

INFORME DE SATISFACCIÓN PQRS 2020

MES DE ABRIL

2020



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA
Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL



UNIDOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

SATISFACCIÓN DE LAS PQRSD MES DE ABRIL DE 2020

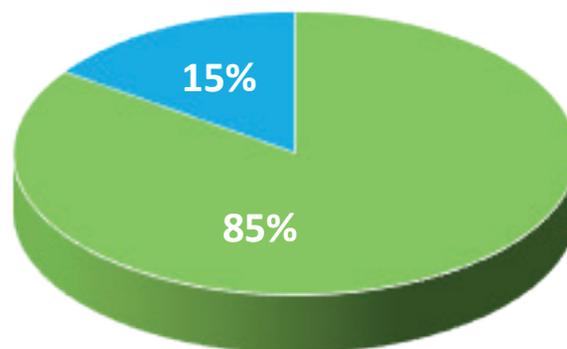
RESULTADO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Contacto efectivo	360	45%
No contesta	248	31%
Buzón de mensajes	87	11%
Número fuera de Servicio	57	7%
Equivocado	10	1%
Volver a llamar	31	4%
No interesado	1	0%
TOTAL GENERAL	794	100%



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRS

1. EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD FUE:

TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Oportuno	233	85%
Inoportuno	42	15%
TOTAL GENERAL	275	100%



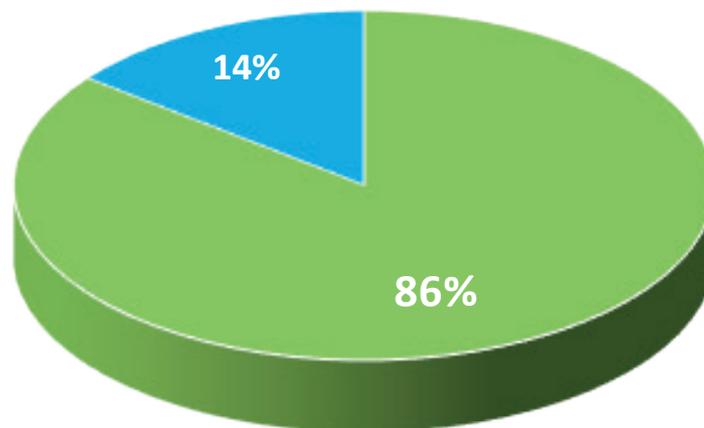
■ OPORTUNO ■ INOPORTUNO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

CIUDADANA EN PQRSD

2. ¿LA INFORMACIÓN RECIBIDA ACERCA DE SU PQRSD FUE CLARA Y COMPRENSIBLE?

LA INFORMACIÓN FUE CLARA Y COMPRENSIBLE	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Si	242	86%
No	41	14%
TOTAL GENERAL	283	100%



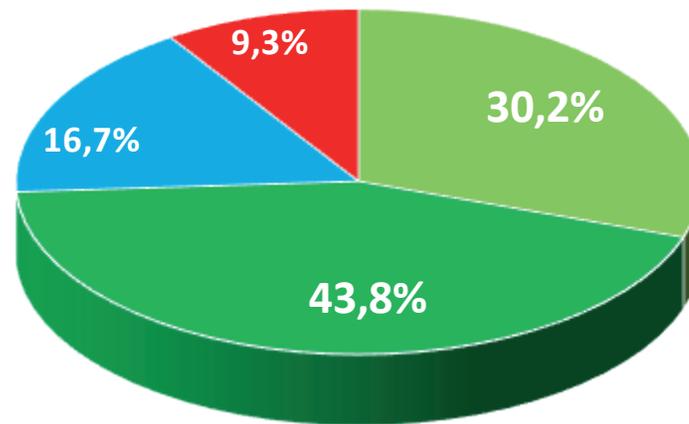
■ SI ■ NO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

CIUDADANA EN PQRS

3. SU NIVEL DE SATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON LA RESPUESTA A SU SOLICITUD FUE:

NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Excelente	85	30.2%
Buena	123	43.8%
Regular	47	16.7%
Mala	26	9.3%
TOTAL GENERAL	281	100%



Satisfacción del 74.3%

■ EXCELENTE ■ BUENA ■ REGULAR ■ MALA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

INSATISFACTORIOS	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Incumplimiento de expectativas	42	58%
Extemporaneidad	6	8%
Información equivocada	4	5%
Negligencia del servidor público	7	10%
Otro	14	19%
TOTAL RESPUESTAS DESFAVORABLES	73	100%

RESUMEN INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRSD MARZO 2020

Resumen	Total encuestados	SI	NO	% SI	% NO	Ponderación	Satisfacción		
Oportunidad	275	233	42	85%	15%	30%	25%		
Calidad de la Información	283	242	41	86%	14%	30%	26%		
Efectividad	281	Aceptable		Regular		40%	30%		
		Excelente	Bueno	total	Malo			%SI	%NO
		85	123	208	73			74,0%	26%
SATISFACCIÓN TOTAL DE LAS PQRSD							81%		





INFORME DE SATISFACCIÓN PQRS

MES DE ABRIL

2020

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
A LA CIUDADANÍA



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA
Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL



UNIDOS