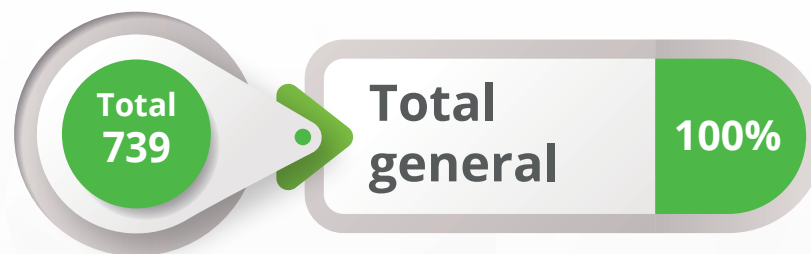


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRS

Resultado	Cantidad	Participación
No contestada	306	41%
Contacto efectivo	323	44%
Buzón de mensajes	51	7%
Equivocado	20	3%
Volver a llamar	13	2%
Número fuera de servicio	16	2%
No esta interesado	10	1%



Dirección de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

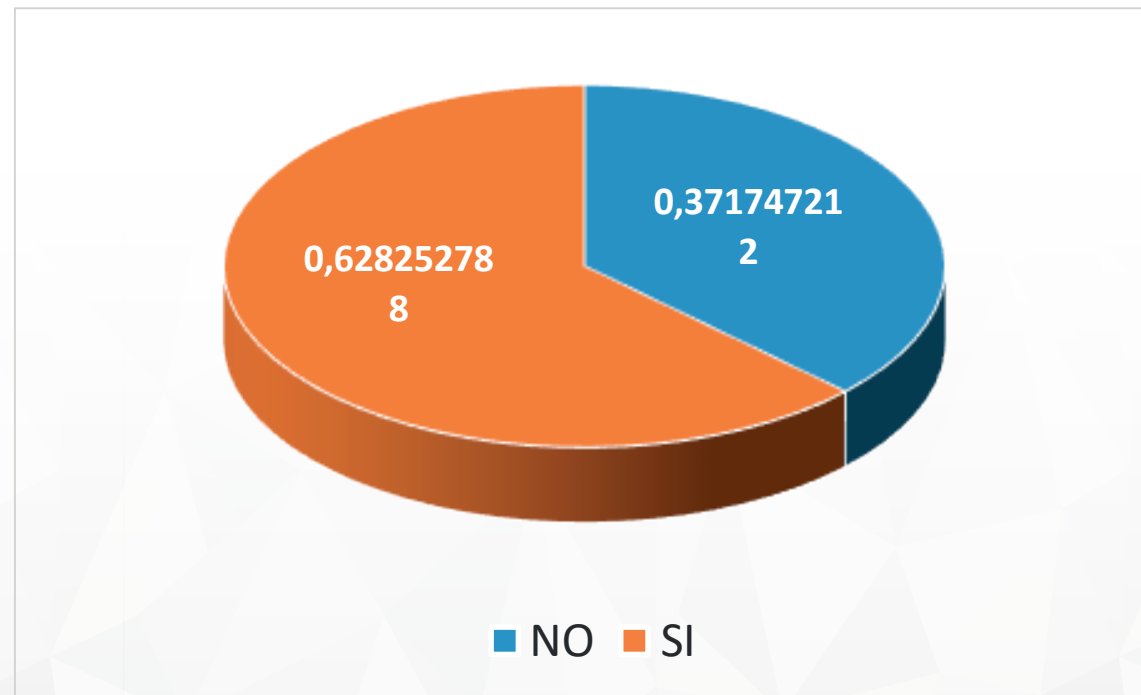


PIENSA EN GRANDE

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

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

	Total	Participación
No	120	37%
Si	203	67%



Dirección de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

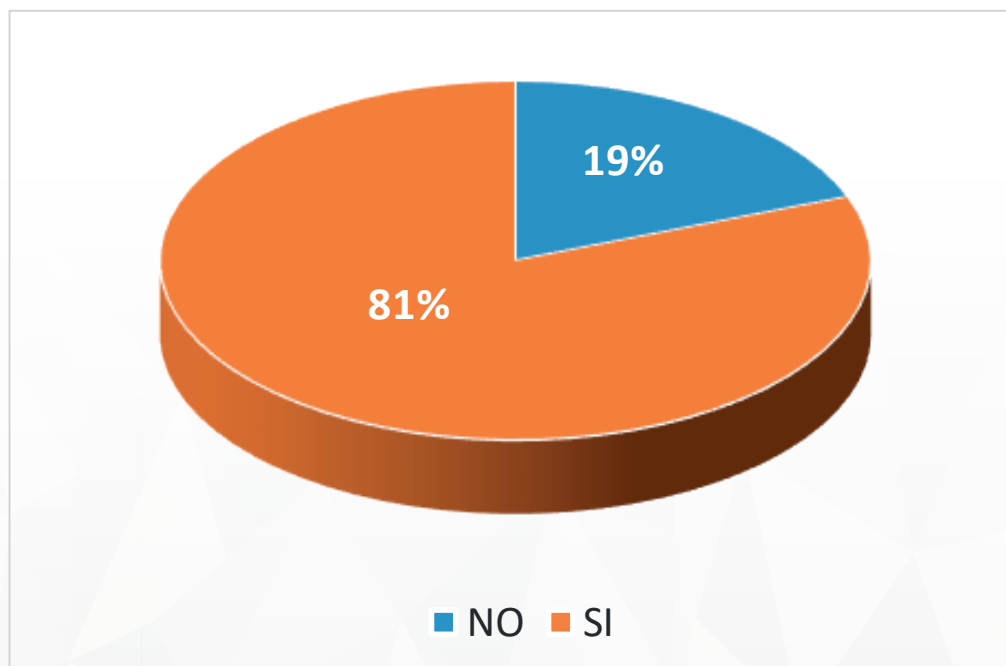


PIENSA EN GRANDE

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

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

	Total	Participación
No	39	19%
Si	164	81%



Dirección de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

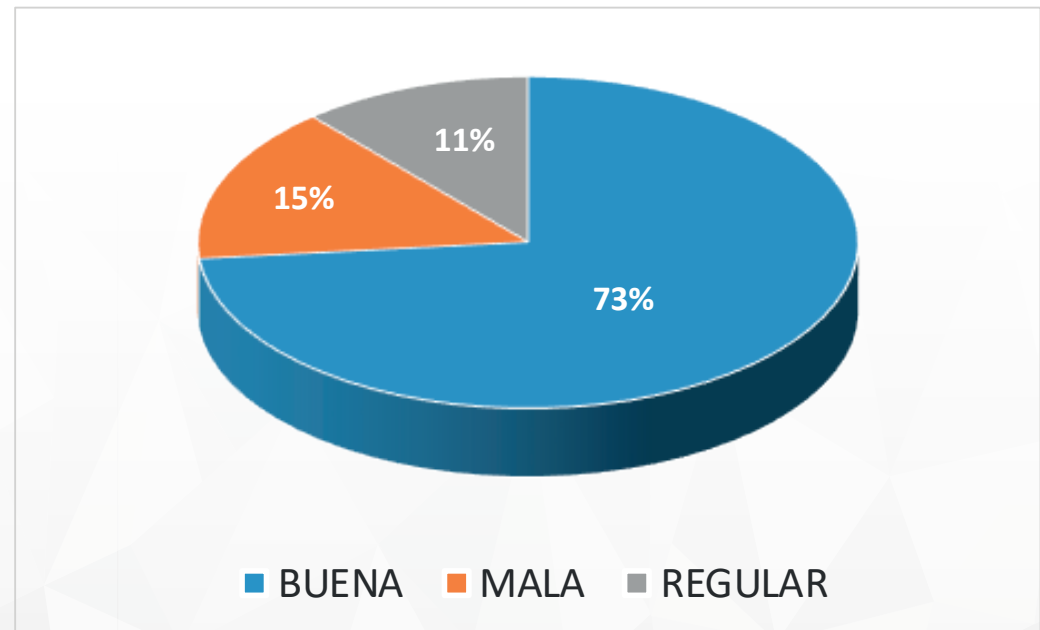


PIENSA EN GRANDE

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
Buena	149	73%
Regular	31	15%
Mala	23	11%



Dirección de
Atención a la
Ciudadanía

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRS

RESUMEN INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019

Resumen	Total encuestados				SI	NO	% SI	% NO	ponderacion	Satisfaccion
Eficacia	323				203	120	63%	37%	30%	19%
Oportunidad	203				164	39	81%	19%	30%	24%
Efectividad	203	Aceptable			malo					
		Bueno	Regular	total			%si	%no	ponderacion	Satisfaccion
		149	23	172	31	85%	15%	40%	34%	

Satisfacción total de las PQRS

77%

Dirección de Atención a la Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE