

Informe Consolidado de PQRSDF Con corte al 30 de Septiembre 2020



ALCALDÍA DE

Apartadó
CIUDAD LÍDER

SECRETARÍA GENERAL
Atención al Ciudadano

2020

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME CONSOLIDADO DE PQRSDF DE ENERO A SEPTIEMBRE 30 DEL 2020

En este informe se detalla la cantidad de solicitudes que ingresaron en este periodo a la Administración Municipal de Apartado y la oportunidad con la cual se respondieron dichas peticiones

INFORME CONSOLIDADO DE PQRSDF POR SECRETARÍA, CON CORTE AL 30 SEPTIEMBRE 2020

	SGE	SIF	SGO	SIS	SHD	SAM	SMV	SSA	SPN	SEM	PROY ESPE	ALC - JURID	ALC -CONT. IN	DESPACH O	ALC - COMU NIC	TOTAL
PQRSF OPORTUNAS	77	82	120	91	463	122	1160	368	371	3920	65	78	0	84	29	7030
PQRSF RECIBIDAS	207	112	151	106	628	192	1170	393	473	3920	103	78	0	96	29	7658
	SGE	SIF	SGO	SIS	SHD	SAM	SMV	SSA	SPN	SEM	PRO ESP	ALC - JURID	ALC -CONT. IN	DESPACH O	ALC - COM.	TOTAL
RESULTADO	37%	73%	79%	86%	74%	64%	99%	94%	78%	100%	63%	100%	0%	88%	100%	92%
META	100%	100%	100%	100%	100%	90%	100%	85%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%
RANGO	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	0%	85%	85%

SECRETARÍA GENERAL

ATENCION AL CIUDADANO



Apartadó
CIUDAD LÍDER

RESULTADO DE OPORTUNIDAD POR SECRETARIA



SECRETARÍA GENERAL

ATENCION AL CIUDADANO



Apartadó
CIUDAD LÍDER

OBSERVACIONES

En el presente informe se muestra un resultado de oportunidad general de toda Administración del 92% estando por debajo la meta establecida, también vemos que algunas secretarías están por debajo del rango de oportunidad y otros que no han reportado los informes.

es el caso de la oficina de Gobierno la cual no ha presentado informes en los meses de febrero a septiembre, infraestructura no ha presentado informe, en julio agosto y septiembre, la Secretaría General no ha presentado informes en los meses de julio, agosto y septiembre, y la oficina de Jurídica la cual no ha reportado informes los meses de agosto y septiembre,

Se le recomienda a todas las secretarías que están por debajo de la meta revisar internamente los resultados y tomar acciones de mejoras, las auxiliares de las secretarías cuando reporten los informes de PQRSD lo hagan con el análisis del por qué el resultado obtenido en cada mes.

Felicitar a las secretarías que cumplieron con la meta, incentivarlas para que continúen con la mejora continua en los procesos.