

# Informe de gestión PQRSD

Cuarto trimestre de 2019

01 de octubre - 31 de diciembre



# INFORME DE ATENCIÓN DE PQRSO POR DEPENDENCIA

Informe de atención de PQRSO por dependencias 01/10/2019 31/12/2019 cuarto trimestre del año 2019

Dependencia	Total de documentos	Con respuesta	Porcentaje con respuesta	Pendientes por responder	Porcentaje pendientes por responder	Respondidas a tiempo	Porcentaje cumplimiento en oportunidad
Fábrica de Licores de Antioquia	545	543	100%	2	0%	496	91%
Gerencia de Servicios Públicos	21	21	100%	0	0%	9	43%
Secretaría de Agricultura	11	11	100%	0	0%	11	100%
Gerencia de Infancia y Adolescencia	7	7	100%	0	0%	7	100%
Secretaría de Participación Ciudadana	6	6	100%	0	0%	6	100%
Gerencia Mana	4	4	100%	0	0%	4	100%
Oficina de Comunicaciones	3	3	100%	0	0%	3	100%
Gerencia Indígena	3	3	100%	0	0%	3	100%
Secretaría de Afrodescendientes	1	1	100%	0	0%	1	100%
Secretaría de Educación (SAC)	4632	4632	100%	0	0%	4313	93%
Despacho del Gobernador	30	29	97%	1	3%	29	97%
Secretaría de Gobierno-Tránsito	349	331	95%	18	5%	307	88%
Departamento Administrativo de Planeación	507	475	94%	32	6%	386	76%
Secretaría de Educación	3170	2940	93%	230	7%	1967	62%
Secretaría de Gobierno	168	156	93%	12	7%	113	67%
Secretaría de Infraestructura Física	246	223	91%	23	9%	178	72%
Secretaría de Productividad Y Competitividad	9	8	89%	1	11%	8	89%
Secretaría de Minas	159	140	88%	19	12%	112	70%
Secretaría de Salud	874	761	87%	113	13%	623	71%
Secretaría General	63	55	87%	8	13%	53	84%
Hacienda-Rentas	2744	2328	85%	416	15%	1492	54%
Secretaría de Medio Ambiente	13	11	85%	2	15%	10	77%
Secretaría de Gestión Humana	160	135	84%	25	16%	119	74%
Dapard	27	22	81%	5	19%	19	70%
Secretaría de Mujeres de Antioquia	10	8	80%	2	20%	7	70%
Dirección De Personal	186	137	74%	49	26%	113	61%
Secretaría de Hacienda	48	33	69%	15	31%	26	54%
Hacienda- Tesorería	793	540	68%	253	32%	254	32%
Remitidas a otras entidades	12						
<b>TOTAL</b>	<b>14801</b>	<b>13563</b>	<b>92%</b>	<b>1226</b>	<b>8%</b>	<b>10669</b>	<b>72%</b>

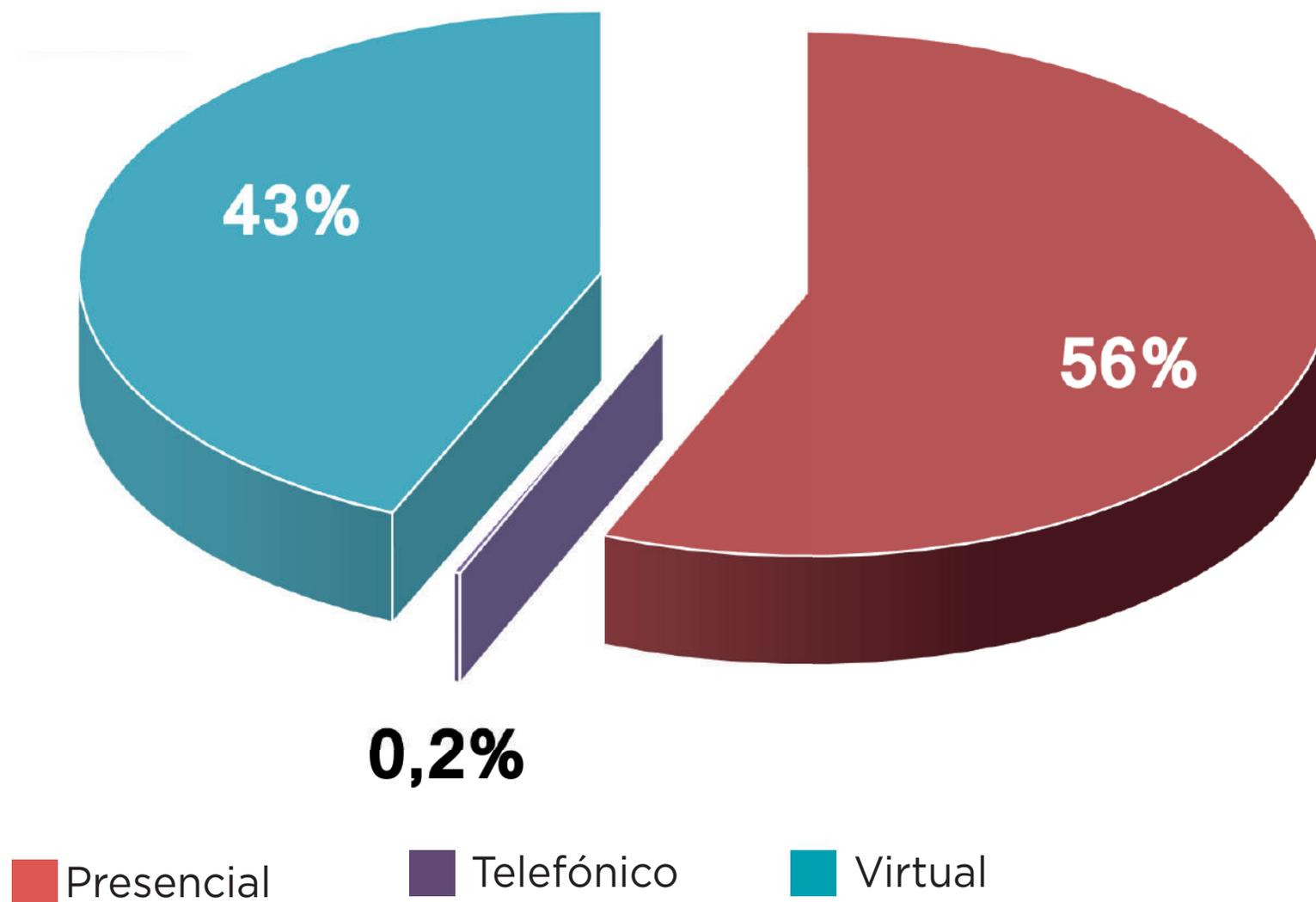


# TOTAL DE SOLICITUDES ASOCIADAS A LOS PROCESOS

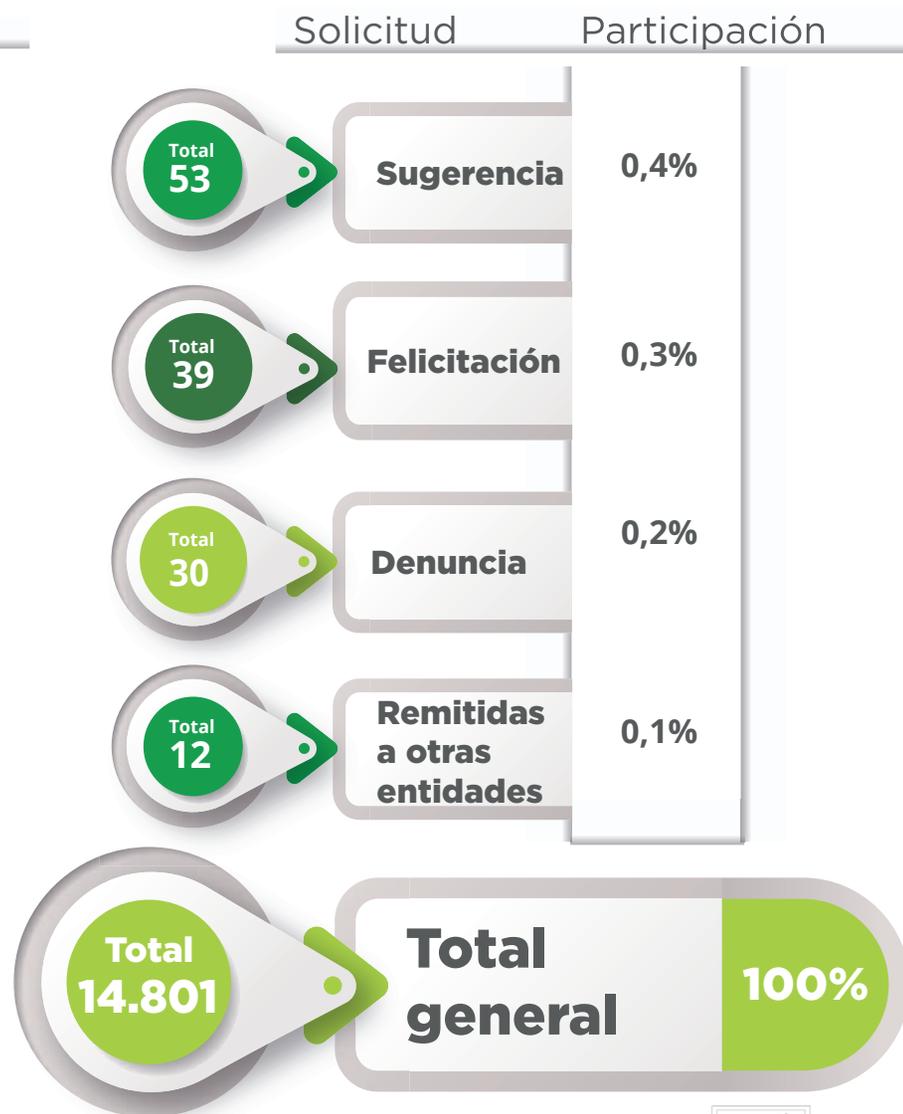
<b>Informe de PQRSD asociadas a los Proceso del Sistema integrado de Gestión</b>			
<b>Proceso</b>	<b>Total</b>	<b>% part</b>	<b>Pareto</b>
ADMINISTRACIÓN DE LOS TRIBUTOS	2620	25,8%	25,8%
DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO	2430	23,9%	49,7%
GESTIÓN EN SALUD	2137	21,0%	70,8%
ATENCIÓN CIUDADANA	944	9,3%	80,1%
GESTIÓN FINANCIERA	677	6,7%	
COMERCIALIZACIÓN DE LICORES	293	2,9%	
GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	210	2,1%	
GESTIÓN JURIDICA	193	1,9%	
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	176	1,7%	
GESTIÓN DE LA SEGURIDAD CONVIVENCIA CIUDADANA	172	1,7%	
PROMOCIÓN DEL DESARROLLO FÍSICO	126	1,2%	
PLANEACIÓN DEL DESARROLLO	73	0,7%	
CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	42	0,4%	
FABRICACIÓN DE LICORES	27	0,3%	
PROMOCIÓN DEL DESARROLLO ECONOMICO	16	0,2%	
SOPORTE LOGÍSTICO	10	0,1%	
SIN PROCESO ASOCIADO	4	0,0%	
COMUNICACIÓN PUBLICA	3	0,0%	
GESTIÓN DOCUMENTAL	2	0,0%	
FORTALECIMIENTO	2	0,0%	
REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES	12	0,1%	
<b>Total general</b>	<b>10169</b>	<b>100%</b>	



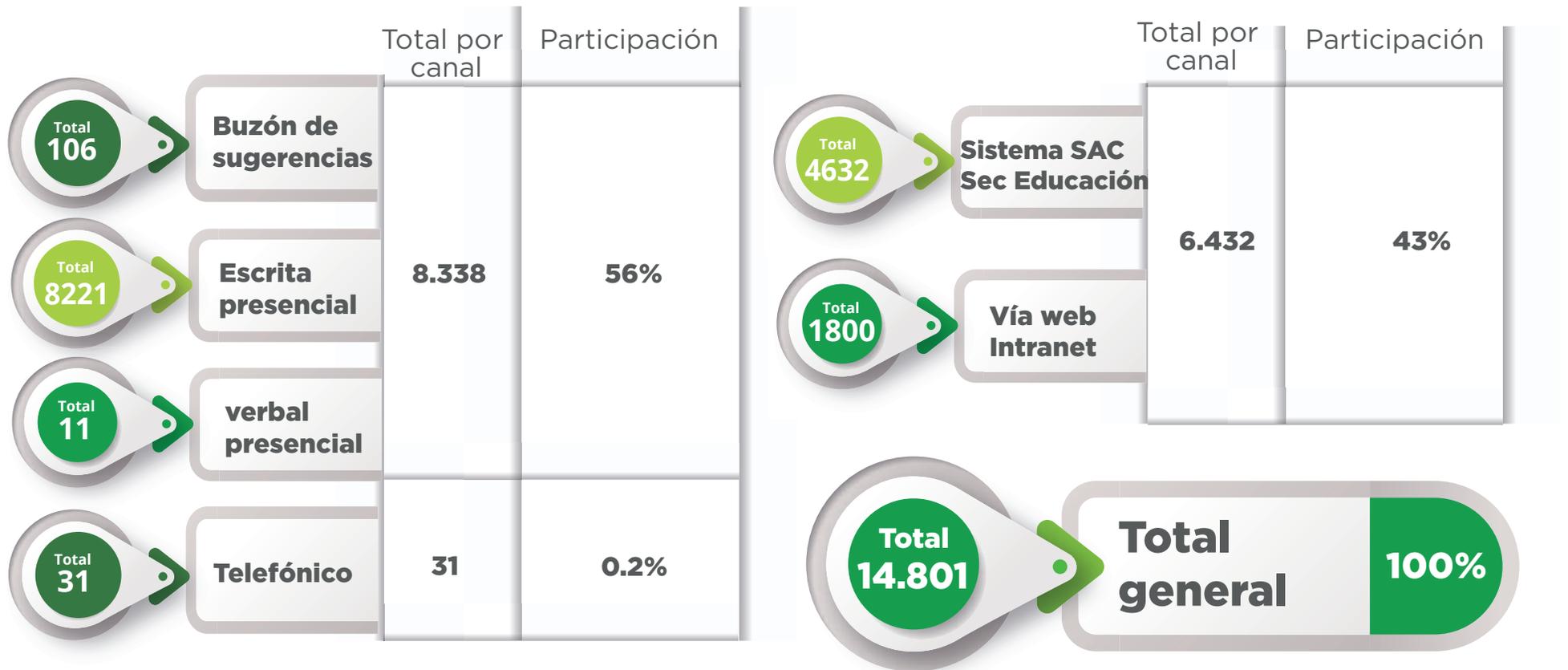
# PORCENTAJE DE CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS



# TIPOS DE SOLICITUD

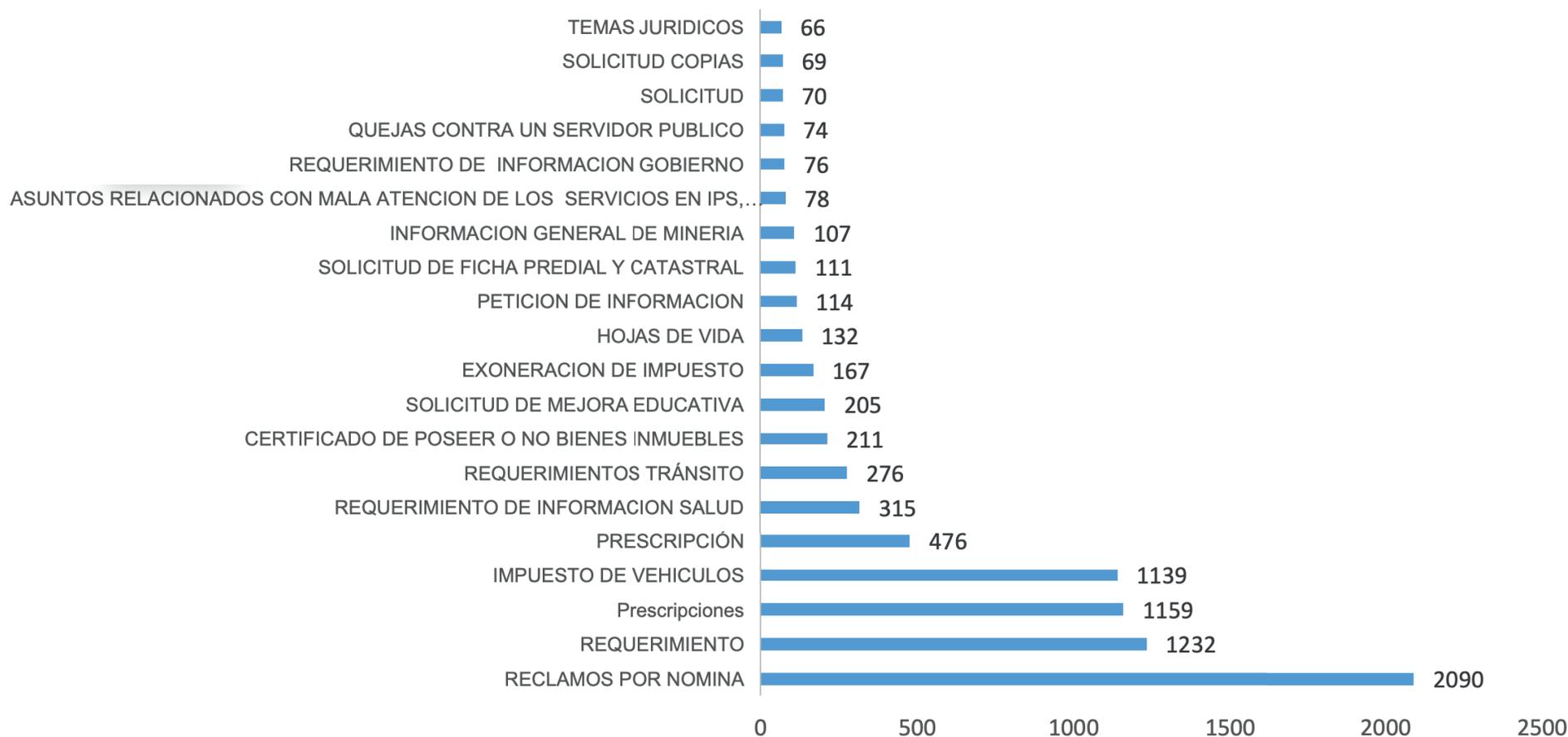


# MEDIOS DE RECEPCIÓN



# TOP 20: ASUNTOS MAS RECURRENTES DEMANDADOS POR LOS CIUDADANOS

## TOP 20 DE LOS ASUNTOS MAS RECURRENTES DEMANDADOS POR LOS CIUDADANOS



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

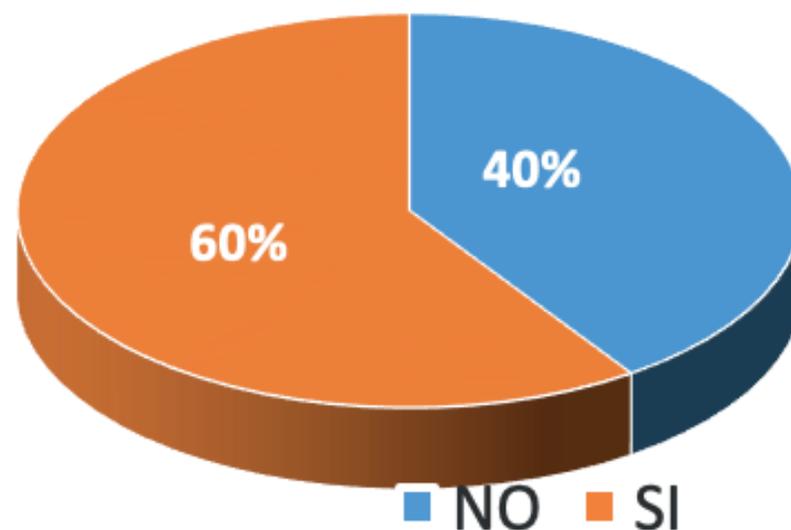
Resultado	Cantidad	Participación
No contesta	421	52%
Contacto efectivo	310	38%
Buzón de mensajes	44	5%
Equivocado	9	1%
Volver a llamar	22	3%
Número fuera de servicio	0	0%
No está interesado	1	0%



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

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

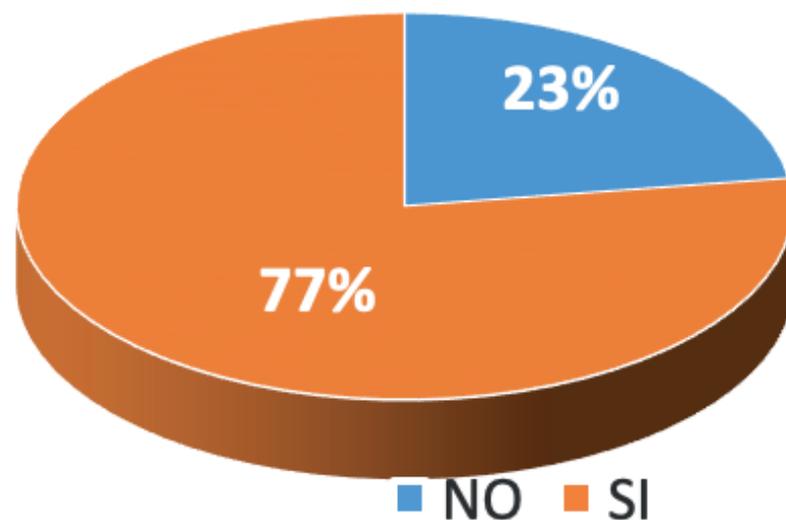
	Total	Participación
No	125	40%
Sí	184	60%



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

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

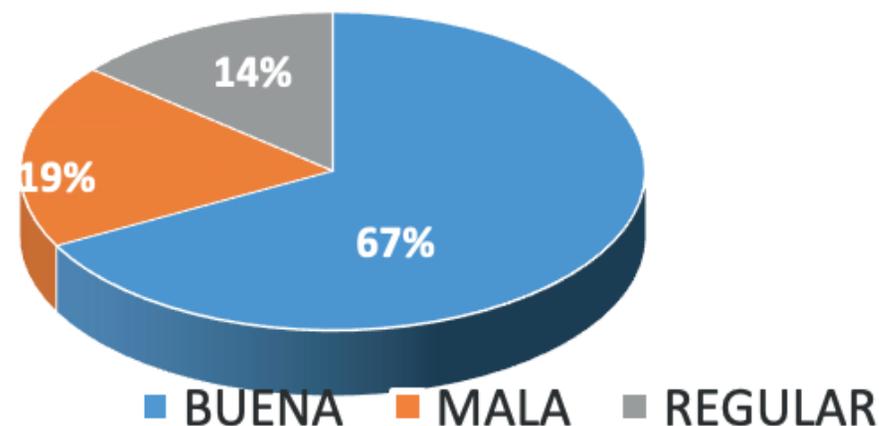
	Total	Participación
<b>No</b>	42	23%
<b>Sí</b>	143	77%



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

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

	Total	Participación
No	125	67%
Sí	35	19%
Sí	26	14%



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRS

Resumen	Total encuestados		SI	NO	% SI	% NO	ponderación	satisfacción	
Eficacia	309		184	125	60%	40%	30%	18%	
Oportunidad	185		143	42	77%	23%	30%	23%	
Efectividad	186	Aceptable		malo					
		Bueno	Regular	total		%si	%no	ponderación	satisfacción
		125	26	151	35	81%	19%	40%	32%

**Satisfacción total  
de las PQRS**

**74%**



!Somos ciudadanos  
sirviendo a ciudadanos!

