

GERENCIA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

INFORME DE SATISFACCIÓN PQRS

MES DE MAYO

2020



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA
Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

SATISFACCIÓN DE LAS PQRSD MES DE MAYO DE 2020

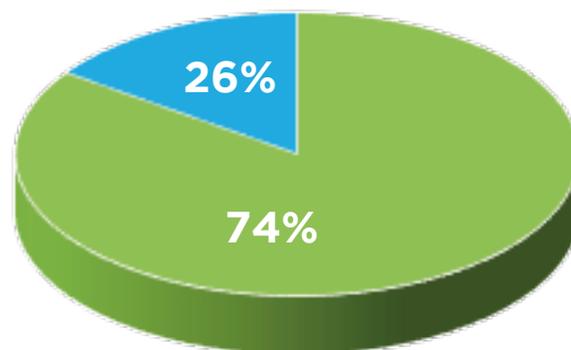
RESULTADO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Contacto efectivo	347	42%
No contesta	224	27%
Buzón de mensajes	104	13%
Número fuera de Servicio	53	6%
Equivocado	32	4%
Volver a llamar	23	3%
No interesado	40	5%
TOTAL GENERAL	823	100%



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

1. EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD FUE:

TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Oportuno	221	74%
Inoportuno	77	26%
TOTAL GENERAL	298	100%



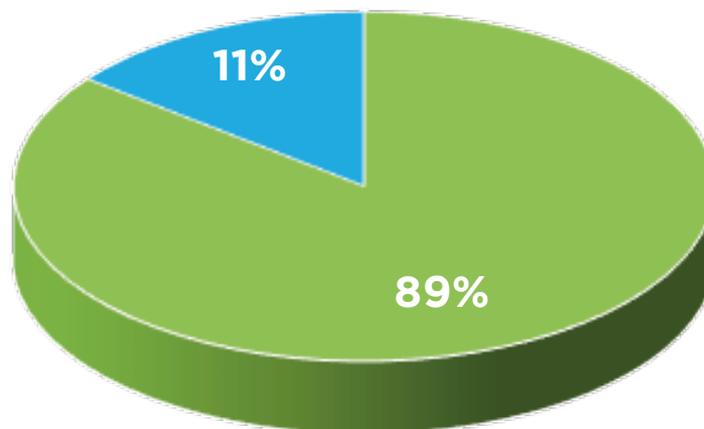
■ OPORTUNO ■ INOPORTUNO

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	241	89%
No	29	11%
TOTAL GENERAL	270	100%



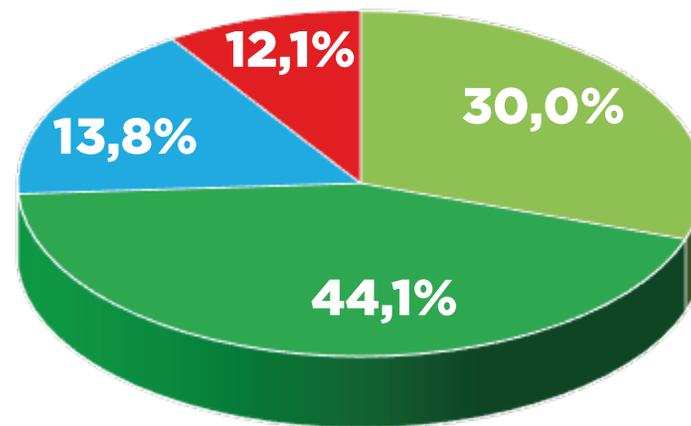
■ SI ■ NO

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	83	30.0%
Buena	128	44.1%
Regular	40	13.8%
Mala	35	12.1%
TOTAL GENERAL	290	100%



Satisfacción del 74.1%

■ EXCELENTE ■ BUENA ■ REGULAR ■ MALA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

INSATISFACTORIOS	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Incumplimiento de expectativas	25	49%
Extemporaneidad	6	12%
Información equivocada	3	6%
Negligencia del servidor público	1	2%
Otro	16	31%
TOTAL RESPUESTAS DESFAVORABLES	51	100%

RESUMEN INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRSD MAYO 2020

Resumen	Total encuestados			SI	NO	% SI	% NO	Ponderación	Satisfacción
Oportunidad	298			221	77	74%	26%	30%	22%
Calidad de la Información	270			241	29	89%	11%	30%	27%
Efectividad	290	Aceptable			Regular				
		Excelente	Bueno	total	Malo	%SI	%NO	Ponderación	Satisfacción
		87	128	215	75	74,1%	26%	40%	30%
SATISFACCIÓN TOTAL DE LAS PQRSD									79%



POR FAVOR NO CORRER LA SILLA
CUIDAMOS DE TU SALUD Y LA
NUESTRA.
GRACIAS



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA
Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

