

Informe medición de la satisfacción en respuesta PQRSD



Primer Trimestre
2018

Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

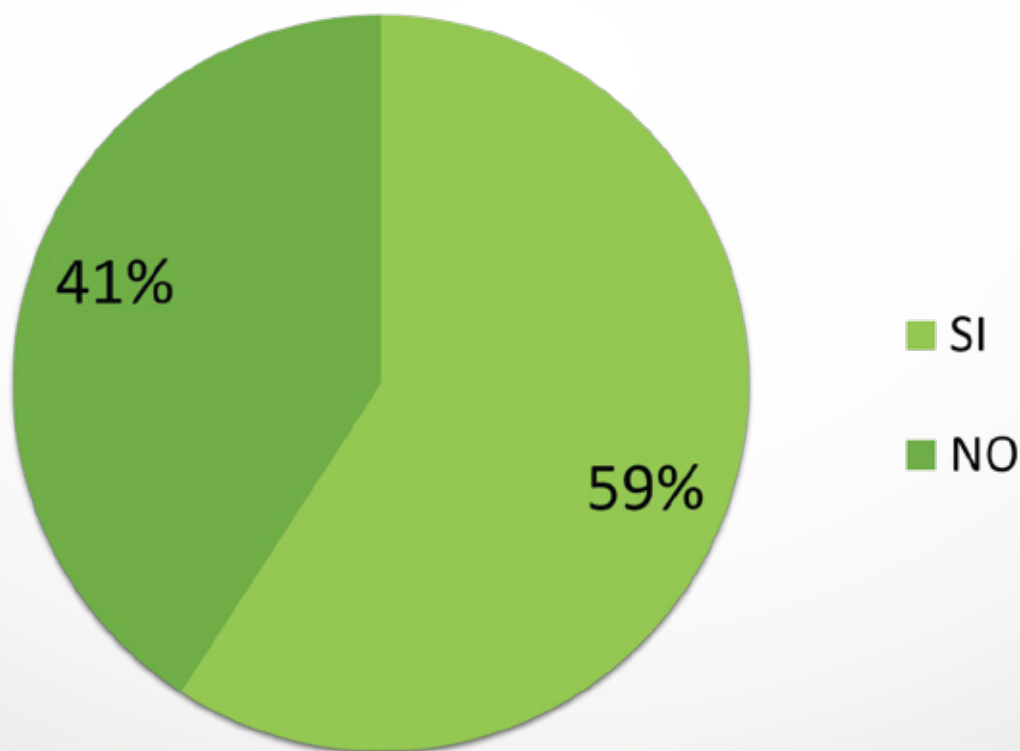


PIENSA EN GRANDE

Primer Trimestre 2018

Calificación	Cantidad	%
SI	155	59%
NO	107	41%
TOTAL	262	100%

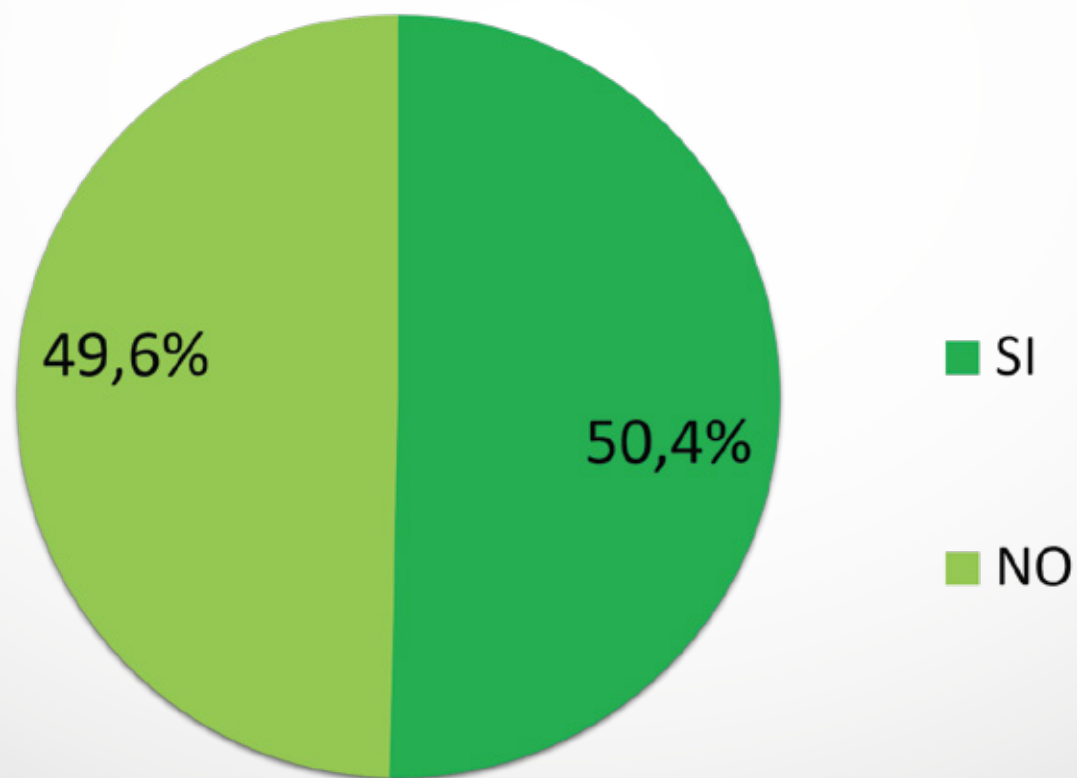
1. ¿Obtuvo respuesta frente a su petición, queja, reclamo o sugerencia?



Primer Trimestre 2018

Calificación	Cantidad	%
SI	132	50,4%
NO	130	49,6%
TOTAL	262	100%

2. ¿Considera que se le dio respuesta a su petición en tiempo oportuno?

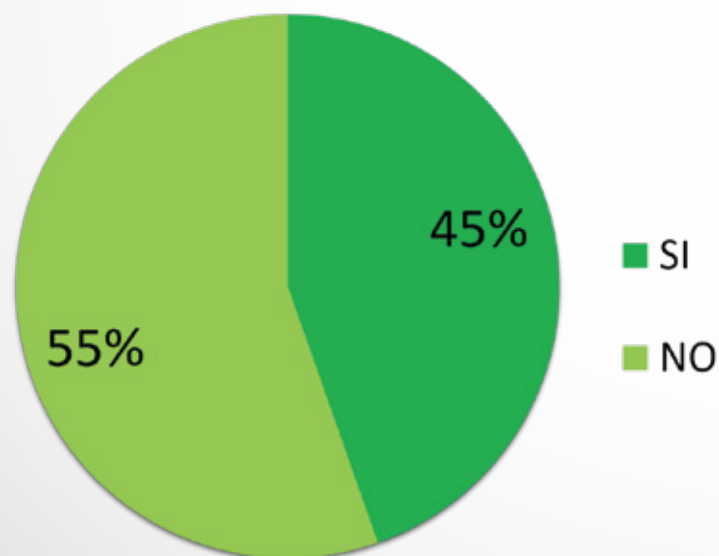


Primer Trimestre 2018

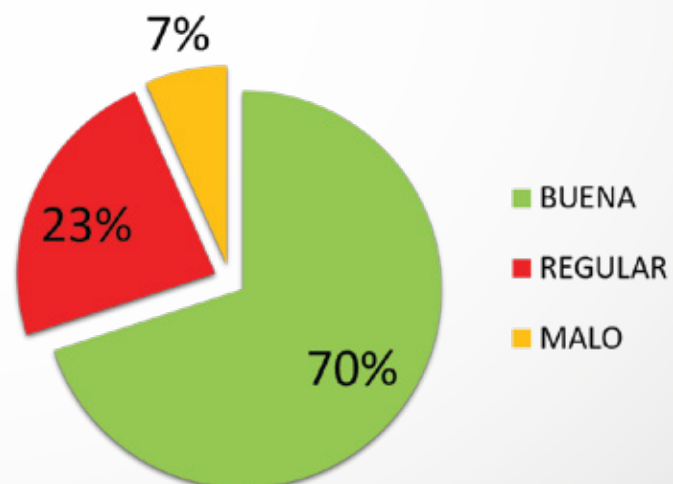
Calificación	Cantidad	%
SI	116	45%
NO	144	55%
TOTAL	260	100%

Calificación	Cantidad	%
BUENA	105	70%
REGULAR	35	23%
MALA	10	7%
TOTAL	150	100%

3. ¿Considera que la explicación por parte del servicio acerca de su duda o solicitud fue clara y precisa? Cómo la califica



Calificación



RESUMEN INDICADOR DE SATISFACCIÓN

PQRSD

Resumen	SI	NO	Ponderación	Total	Satisfacción PQRS semestre
Eficacia	59	41	30%	17,70%	17,70%
Oportunidad	50,4	49,6	30%	15,12%	15,12%
Efectividad	45	55	40%	18,00%	18,00%
Satisfacción de las PQRS Primer trimestre 2018					50,82%

Primer Trimestre de 2018

***¡Somos ciudadanos
sirviendo a ciudadanos!***

Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE