

INFORME DE SATISFACCIÓN PQRSD

MES DE JUNIO

2020

GOVERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ATENCIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Código: FO-MS-PJ-030
Versión: 03
Fecha de aprobación:
29/01/2020

Petición
Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja
Es la manifestación que formula una persona en la cual expone las circunstancias de tiempo, modo y lugar relacionadas con una conducta que considera irregular o anómala realizada por varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo
Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a una inconformidad en la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencias
Es la manifestación de una idea, recomendación, planteamiento o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia
Es poner en conocimiento de una autoridad competente una conducta posiblemente irregular o relacionada con hechos de corrupción, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ética profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan las respectivas responsabilidades.

Solicitud de acceso a la información pública
Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014: "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública".



GOVERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



UNIDOS

Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

Satisfacción de las PQRSD mes de junio de 2020:

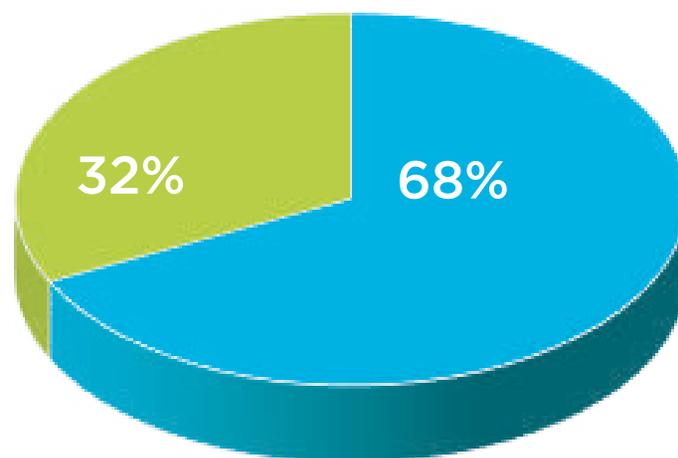
Resultado	Cantidad	Participación
Contacto efectivo	376	47%
No contesta	327	41%
Buzón de mensajes	35	4%
Equivocado	35	4%
Volver a llamar	20	2%
Numero fuera de servicio	9	1%
No recibió respuesta	2	0%
Total General	804	100%



Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

El tiempo de respuesta a su solicitud fue:

Tiempo de respuesta de la solicitud	Total	Participación
Oportuno	233	85%
Inoportuno	42	15%
Total General	275	100%

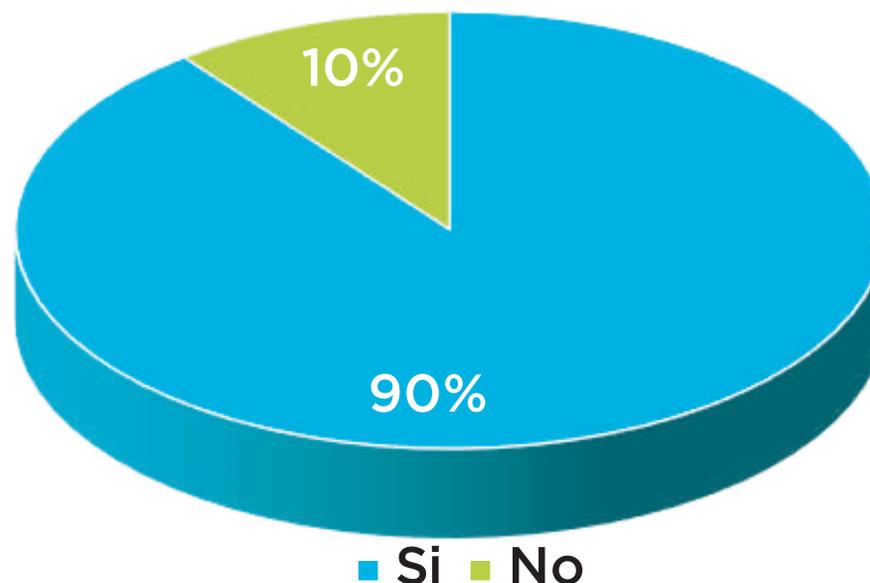


■ Oportuno ■ Inoportuno

Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

¿La información recibida acerca de su PQRSD fue clara y comprensible?:

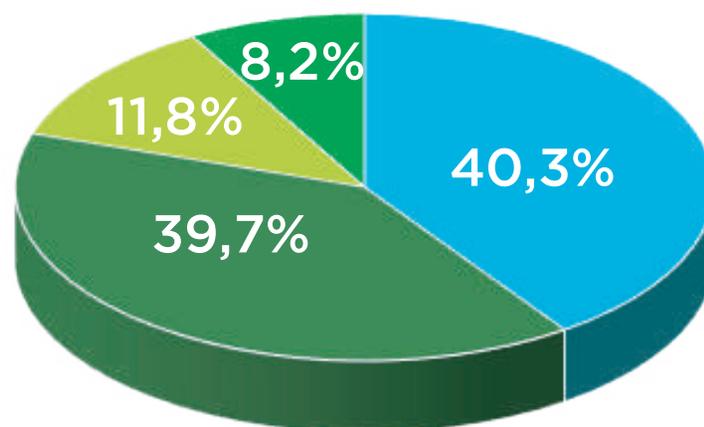
La información fue clara y comprensible	Cantidad	Participación
Si	256	90%
No	30	10%
Total General	286	100%



Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

Su nivel de satisfacción en relación con la respuesta a su solicitud fue:

Nivel de Satisfacción	Cantidad	Participación
Excelente	123	40,3%
Buena	121	39,7%
Regular	36	11,8%
Mala	25	8,2%
Total General	305	100%



Satisfacción del 80%

■ Excelente ■ Buena ■ Regular ■ Mala

Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

Insatisfactores	Cantidad	Participación
No reporta Razón de la Insatisfacción	21	34%
Otro	20	33%
Incumplimiento de expectativas	12	20%
Extemporaneidad	5	8%
Información equivocada	3	5%
Total respuestas desfavorables	61	100%

Resumen indicador de satisfacción de las PQRSD junio 2020									
Resumen	Total encuestados	Si	No	% Si	% No	Ponderación	Satisfacción		
Oportunidad	368	249	119	68%	32%	30%	20%		
Calidad de la Información	286	256	30	90%	10%	30%	27%		
Efectividad	305	Aceptable		Regular		Ponderación	Satisfacción		
		Excelente	Bueno	Total	Malo			% Si	% No
		123	121	244	61			80,0%	20%
Satisfacción total de las PQRSD							79%		

Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

Nivel de satisfacción por organismos en las respuestas a PQRSD							
% peso	Dependencia	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total General	% Satisfacción
42,95%	Peticiones Secretaria de Hacienda - Dirección De Rentas	61	53	11	6	131	87%
20,66%	Peticiones DSSA	25	24	8	6	63	78%
8,52%	Peticiones Agencia de Seguridad Vial	4	17	5	0	26	81%
6,89%	Peticiones Catastro	7	7	5	2	21	67%
5,90%	Peticiones Secretaria de Hacienda	11	5	2	0	18	89%
5,25%	Peticiones Secretaria de Educación	1	7	0	8	16	50%
3,93%	Peticiones de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional	6	3	1	2	12	75%
1,97%	Peticiones Subsecretaria Jurídica	5	0	1	0	6	83%
0,98%	Peticiones DAPARD	0	3	0	0	3	100%
0,98%	Peticiones Secretaria de Gobierno	2	0	1	0	3	67%
0,66%	Peticiones Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural	0	0	1	1	2	0%
0,33%	Peticiones Secretaria de Participación Ciudadana	0	1	0	0	1	100%
0,33%	Peticiones Departamento Administrativo de Planeación	0	0	1	0	1	0%
0,33%	Peticiones Despacho del Gobernador - Secretaria Privada	1	0	0	0	1	100%
0,33%	Peticiones Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia	0	1	0	0	1	100%
100%	Total general	123	121	36	25	305	80%
		40,33%	39,67%	11,80%	8,20%		



UNIDOS POR EL SERVICIO

ATENCIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Código: FO-MS-PJ-030
Versión: 03
Fecha de aprobación: 29/01/2020

Petición
Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja
Es la manifestación que formula una persona en la cual expone las circunstancias de tiempo, modo y lugar relacionadas con una conducta que considera irregular o anómala realizada por servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo
Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a una inconformidad en la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencias
Es la manifestación de una idea, recomendación, planteamiento o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia
Es poner en conocimiento de una autoridad competente una conducta posiblemente irregular o relacionada con hechos de corrupción, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ética profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan las respectivas responsabilidades.

Solicitud de acceso a la información pública
Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014: "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública".



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



UNIDOS