


| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | Código: PA |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha edición: 2014/28/11 |

| | |
|-----------------|---|
| Periodo | Enero a – Junio de 2015 |
| Objetivo | Verificar la oportuna y eficaz respuesta que se da a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas en la Administración Municipal de Yolombó, para de esta manera aumentar la satisfacción de la comunidad. |

| | | |
|--------------|----------|---|
| Orden | 1 | Resultado de las PQRSDf |
| | 2 | Tipo de solicitudes recibidas |
| | 3 | Estado de las PQRSDf |
| | 4 | Oportunidad en las respuestas a las PQRSDf |
| | 5 | Observaciones |

| 1. Resultado de las PQRSDf |
|---|
| <p>Durante el primer semestre recibieron un total en la Administración Municipal de Yolombó 37 PQRSDf.</p> <p>Para el primer semestre se recibieron estas solicitudes por la página Web, oficina de archivo y buzones de sugerencias.</p> |

| 2. Estado de las PQRSDf |
|--|
| <p>Se pudo verificar que a la fecha de la realización del informe, de la 37 e ingresaron al Municipio de Yolombó solamente están pendientes 7.</p> |

| 3. Medio de recepción de las PQRSDf |
|---|
| <p>Estas solicitudes se han recibido por la página Web, correo electrónico y buzones de sugerencia.</p> |

| |
|--|
| |
|--|

| 4. Oportunidad en las respuestas a las PQRSDf |
|--|
|--|



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Código: PA

Versión: 01

Fecha
edición:2014/28/11

4. Oportunidad en las respuestas a las PQRSDf

Durante el presente período, se dio respuesta oportuna a 31 de 37 PQRSDf, podemos observar al realizar seguimiento a las mismas se ha mejorado el indicador de oportunidad en la atención



1. Observaciones

Para el segundo semestre de 2015, todas las PQRSDf se van a seguir manejando por el módulo de Mejora miso, del cual ya todos los responsables recibieron la capacitación respectiva y se está implementando actualmente.

MARIA JACINTA MONTOYA ALZATE

Auditoría Interna

Alcaldía Municipal de Yolombó

Fuente: Líder proceso de atención al ciudadano

Anexo: Planillas trazabilidad respuestas