

INFORME DE SATISFACCIÓN PQRSD

MES DE ENERO DE 2020



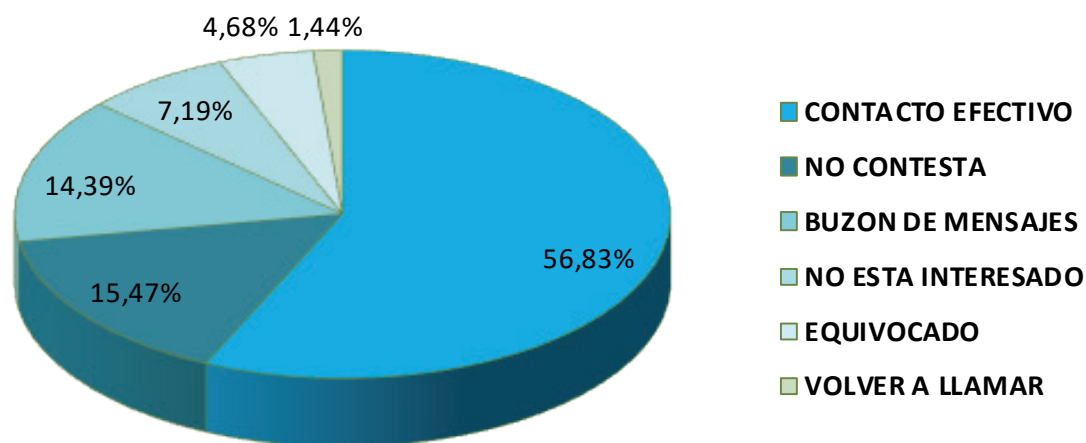
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

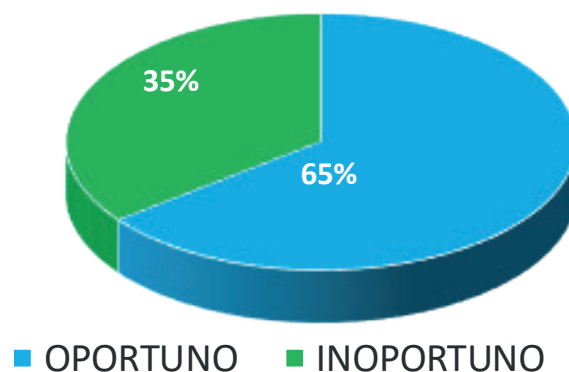
RESULTADO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Contacto efectivo	158	58.3%
No contesta	43	15.47%
Buzón de mensajes	40	14.39%
No esta interesado	20	7.19%
Equivocado	13	4.68%
Volver a llamar	4	1.44%
TOTAL GENERAL	278	100%



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRS

1. EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD FUE:

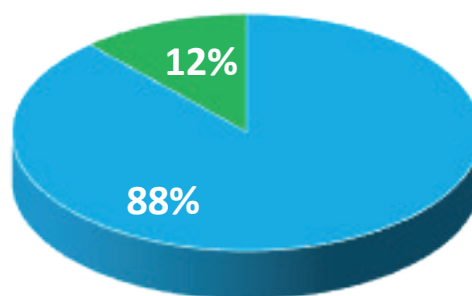
TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Oportuno	102	65%
Inoportuno	56	35%
TOTAL GENERAL	158	100%



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRS

2. ¿LA INFORMACIÓN RECIBIDA ACERCA DE SU PQRS FUE CLARA Y COMPRENSIBLE?

LA INFORMACIÓN FUE CLARA Y COMPRENSIBLE	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Si	98	88%
No	13	12%
TOTAL GENERAL	111	100%

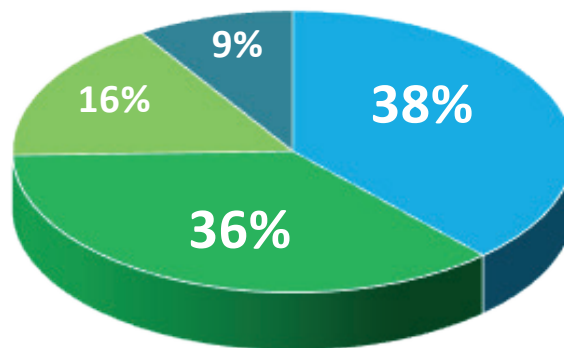


■ SI ■ NO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

3. SU NIVEL DE SATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON LA RESPUESTA A SU SOLICITUD FUE:

NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Excelente	42	38%
Buena	40	36%
Regular	18	16%
Mala	10	9%
TOTAL GENERAL	110	100%



**Satisfacción
del 75%**

■ EXCELENTE ■ BUENA ■ REGULAR ■ MALA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

RESUMEN INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRSD ENERO 2020

Resumen	Total encuestados	SI	NO	% SI	% NO	Ponderación	Satisfacción
Oportunidad	158	102	56	65%	35%	30%	19%
Calidad de la Información	111	98	13	88%	12%	30%	26%
Efectividad	110	Aceptable		Regular		40%	30%
		Excelente	Bueno	total	Malo	%si	%no
		42	40	82	28	75%	25%
SATISFACCIÓN TOTAL DE LAS PQRSD							76%

INFORME DE SATISFACCIÓN

PQRSD

01 DE ENERO - 31 DE ENERO

**¡SOMOS CIUDADANOS
SIRVIENDO
A CIUDADANOS!**

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
A LA CIUDADANÍA**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS