



DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
ALCALDÍA DE APARTADÓ



PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME CONSOLIDADO DE PQRSDF, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS
PRIMER SEMESTRE, 2019

EN ESTE INFORME SE DETALLA LA CANTIDAD DE SOLICITUDES QUE INGRESARON A LA
ADMINISTRACION MUNICIPAL DE APARTADO EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2019 Y CUANTAS
SE RESPONDIERON OPORTUNAMENTE.



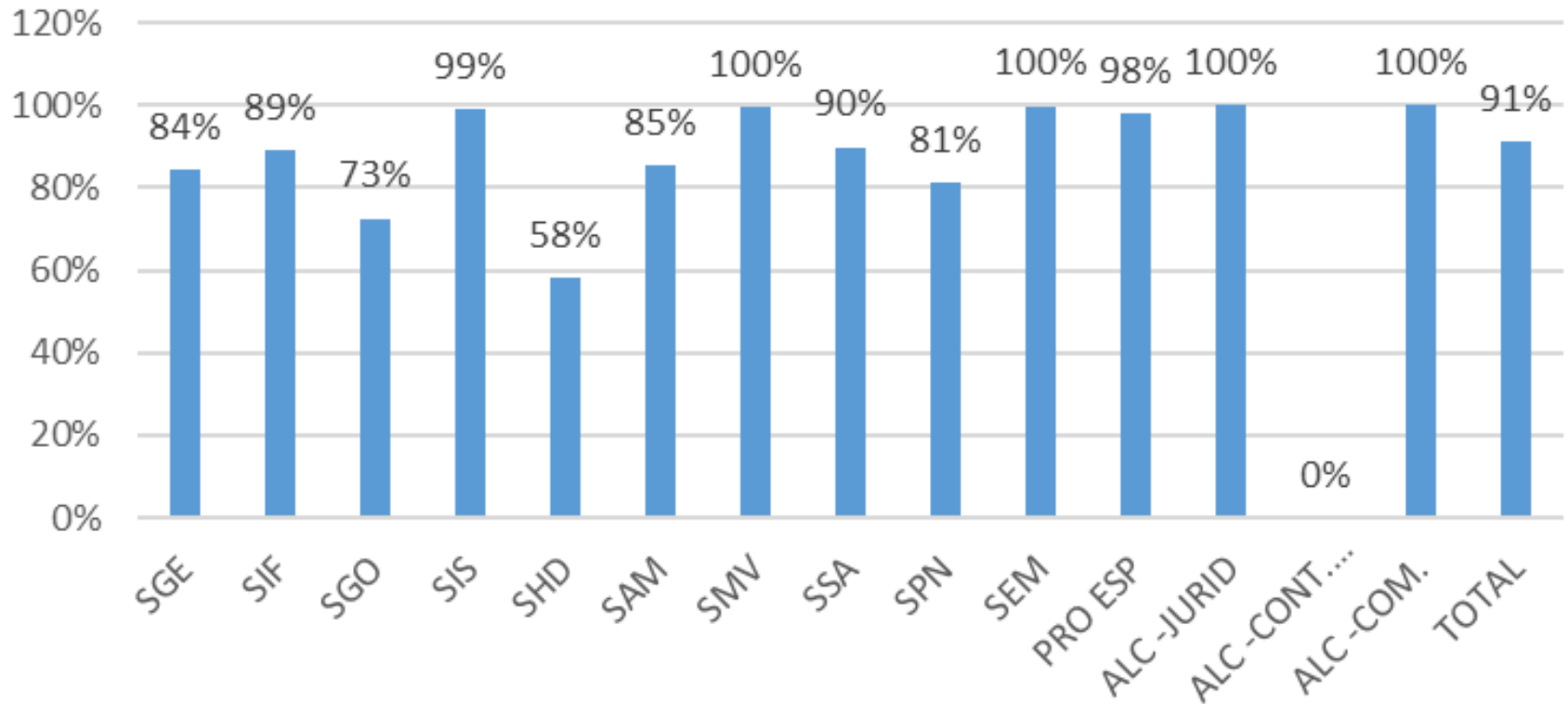


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSDF CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE DEL 2019

	SGE	SIF	SGO	SIS	SHD	SMV	SAM	SSA	SPN	SEM	PROY ESPE	ALC - JURID	ALC - CONT. IN	ALC - COMU NIC	TOTAL
PQRSF OPORTUNAS	188	105	549	165	311	139	882	310	345	3259	184	16	0	26	6479
PQRSF RECIBIDAS	223	118	757	167	536	163	885	345	424	3266	188	16	0	28	7116
RESULTADO	84%	89%	73%	99%	58%	85%	100%	90%	81%	100%	98%	100%	0%	100%	91%
META	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



RESULTADO





ANALISIS

De acuerdo a los resultados arrojados del informe de PQRSDf con fecha de corte al 30 de junio de 2019, podemos evidenciar que hay algunas secretarías que no cumplieron la meta establecida de oportunidad en este semestre, las cuales a su vez manifiestan que dicho resultado es ocasionado a recarga laboral de los funcionarios, falta de priorización de esta función y falta de personal en varios cargos y áreas de la administración.

Por ende no se cumplió la meta de oportunidad en la administración quedando un resultado total del primer semestre del 91%.

