

INFORME DE SATISFACCIÓN PQRSD

Agosto 2020



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

Satisfacción de las PQRSD mes de agosto de 2020:

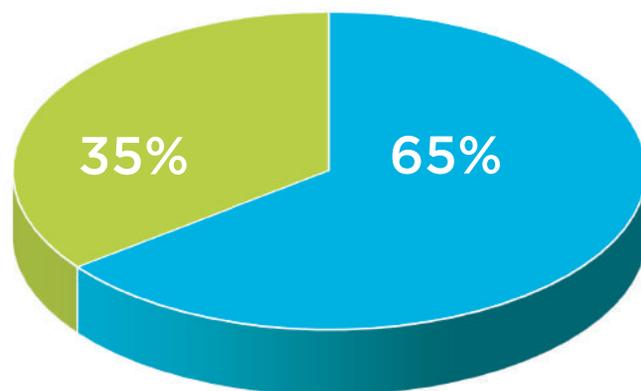
Resultado	Cantidad	Participación
No contesta	329	38%
Contacto efectivo	380	44%
Buzón de mensajes	83	10%
Equivocado	29	3%
Volver a llamar	19	2%
Numero fuera de servicio	21	2%
Total General	861	100%



Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

El tiempo de respuesta a su solicitud fue:

Tiempo de respuesta de la solicitud	Total	Participación
Oportuno	241	65%
Inoportuno	132	35%
Total General	373	100%

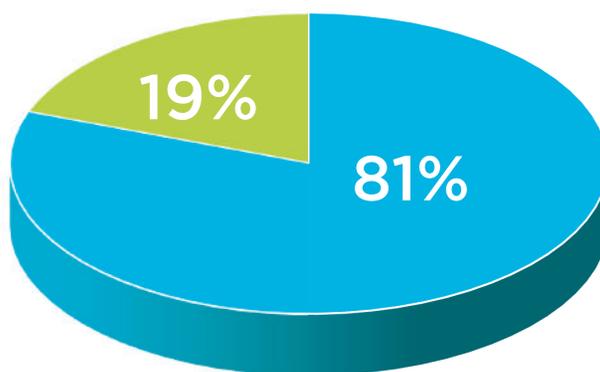


■ Oportuno ■ Inoportuno

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	245	81%
No	59	19%
Total General	304	100%



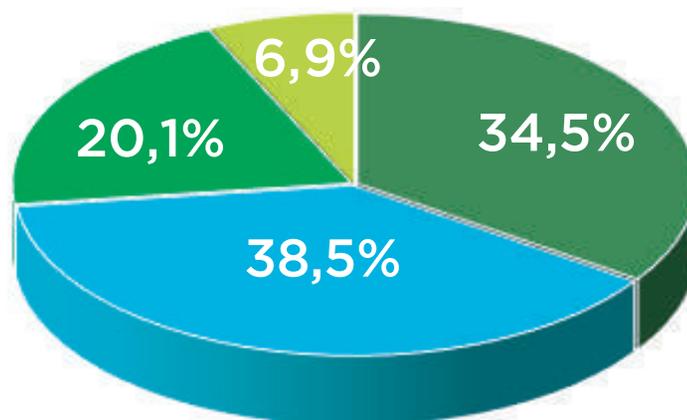
■ Si ■ No



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	105	34,5%
Buena	117	38,5%
Regular	61	20,1%
Mala	21	6,9%
Total General	304	100%



Satisfacción del 73%

■ Excelente ■ Buena ■ Regular ■ Mala

Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

Insatisfactores	Cantidad	Participación
Incumplimiento de expectativas	35	43%
Extemporaneidad	31	38%
Información equivocada	12	15%
Negligencia del servidor público	4	5%
Total respuestas desfavorables	82	100%

Resumen indicador de satisfacción de las PQRSD junio 2020									
Resumen	Total encuestados	Si	No	% Si	% No	Ponderación	Satisfacción		
Oportunidad	373	241	132	65%	35%	30%	19%		
Calidad de la Información	304	245	59	81%	19%	30%	24%		
Efectividad	304	Aceptable		Regular		Ponderación	Satisfacción		
		Excelente	Bueno	Total	Malo			% Si	% No
		105	117	222	82			73,0%	27%
Satisfacción total de las PQRSD							73%		

Encuesta de Satisfacción

Ciudadana en PQRSD

Nivel de satisfacción por organismos en las respuestas a PQRSD Agosto

% peso	Dependencia	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total general	% Satisfacción
26%	Secretaria de Educación Ingresadas por SAC	30	30	13	7	80	75%
16%	Secretaria de Hacienda Dirección de Rentas	19	19	4	8	50	76%
16%	Seccional de Salud	23	14	10	1	48	77%
10%	Gerencia Catastro	2	2	24	1	29	14%
9%	Agencia de Seguridad Vial de Antioquia	4	20	3	1	28	86%
8%	Gestión Humana y Desarrollo Organizacional	12	10	1	2	25	88%
4%	Secretaria de Educación	6	5	1	0	12	92%
4%	Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia	0	9	2	0	11	82%
3%	Secretaria de Infraestructura Física	3	5	2	0	10	80%
2%	Subsecretaria Jurídica	2	2	0	1	5	80%
2%	Secretaria de Gobierno	4	1	0	0	5	100%
0%	Secretaria de Productividad y Competitividad	0	0	1	0	1	0%
100%	Total general	105	117	61	21	304	73%



UNIDOS POR EL SERVICIO



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

