

INFORME DE SATISFACCIÓN PQRS

Septiembre 2020



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

Satisfacción de las PQRSD mes de septiembre de 2020:

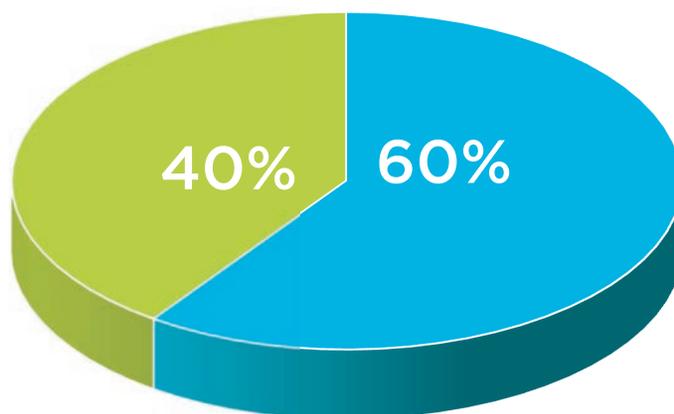
Resultado	Cantidad	Participación
No contesta	209	30%
Contacto efectivo	375	53%
Buzón de mensajes	40	6%
Equivocado	14	2%
Volver a llamar	26	4%
Numero fuera de servicio	44	6%
Total General	708	100%



Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

El tiempo de respuesta a su solicitud fue:

Tiempo de respuesta de la solicitud	Total	Participación
Oportuno	223	60%
Inoportuno	150	40%
Total General	373	100%

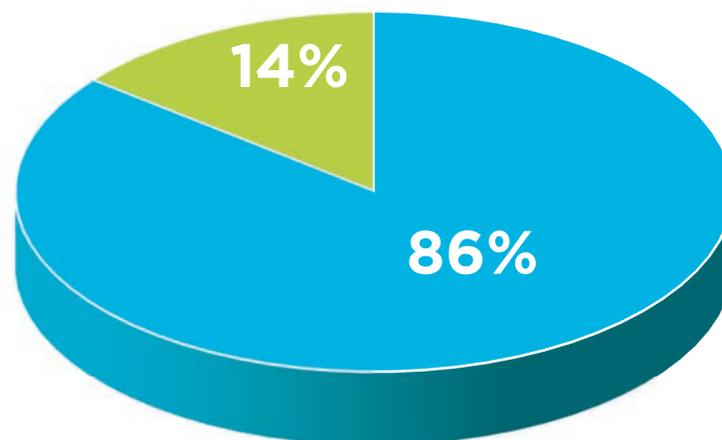


■ Oportuno ■ Inoportuno

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	215	86%
No	36	14%
Total General	251	100%



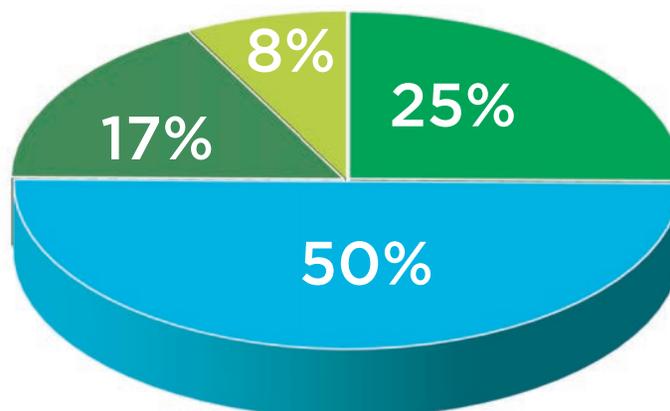
■ Si ■ No

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	65	25,2%
Buena	129	50,0%
Regular	44	17,1%
Mala	20	7,8%
Total General	258	100%



Satisfacción del 75%

■ Excelente ■ Buena ■ Regular ■ Mala



Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

Insatisfactores	Cantidad	Participación
Incumplimiento de expectativas	42	66%
Extemporaneidad	16	25%
Información equivocada	4	6%
Negligencia del servidor público	2	3%
Total respuestas desfavorables	64	100%

Resumen indicador de satisfacción de las PQRSD septiembre 2020									
Resumen	Total encuestados	Si	No	% Si	% No	Ponderación	Satisfacción		
Oportunidad	373	223	150	60%	40%	30%	18%		
Calidad de la Información	251	215	36	86%	14%	30%	26%		
Efectividad	258	Aceptable		Regular		Ponderación	Satisfacción		
		Excelente	Bueno	Total	Malo			% Si	% No
		65	129	194	64			75,2%	25%
Satisfacción total de las PQRSD							74%		

Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

Nivel de satisfacción por organismos en las respuestas a PQRSD SEPTIEMBRE 2020							
% peso	Dependencia	Excelente	Buena	Regular	Malo	Total general	% Satisfacción
34%	Secretaría de Educación SAC	30	32	14	12	88	70,5%
14%	Secretaría de Hacienda Dirección De Rentas	8	19	8	1	36	75,0%
11%	Seccional de Salud	9	13	3	4	29	75,9%
16%	Gestión Humana y Desarrollo Organizacional	7	29	2	3	41	87,8%
4%	Agencia de Seguridad Vial	0	10	0	0	10	100,0%
8%	Secretaría de Infraestructura Física	0	12	8	0	20	60,0%
2%	Gerencia de Catastro	2	1	1	0	4	75,0%
3%	Secretaría de Educación	1	6	2	0	9	77,8%
3%	Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia	2	2	5	0	9	44,4%
2%	Subsecretaría Jurídica	1	2	1	0	4	75,0%
0%	Secretaría de Minas	1	0	0	0	1	100,0%
0%	Secretaría de Gobierno	1	0	0	0	1	100,0%
0%	Secretaría de Hacienda	1	0	0	0	1	100,0%
1%	Secretaría del Medio Ambiente	1	2	0	0	3	100,0%
1%	Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	1	1	0	0	2	100,0%
100%	Total general	65	129	44	20	258	75,2%



UNIDOS POR EL SERVICIO



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

