INFORME DE SATISFACCIÓN PQRSD

Diciembre 2020

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA | UNIDOS

Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

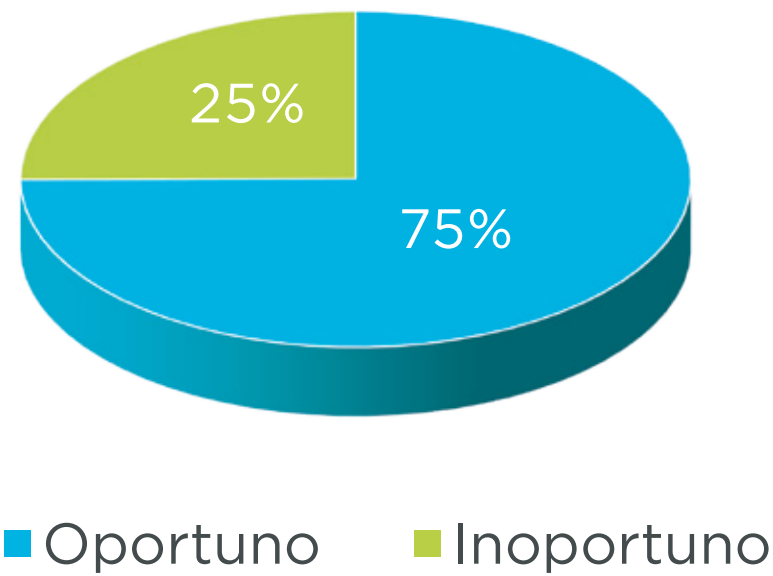
Satisfacción de las PQRSD mes de diciembre de 2020:

Resultado	Cantidad	Participación
No contesta	146	28%
Contacto efectivo	303	57%
Buzón de mensajes	20	4%
Equivocado	0	0%
Volver a llamar	59	11%
Número fuera de servicio	1	0%
Total General	**529**	**100%**

Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

El tiempo de respuesta a su solicitud fue:

Tiempo de respuesta de la solicitud	Total	Participación
Oportuno	227	75%
Inoportuno	76	25%
Total General	**303**	**100%**



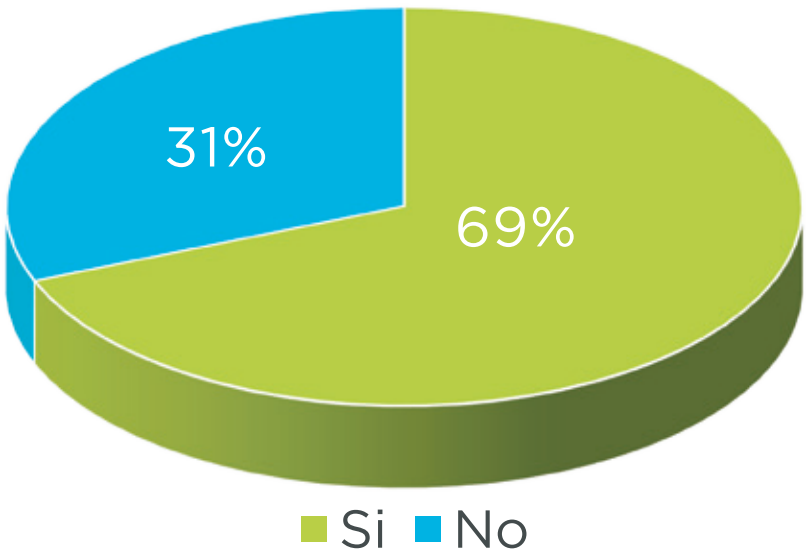
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

UNIDOS

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	206	69%
No	93	31%
Total General	**299**	**100%**



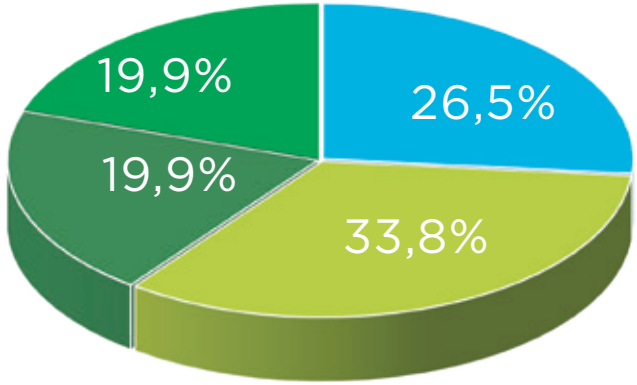
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

UNIDOS

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	80	26,5%
Buena	102	33,8%
Regular	60	19,9%
Mala	60	19,9%
Total General	**302**	**100%**



Satisfacción del 60,3%

Excelente Buena Regular Mala

Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

Insatisfactores	Cantidad	Participación
Incumplimiento de expectativas	45	38%
Extemporaneidad	28	23%
Información equivocada	41	34%
Negligencia del servidor público	6	5%
Total respuestas desfavorables	**120**	**100%**

Resumen indicador de satisfacción de las PQRSD diciembre 2020									
Resumen	Total encuestados			Si	No	% Si	% No	Ponderación	Satisfacción
Oportunidad	303			227	76	75%	25%	30%	22%
Calidad de la Información	299			206	93	69%	31%	30%	21%
Efectividad	302	Aceptable			Regular				
		Excelente	Bueno	Total	Malo	% Si	% No	Ponderación	Satisfacción
		80	102	182	120	60,3%	40%	40%	24%
Satisfacción total de las PQRSD									67%

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
UNIDOS

Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

Nivel de satisfacción por organismos en las respuestas a PQRSD diciembre 2020							
% peso	Dependencia	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total general	% Satisfacción
33%	PETICIONES SECRETARIA DE HACIENDA DIRECCION DE RENTAS	18	40	24	19	101	57,4%
14%	PETICIONES DE GESTION HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	19	7	8	7	41	63,4%
14%	PETICIONES DSSA	10	14	10	7	41	58,5%
10%	PETICIONES DIRECCION DEPARTAMENTAL DE TRANSPORTES Y TRANSITO	10	5	3	12	30	50,0%
9%	PETICIONES SECRETARIA DE EDUCACION SAC	10	13	3	2	28	82,1%
5%	PETICIONES SECRETARIA DE EDUCACION	2	7	3	2	14	64,3%
5%	PETICIONES SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA FISICA	1	4	4	5	14	35,7%
4%	PETICIONES DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION - SISTEMA DE INFORMACION Y CATASTRO	4	5	1	2	12	75,0%
1%	PETICIONES SECRETARIA DE HACIENDA	1	2	0	1	4	75,0%
1%	PETICIONES SECRETARIA DE MINAS	0	3	1	0	4	75,0%
1%	PETICIONES SECRETARIA DE GOBIERNO	1	0	1	1	3	33,3%
1%	PETICIONES DE LA SUBSECRETARIA JURIDICA	2	1	0	0	3	100,0%
1%	PETICIONES FABRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE ANTIOQUIA	0	0	1	1	2	0,0%
1%	ATENCIÓN DE PETICIONES,QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	0	0	1	1	2	0,0%
0%	PETICIONES DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION ESTRATEGICA	0	1	0	0	1	100,0%
0%	PETICIONES SECRETARIA DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	1	0	0	0	1	100,0%
0%	PETICIONES DE LA SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	1	0	0	0	1	100,0%
100%		80	102	60	60	302	60,3%

UNIDOS POR EL SERVICIO

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA | UNIDOS