INFORME DE SATISFACCIÓN PQRSD

Noviembre 2020

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

UNIDOS

Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

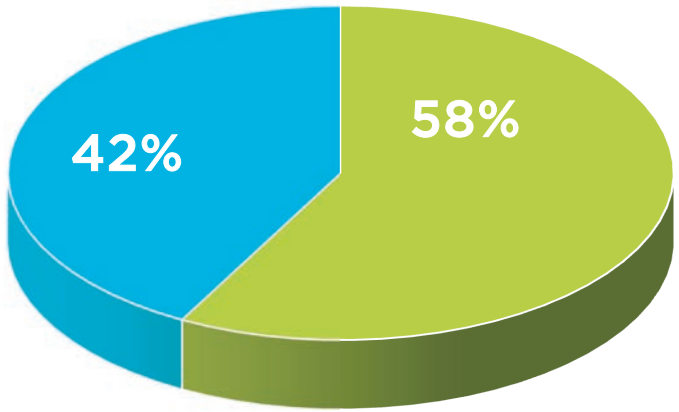
Satisfacción de las PQRSD mes de noviembre de 2020:

Resultado	Cantidad	Participación
No contesta	283	39%
Contacto efectivo	373	52%
Buzón de mensajes	21	3%
Equivocado	11	2%
Volver a llamar	11	2%
Número fuera de servicio	22	3%
Total General	**721**	**100%**

Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

El tiempo de respuesta a su solicitud fue:

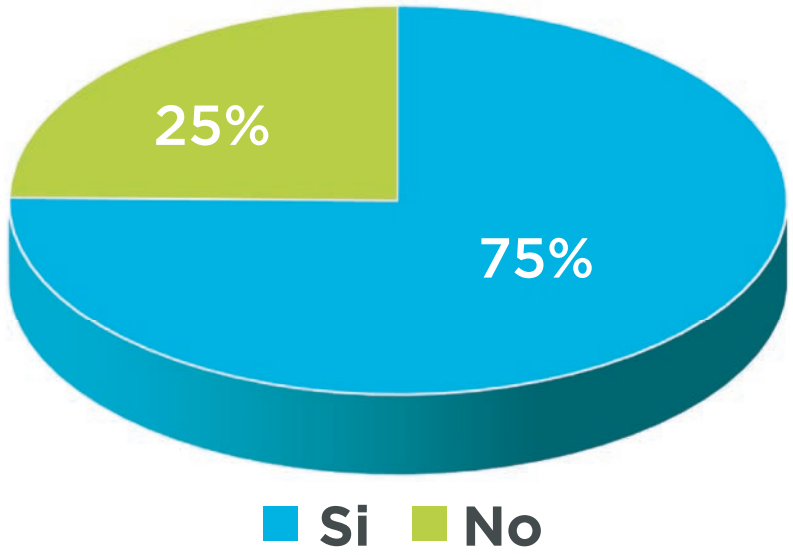
Tiempo de respuesta de la solicitud	Total	Participación
Oportuno	216	58%
Inoportuno	157	42%
Total General	**373**	**100%**



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	225	75%
No	74	25%
Total General	**299**	**100%**



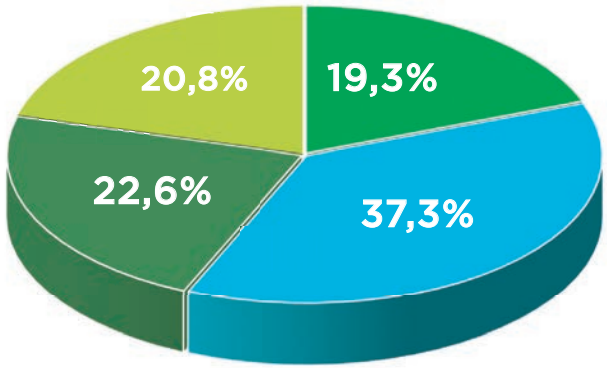
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

UNIDOS

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	63	19,3%
Buena	122	37,3%
Regular	74	22,6%
Mala	68	20,8%
Total General	**327**	**100%**



Satisfacción del 56%

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
UNIDOS

Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

Insatisfactores	Cantidad	Participación
Incumplimiento de expectativas	71	50%
Extemporaneidad	60	42%
Información equivocada	4	3%
Negligencia del servidor público	7	5%
Total respuestas desfavorables	**142**	**100%**

Resumen indicador de satisfacción de las PQRSD noviembre 2020									
Resumen	Total encuestados			Si	No	% Si	% No	Ponderación	Satisfacción
Oportunidad	373			216	157	58%	42%	30%	17%
Calidad de la Información	299			225	74	75%	25%	30%	23%
Efectividad	327	Aceptable			Regular				
		Excelente	Bueno	Total	Malo	% Si	% No	Ponderación	Satisfacción
		63	122	185	142	56,6%	43%	40%	23%
Satisfacción total de las PQRSD									63%

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
UNIDOS

Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

Nivel de satisfacción por organismos en las respuestas a PQRSD noviembre 2020							
% peso	Dependencia	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total general	% Satisfacción
28,1%	PETICIONES SECRETARIA DE EDUCACION SAC	21	52	16	3	92	79,3%
29,4%	PETICIONES SECRETARIA DE HACIENDA DIRECCION DE RENTAS	7	23	25	41	96	31,3%
11,9%	PETICIONES DSSA	11	8	7	13	39	48,7%
8,6%	PETICIONES DE GESTION HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	3	18	6	1	28	75,0%
6,7%	PETICIONES DIRECCION DEPARTAMENTAL DE TRANSPORTES Y TRANSITO	11	5	3	3	22	72,7%
4,9%	PETICIONES SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA FISICA	3	3	8	2	16	37,5%
4,0%	PETICIONES CATASTRO	2	7	4	0	13	69,2%
3,7%	PETICIONES SECRETARIA DE EDUCACION	2	3	2	5	12	41,7%
0,9%	PETICIONES DE LA SUBSECRETARIA JURIDICA	1	2	0	0	3	100,0%
0,3%	PETICIONES SECRETARIA DE MINAS	0	1	0	0	1	100,0%
0,3%	PETICIONES SECRETARIA DE GOBIERNO	0	0	1	0	1	0,0%
0,6%	PETICIONES SECRETARIA DE HACIENDA	1	0	1	0	2	50,0%
0,3%	PETICIONES DESPACHO DEL GOBERNADOR SECRETARIA PRIVADA	1	0	0	0	1	100,0%
0,3%	PETICIONES SECRETARIA DEL MEDIO AMBIENTE	0	0	1	0	1	0,0%
100%	Total general	63	122	74	68	327	56,6%

UNIDOS POR EL SERVICIO

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

UNIDOS