

# INFORME DE SATISFACCIÓN PQRS

MES DE FEBRERO  
2020



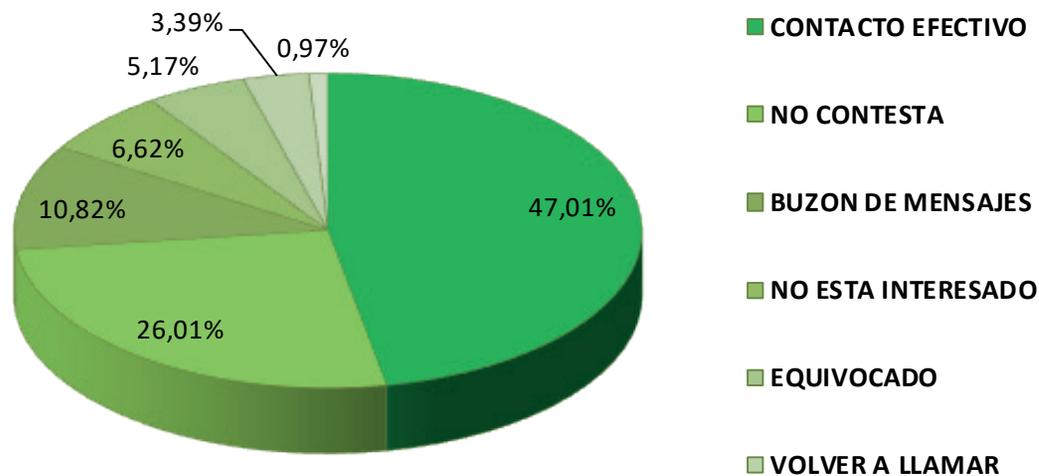
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

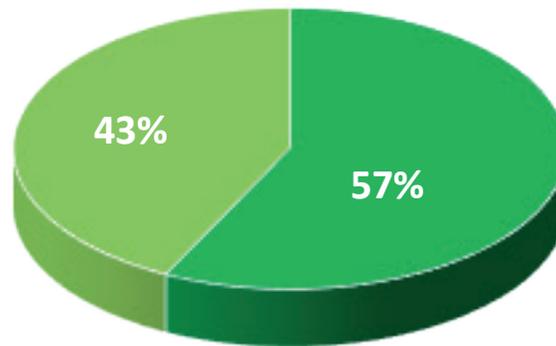
RESULTADO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Contacto efectivo	291	47.01%
No contesta	161	26.01%
Buzón de mensajes	67	10.82%
No esta interesado	41	6.62%
Equivocado	32	5.17%
Volver a llamar	21	3.39%
Número fuera de Servicio	6	0.97%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>619</b>	<b>100%</b>



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

## 1. EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD FUE:

TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Oportuno	167	57%
Inoportuno	124	43%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>291</b>	<b>100%</b>

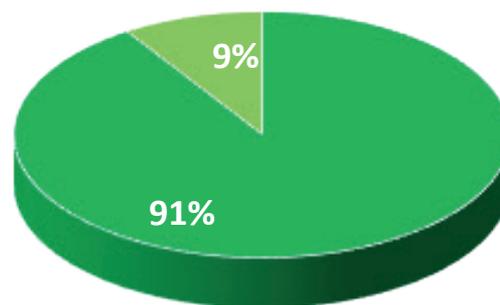


■ OPORTUNO ■ INOPORTUNO

# 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	168	91%
No	17	9%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>

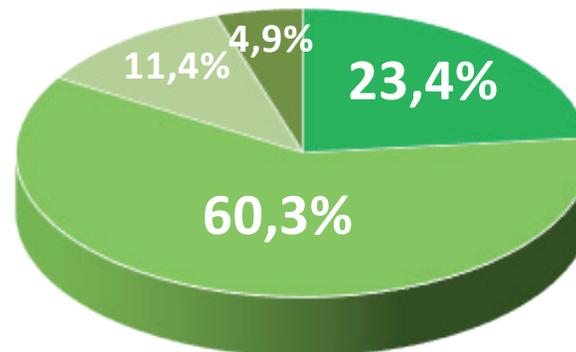


■ SI ■ NO

# 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	43	23.4%
Buena	111	60.3%
Regular	21	11.4%
Mala	9	4.9%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>184</b>	<b>100%</b>



**Satisfacción del 84%**

■ EXCELENTE ■ BUENA ■ REGULAR ■ MALA

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

INSATISFACTORIOS	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Incumplimiento de expectativas	16	59%
Extemporaneidad	5	19%
Información equivocada	5	19%
Negligencia del servidor público	1	4%
<b>TOTAL RESPUESTAS DESFAVORABLES</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

## RESUMEN INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRSD FEBRERO 2020

Resumen	Total encuestados	SI	NO	% SI	% NO	Ponderación	Satisfacción		
Oportunidad	291	167	124	57%	43%	30%	17%		
Calidad de la Información	185	168	17	91%	9%	30%	27%		
Efectividad	184	Aceptable		Regular		Ponderación	Satisfacción		
		Excelente	Bueno	total	Malo			%si	%no
		43	111	154	30	83,7%	16%	40%	33%
<b>SATISFACCIÓN TOTAL DE LAS PQRSD</b>							<b>78%</b>		

# INFORME DE SATISFACCIÓN PQRS

MES DE FEBRERO DE 2020

¡SOMOS CIUDADANOS  
SIRVIENDO  
A CIUDADANOS!

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
A LA CIUDADANÍA



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS