

# INFORME DE GESTIÓN PQRSD

Segundo trimestre de 2020

01 de Abril al 30 de Junio



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
DIRECCIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



# Informe de Atención de PQRSD por dependencia

## Informe atención de PQRSD por dependencias - Segundo trimestre de 2020

Dependencia	Total de Documentos	Con Respuesta	Porcentaje con Respuesta	Pendientes por Responder	Porcentaje Pendientes Por Responder	Respondidas a Tiempo	Porcentaje Cumplimiento en Oportunidad
Secretaría de Participación Ciudadana	64	64	100%	0	0%	64	100%
Secretaría de Productividad y Competitividad	30	30	100%	0	0%	30	100%
Secretaría de Agricultura	25	25	100%	0	0%	25	100%
Secretaría del Medio Ambiente	18	18	100%	0	0%	18	100%
Gerencia de Comunicaciones	10	10	100%	0	0%	10	100%
Gerencia Infancia y Adolescencia	7	7	100%	0	0%	7	100%
Sin dependencia	2	2	100%	0	0%	2	100%
Secretaría de las Mujeres de Antioquia	1	1	100%	0	0%	1	100%
Gerencia de Afrodescendientes	1	1	100%	0	0%	1	100%
Fábrica de Licores de Antioquia	870	867	100%	3	0%	865	99%
Secretaría Seccional de Salud de Antioquia	1384	1379	100%	5	0%	1337	97%
Secretaría de Hacienda - Dirección de Rentas	435	432	99%	3	1%	414	95%
Secretaría General	146	138	95%	8	5%	136	93%
Secretaría de Gobierno	220	217	99%	3	1%	204	93%
Secretaría de Gobierno - Tránsito	298	292	98%	6	2%	276	93%
Secretaría de Educación	488	481	99%	7	1%	448	92%
Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional	131	130	99%	1	1%	120	92%
Secretaría de Hacienda	350	339	97%	11	3%	320	91%
Dirección de Personal	184	173	94%	11	6%	165	90%
Gerencia Indígena	17	16	94%	1	6%	15	88%
DAPARD	80	77	96%	3	4%	70	88%
Secretaría de Infraestructura Física	209	198	95%	11	5%	179	86%
Gerencia Mana	39	39	100%	0	0%	33	85%
Departamento Administrativo de Planeación	642	617	96%	25	4%	542	84%
Secretaría de Hacienda - Tesorería	217	187	86%	30	14%	177	82%
Secretaría de Minas	192	175	91%	17	9%	128	67%
Despacho del Gobernador	15	12	80%	3	20%	9	60%
Gerencia de Servicios Públicos	34	34	100%	0	0%	18	53%
<b>Total</b>	<b>6109</b>	<b>5961</b>	<b>98%</b>	<b>148</b>	<b>2%</b>	<b>5614</b>	<b>92%</b>



# Procesos del Sistema Integrado de Gestión

Proceso	Total	% Part.	Pareto
Atención Ciudadana	1480	26%	26%
Gestión en Salud	1100	19%	45%
Comercialización de Licores	674	12%	57%
Administración de los Tributos	645	11%	68%
Gestión de la Prestación del Servicio Educativo	338	6%	74%
Desarrollo del Capital Humano	295	5%	79%
Planeación del Desarrollo	240	4%	84%
Fortalecimiento Institucional	228	4%	88%
Gestión de la Seguridad Convivencia Ciudadana	226	4%	
Evaluación Independiente y Cultura del Control	189	3%	
Gestión Jurídica	163	3%	
Promoción del Desarrollo Físico	128	2%	
Contratación Administrativa	109	2%	
Promoción del Desarrollo Económico	77	1%	
Gestión Financiera	66	1%	
Gestión Documental	35	1%	
Fabricación de Licores	18	0%	
Comunicación Pública	13	0%	
Soporte Logístico	1	0%	

**Total General**

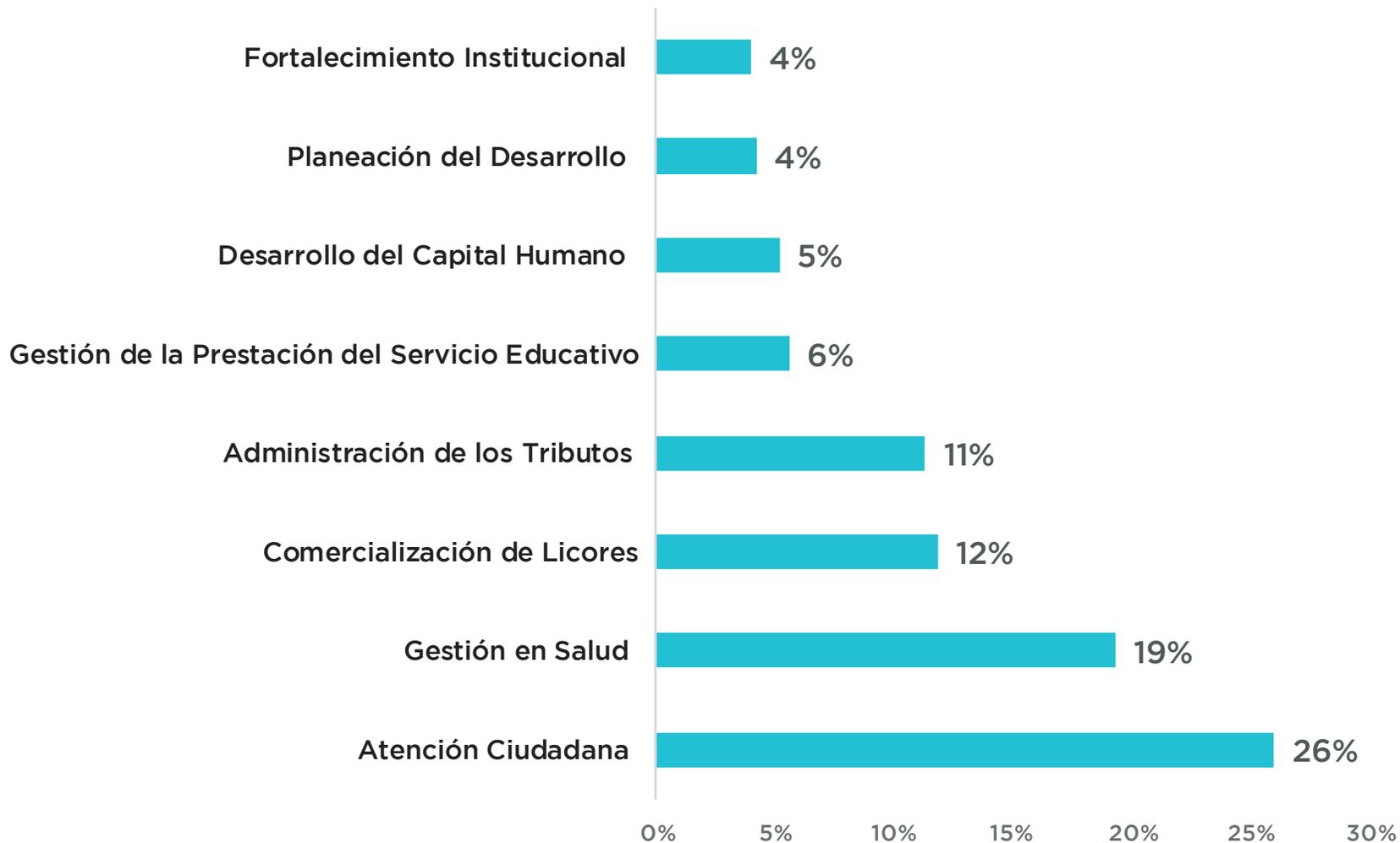
**6025**

**100%**



# Procesos del Sistema Integrado de Gestión

## Pareto de PQRSD Asociada a los procesos



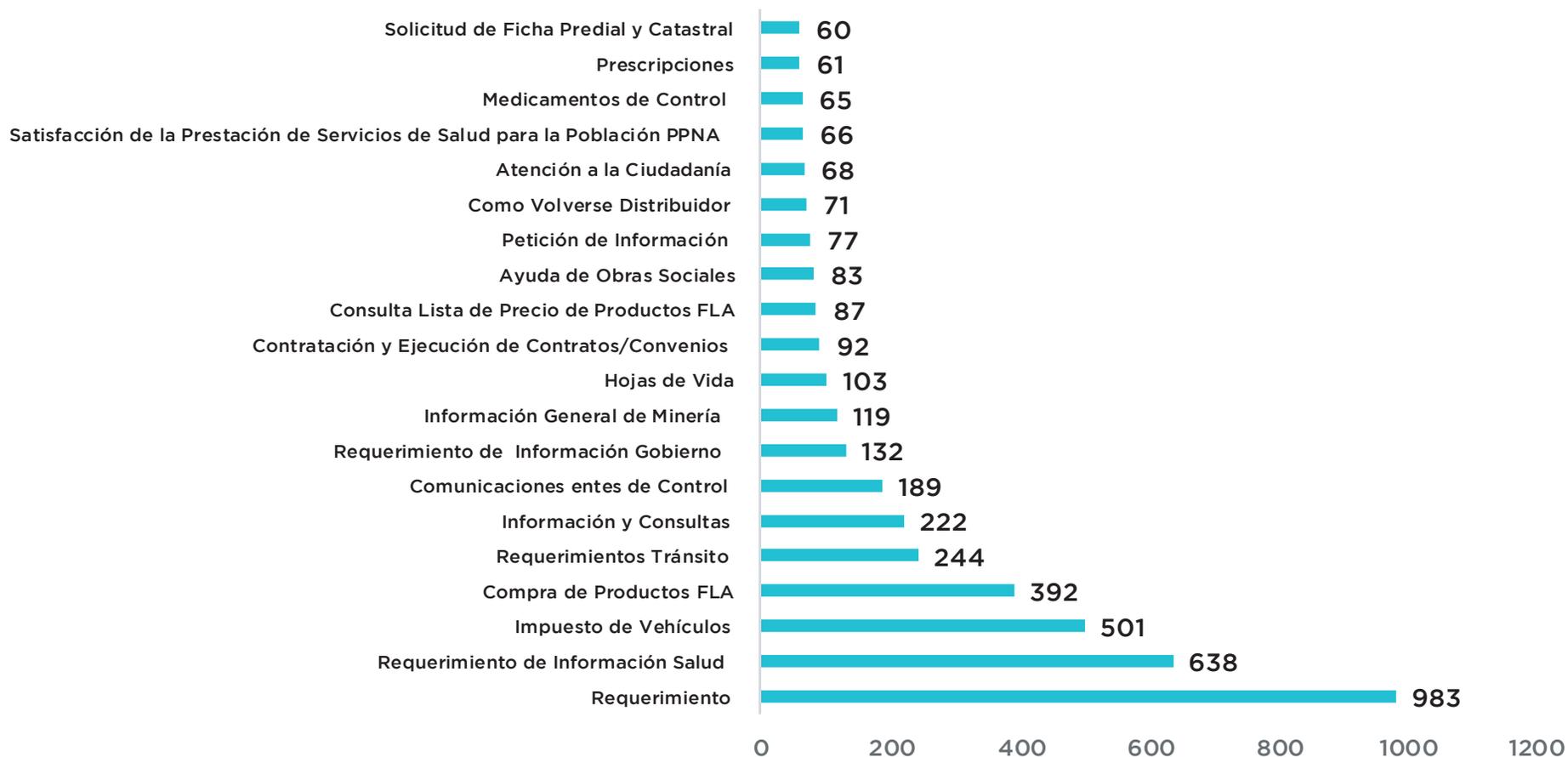
# Top 20 de los asuntos más recurrentes demandados por los ciudadanos

Tipo Documental	Proceso	Total
Requerimiento	Atención Ciudadana	983
Requerimiento de Información Salud	Gestión en Salud	638
Impuesto de Vehículos	Administración de los Tributos	501
Compra de Productos FLA	Comercialización de Licores	392
Requerimientos Tránsito	Atención Ciudadana	244
Información y Consultas	Planeación del Desarrollo	222
Comunicaciones entes de Control	Gestión Jurídica	189
Requerimiento de Información Gobierno	Fortalecimiento Institucional	132
Información General de Minería	Fortalecimiento Institucional	119
Hojas de Vida	Desarrollo del Capital Humano	103
Contratación y Ejecución de Contratos/Convenios	Contratación Administrativa	92
Consulta Lista de Precio de Productos FLA	Comercialización de Licores	87
Ayuda de Obras Sociales	Fortalecimiento Institucional	83
Petición de Información	Promoción del Desarrollo Físico	77
Como Volverse Distribuidor	Comercialización de Licores	71
Atención a la Ciudadanía	Atención Ciudadana	68
Satisfacción de la Prestación de Servicios de Salud para la Población PPNA	Gestión en Salud	66
Medicamentos de Control	Gestión en Salud	65
Prescripciones	Administración de los Tributos	61
Solicitud de Ficha Predial y Catastral	Planeación del Desarrollo	60

**4253**



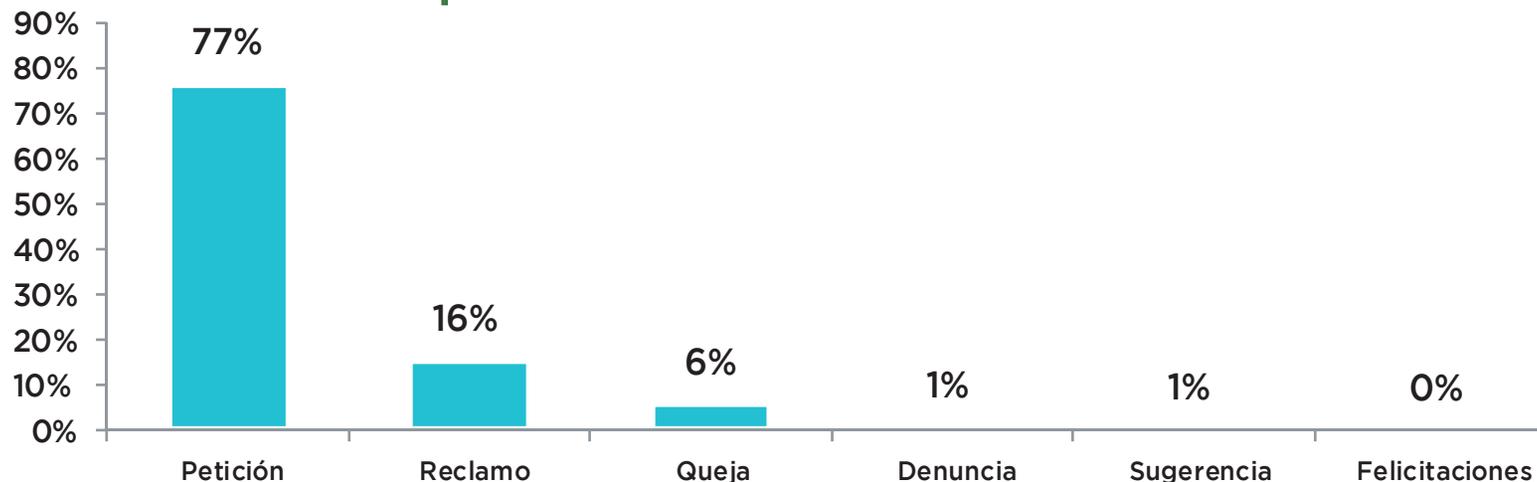
# Top 20 de los asuntos más recurrentes demandados por los ciudadanos



# Estadísticas SAC Educación

Tipo de Solicitud	Total	% Part.
Petición	255	77%
Reclamo	52	16%
Queja	20	6%
Denuncia	3	1%
Sugerencia	2	1%
Felicitaciones	1	0%
<b>Total General</b>	<b>333</b>	<b>100%</b>
<b>Total Documentos Trimestre</b>		<b>6025</b>

% tipo de solicitud SAC Educación

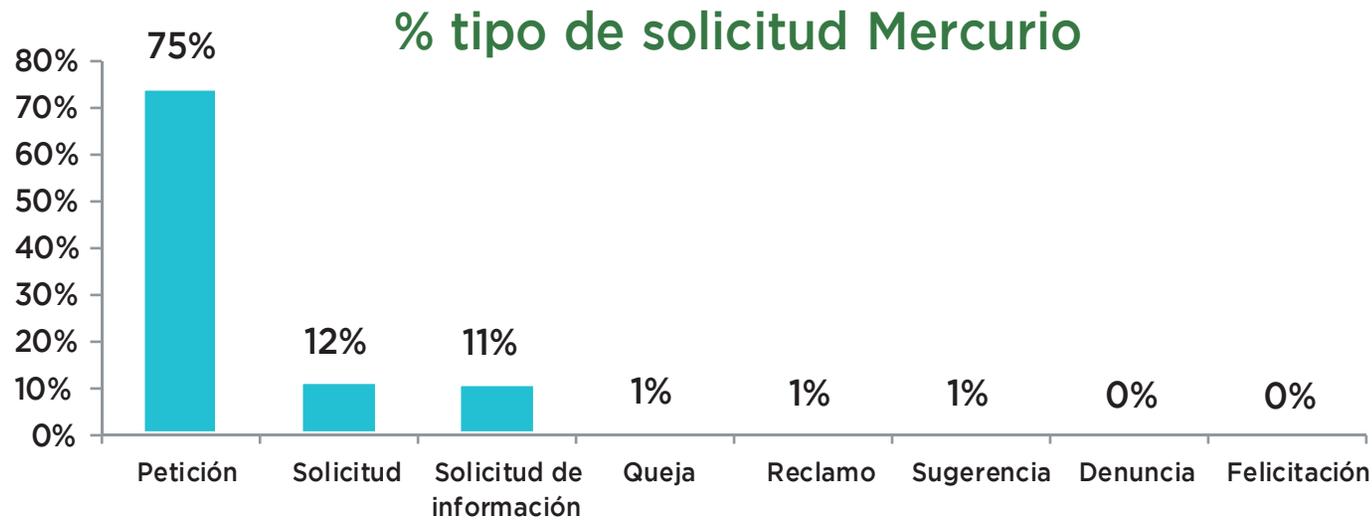


# Estadísticas Mercurio

Tipo de Solicitud	Total	% Part.
Petición	4246	75%
Solicitud	666	12%
Solicitud de información	645	11%
Queja	56	1%
Reclamo	35	1%
Sugerencia	29	1%
Denuncia	13	0%
Felicitación	2	0%
<b>Total General</b>	<b>5692</b>	<b>100%</b>

**Remitidas a otras Entidades**

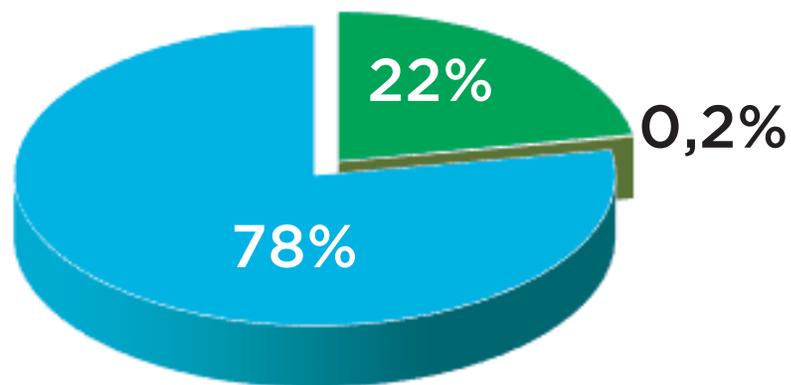
**117**



# Porcentaje de Canales de recepción de PQRSD

Canal	Medio de Recepción	Total	Total por Canal	% Part.
Presencial	Buzón de sugerencias	45	1332	22%
	Verbal presencial	0		
	Escrita presencial	1287		
Telefónico	Telefónico	12	12	0,2%
Virtual	Via web internet	4348	4681	78%
	Petición SAC	333		
<b>Total General</b>		<b>6.025</b>	<b>6.025</b>	<b>100%</b>

% part del Canal de Recepción de PQRSD



■ Presencial

■ Telefónico

■ Virtual

# Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

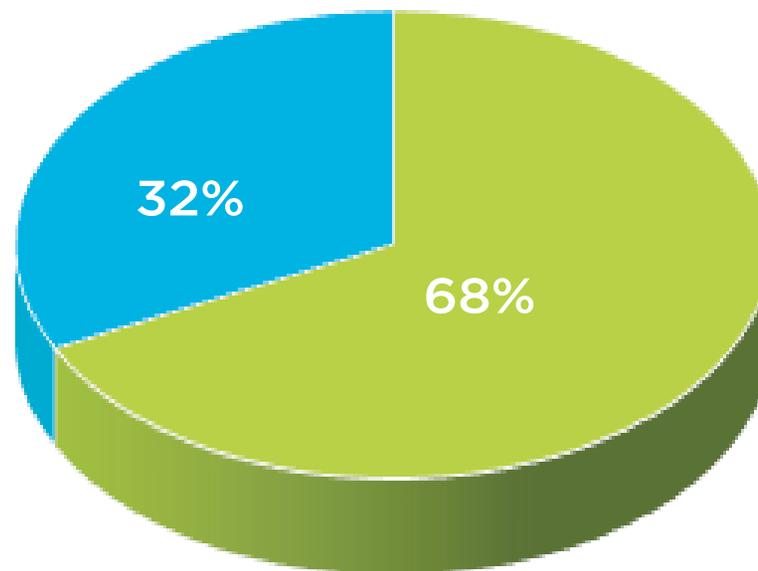
Resultado	Cantidad	Participación
No contesta	327	41%
Contacto efectivo	376	47%
Buzón de mensajes	35	4%
Equivocado	35	4%
Volver a llamar	20	2%
No recibió respuesta	2	0%
Número fuera de servicio	9	1%
<b>Total General</b>	<b>804</b>	<b>100%</b>



# Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

El tiempo de respuesta a su solicitud fue:

Tiempo de respuesta de la solicitud	Total	Participación
Oportuno	249	68%
Inoportuno	119	32%
<b>Total General</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>

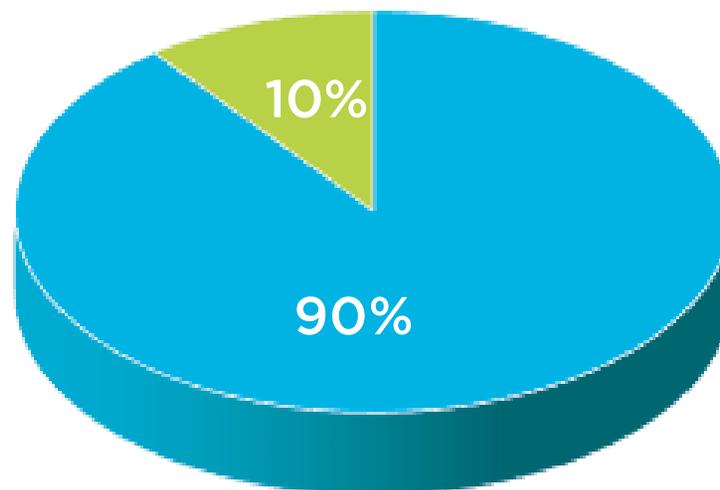


■ Oportuno ■ Inoportuno

# 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%
<b>Total General</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>



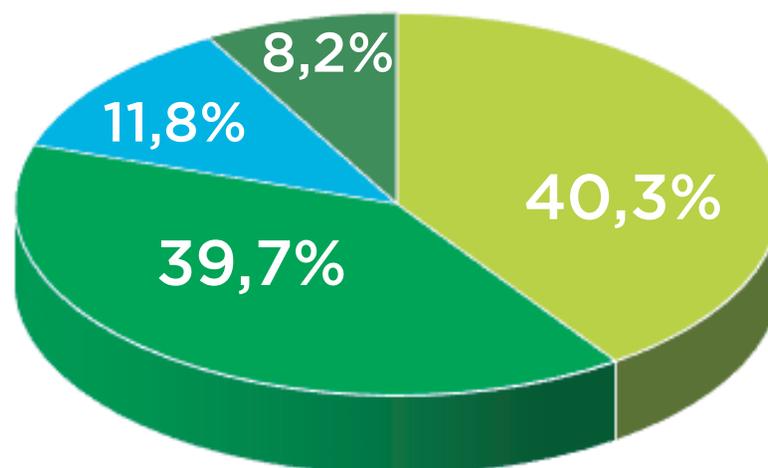
■ Si ■ No

# 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	21	34%
Otro	20	33%
Incumplimiento de expectativas	12	20%
Extemporaneidad	5	8%
Información equivocada	3	5%
<b>Total respuestas desfavorables</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Resumen indicador de satisfacción de las PQRD 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		% Si	% No	Ponderación	Satisfacción
		Excelente	Bueno	total	Malo				
		123	121	244	61	80,0%	20%	40%	32%
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 de La 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 Estratégica	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%	<b>Total general</b>	<b>123</b>	<b>121</b>	<b>36</b>	<b>25</b>	<b>305</b>	<b>80%</b>
		40,33%	39,67%	11,80%	8,20%		





**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**  
**DIRECCIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

