



DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA  
ALCALDÍA DE APARTADÓ



## PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME CONSOLIDADO DE PQRSDF DEL AÑO 2017

EN ESTE INFORME SE DETALLA LA CANTIDAD DE SOLICITUDES QUE INGRESARON A LA ADMINISTRACION MUNICIPAL DE APARTADO EN EL AÑO 2017 Y CUANTAS SE RESPONDIERON OPORTUNAMENTE.





## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSDF DEL 2017

	SGE	SIF	SGO	SIS	SHD	SMV	SAM	SSA	SPN	SEM	PROY ESPE	ALC - JURID	ALC - CONT. IN	ALC - COMU NIC	TOTAL
PQRSF OPORTUNAS	640	480	1382	215	584	1726	231	503	839	4520	470	32	15	46	11683
PQRSF RECIBIDAS	649	507	1802	245	746	1728	316	536	1045	4547	493	34	15	46	12709
	SGE	SIF	SGO	SIS	SHD	SMV	SAM	SSA	SPN	SEM	PRO ESP	ALC - JURID	ALC - CONT. IN	ALC - COM. COM.	TOTAL
RESULTADO	99%	97%	77%	88%	78%	99%	73%	94%	80%	99%	95%	94%	100%	100%	92%
META	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

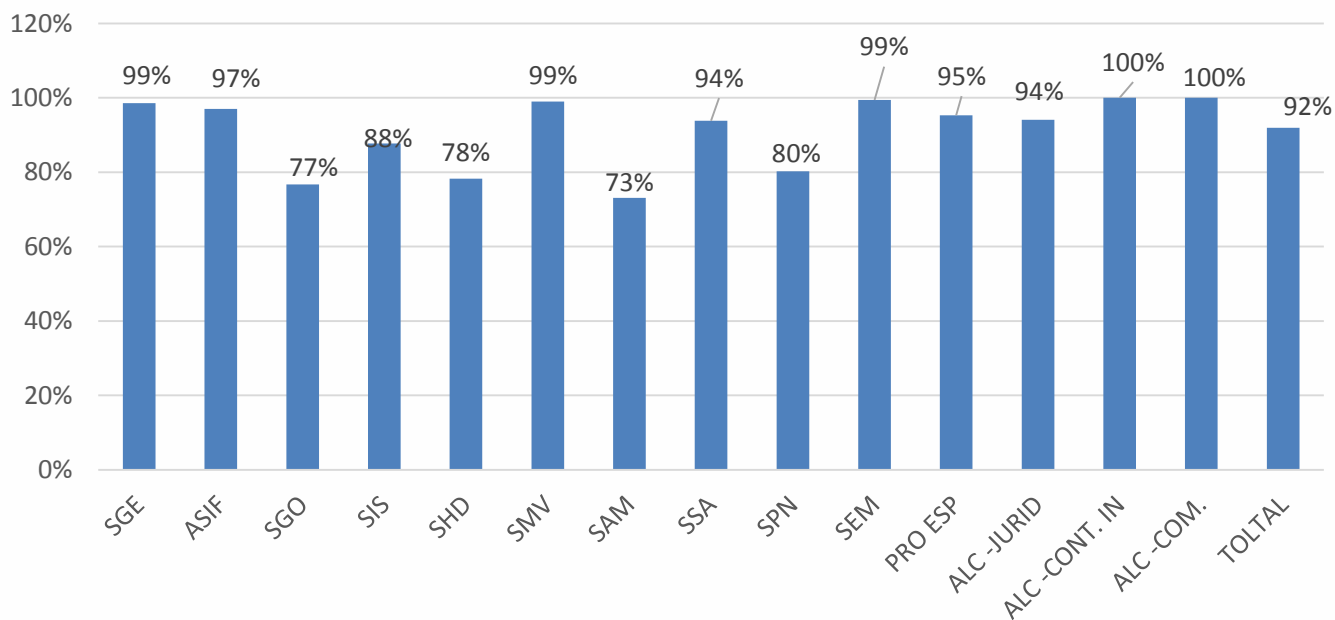




DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA  
ALCALDÍA DE APARTADÓ



### RESULTADO DE OPORTUNIDAD POR SECRETARIA





DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA  
ALCALDÍA DE APARTADÓ



PETICIONES	RECIBIDAS	OPORTUNAS	%
P CONSULT	372	284	76%
P INFORMA	1334	1237	93%
P TRAMITES	10017	9203	92%
QUEJAS	93	88	95%
RECLAMOS	4	4	100%
SUGERENCIAS	25	25	100%
DENUNCIAS	1	1	100%
FELICITACIONES			



## PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

### RESULTADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2DO SEMESTRE DEL 2017

	AA	BS	FO	GT	AC	CB	VC	SC	IP	AI	TOTAL
Satisfacción $\geq 4$	127	70	52	112	12	7	69	5	5	50	509
Total encuestados	134	84	60	127	13	10	96	10	9	53	596
	AA	BS	FO	GT	AC	CB	VC	SC	IP	AI	TOTAL
Resultado	95%	83%	87%	88%	92%	70%	72%	50%	56%	94%	85%
Meta	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Avance	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%