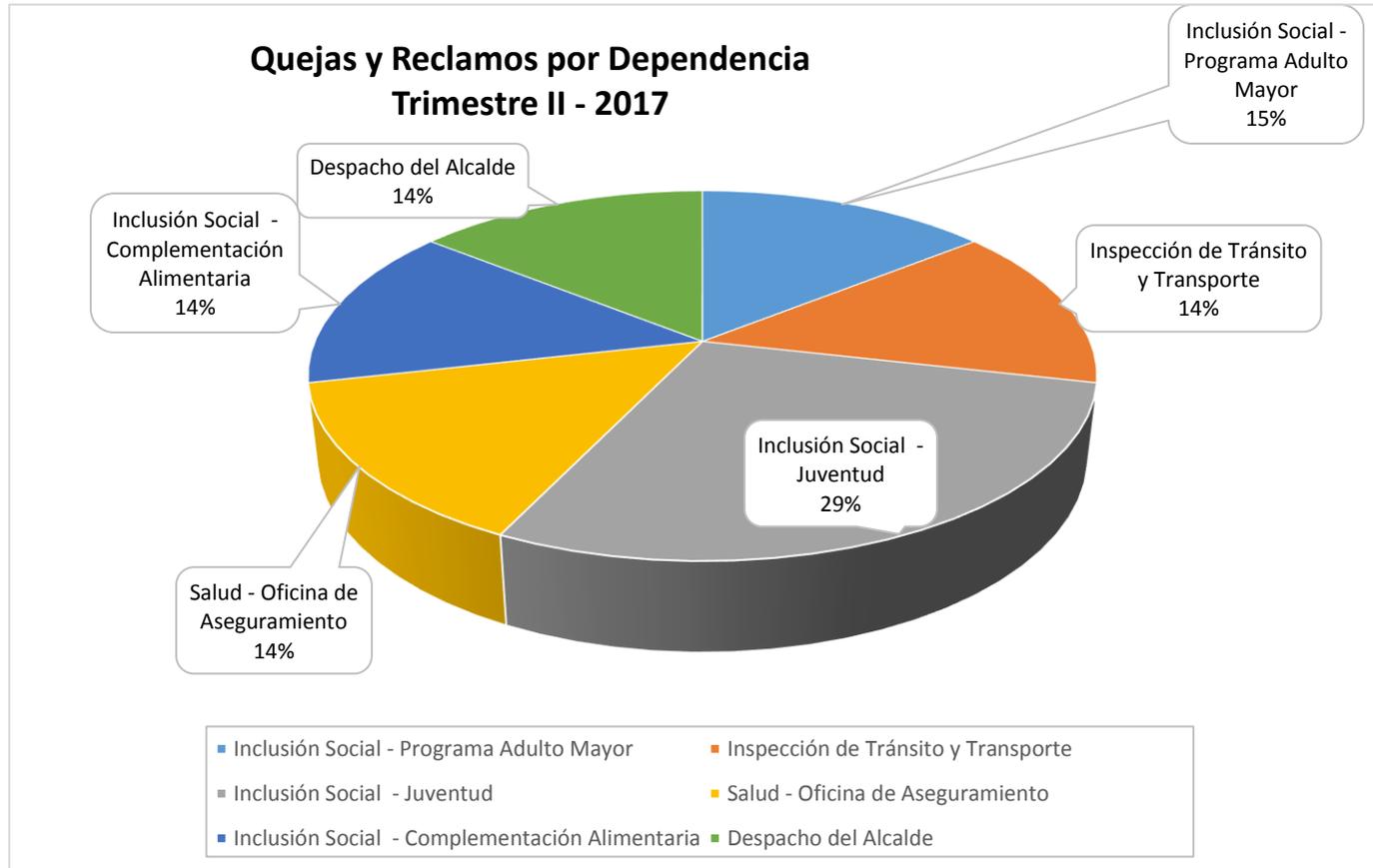


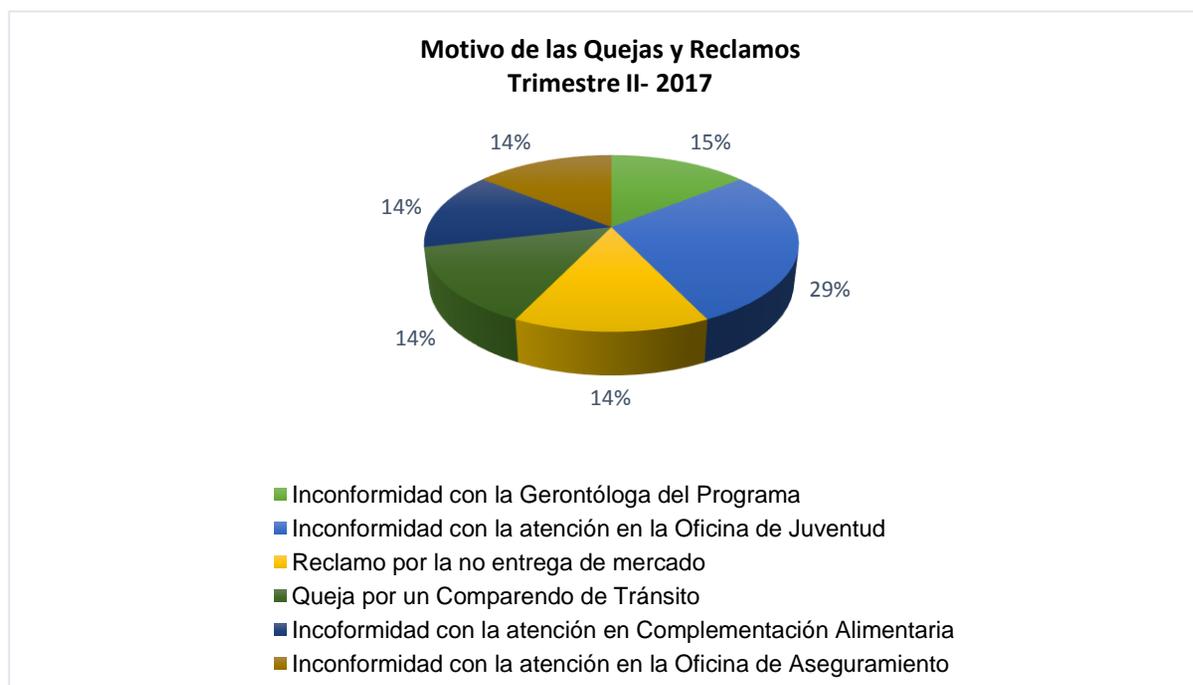
Análisis de PQRS'F



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 /Código Postal 054820

www.sonson-antioquia.gov.co

