

Informe de Gestión PQRSD

Tercer trimestre 2019

01 de julio - 30 de septiembre



**Dirección de
Atención a la
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

INFORME DE ATENCIÓN DE PQRSO POR DEPENDENCIA

Informe Atencion De Pqrsd por dependencias 01/07/2019 30/09/2019 Tercer 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
Despacho Del Gobernador	30	30	100%	0	0%	30	100%
Gerencia De Servicios Publicos	21	21	100%	0	0%	19	90%
Secretaria De Agricultura	18	18	100%	0	0%	17	94%
Secretaria De Participación Ciudadana	15	15	100%	0	0%	14	93%
Gerencia Infancia Y Adole	7	7	100%	0	0%	7	100%
Gerencia Indígena	5	5	100%	0	0%	5	100%
Oficina De Comunicaciones	4	4	100%	0	0%	4	100%
Gerencia De Afrodescendientes	2	2	100%	0	0%	2	100%
Secretaria De Las Mujeres De Antioquia	1	1	100%	0	0%	1	100%
Secretaria De Infraestructura Fisica	279	276	99%	3	1%	221	79%
Fabrica De Licores De Antioquia	558	546	98%	12	2%	526	94%
Secretaria De Educación (sac)	5700	5513	97%	187	3%	5130	90%
Secretaria De Educación	1796	1698	95%	98	5%	988	55%
Secretaria De Hacienda	30	28	93%	2	7%	20	67%
Secretaria De Gobierno - Transito	475	443	93%	32	7%	361	76%
Departamento Administrativo De Planeación	655	603	92%	52	8%	544	83%
Secretaria De Productividad Y Competitividad	12	11	92%	1	8%	10	83%
Hacienda - Rentas	3657	3310	91%	347	9%	2225	61%
Secretaria De Minas	242	216	89%	26	11%	148	61%
Secretaria De Salud	1056	931	88%	125	12%	704	67%
Secretaria De Gobierno	169	146	86%	23	14%	166	98%
Hacienda - Tesoreria	831	717	86%	114	14%	420	51%
Secretaria General	64	55	86%	9	14%	55	86%
Gerencia Mana	7	6	86%	1	14%	6	86%
Dapard	38	31	82%	7	18%	30	79%
Direccion De Personal	365	289	79%	76	21%	180	49%
Secretaria De Gestión Humana	143	113	79%	30	21%	101	71%
Secretaria Del Medio Ambiente	14	8	57%	6	43%	6	43%
Gerencia De Auditoria Interna	1	0	0%	1	100%	0	0%
TOTAL	16195	15043	91%	1152	9%	11940	65%

Dirección de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

TOTAL DE SOLICITUDES ASOCIADAS A LOS PROCESOS

Informe de PQRSD asociadas a los Proceso del Sistema integrado de Gestión			
Proceso	Total	% part	pareto
ADMINISTRACIÓN DE LOS TRIBUTOS	3520	33,54%	83%
GESTIÓN EN SALUD	2037	19,41%	
GESTION DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	1345	12,82%	
ATENCIÓN CIUDADANA	1155	11,01%	
GESTIÓN FINANCIERA	607	5,78%	
DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO	569	5,4%	
COMERCIALIZACIÓN DE LICORES	270	2,6%	
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	251	2,4%	
GESTIÓN DE LA SEGURIDAD CONVIVENCIA CIUDADANA	173	1,6%	
GESTIÓN JURIDICA	161	1,5%	
PLANEACIÓN DEL DESARROLLO	131	1,2%	
PROMOCIÓN DEL DESARROLLO FÍSICO	108	1,0%	
CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	51	0,5%	
FABRICACION DE LICORES	47	0,4%	
PQRSD SIN PROCESO ASOCIADO	27	0,3%	
PROMOCIÓN DEL DESARROLLO ECONOMICO	26	0,2%	
GESTIÓN DOCUMENTAL	7	0,1%	
SOPORTE LOGISTICO	6	0,1%	
COMUNICACIÓN PUBLICA	4	0,0%	
Total general	10.495	100,0%	

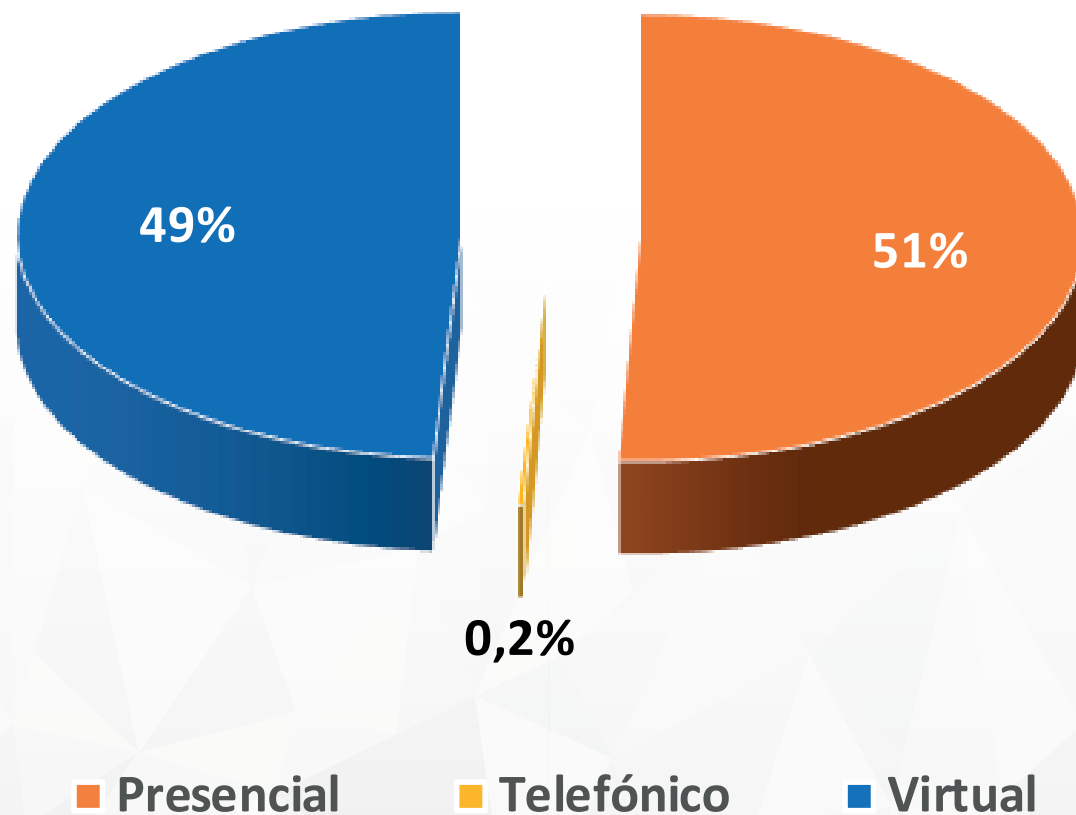
**Dirección de
Atención a la
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

PORCENTAJE DE CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS



**Dirección de
Atención a la
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

TIPOS DE SOLICITUD



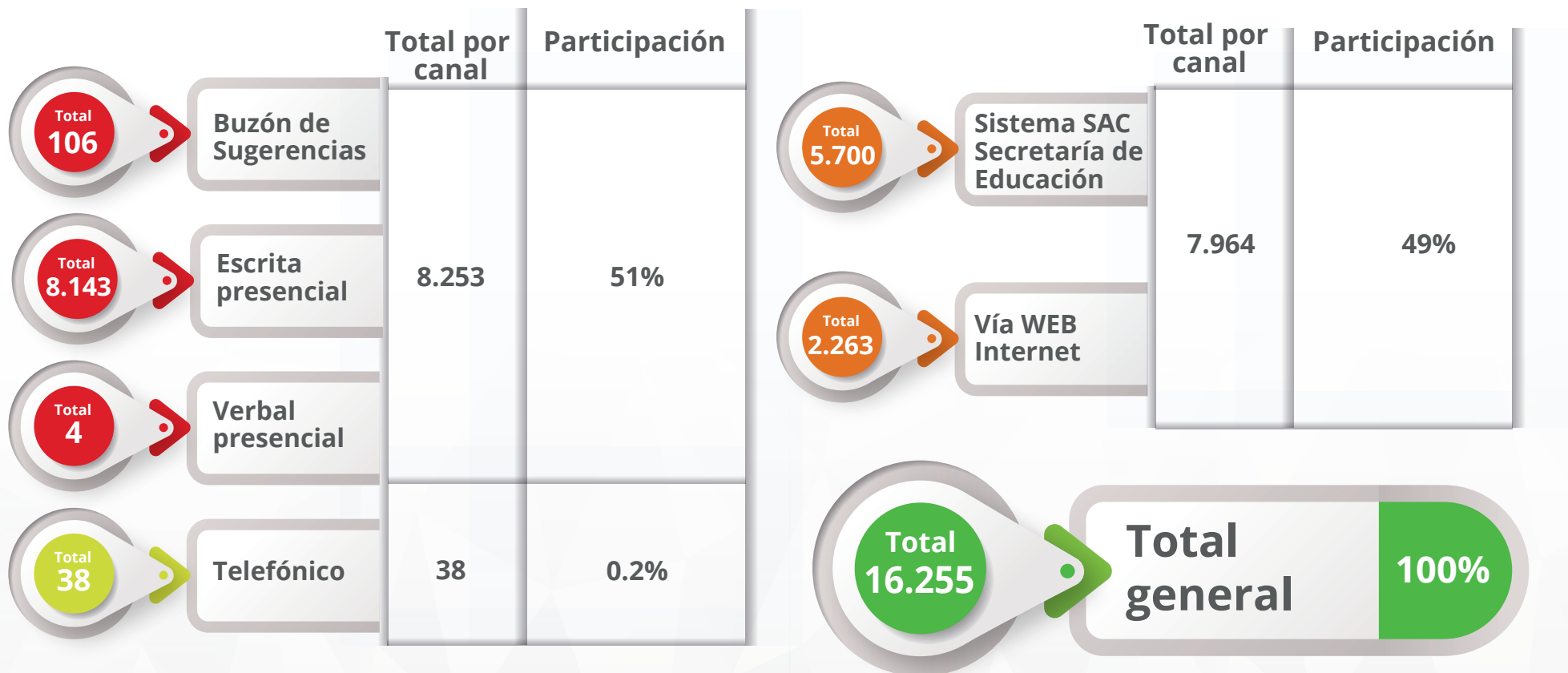
Dirección de Atención a la Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

MEDIOS DE RECEPCIÓN



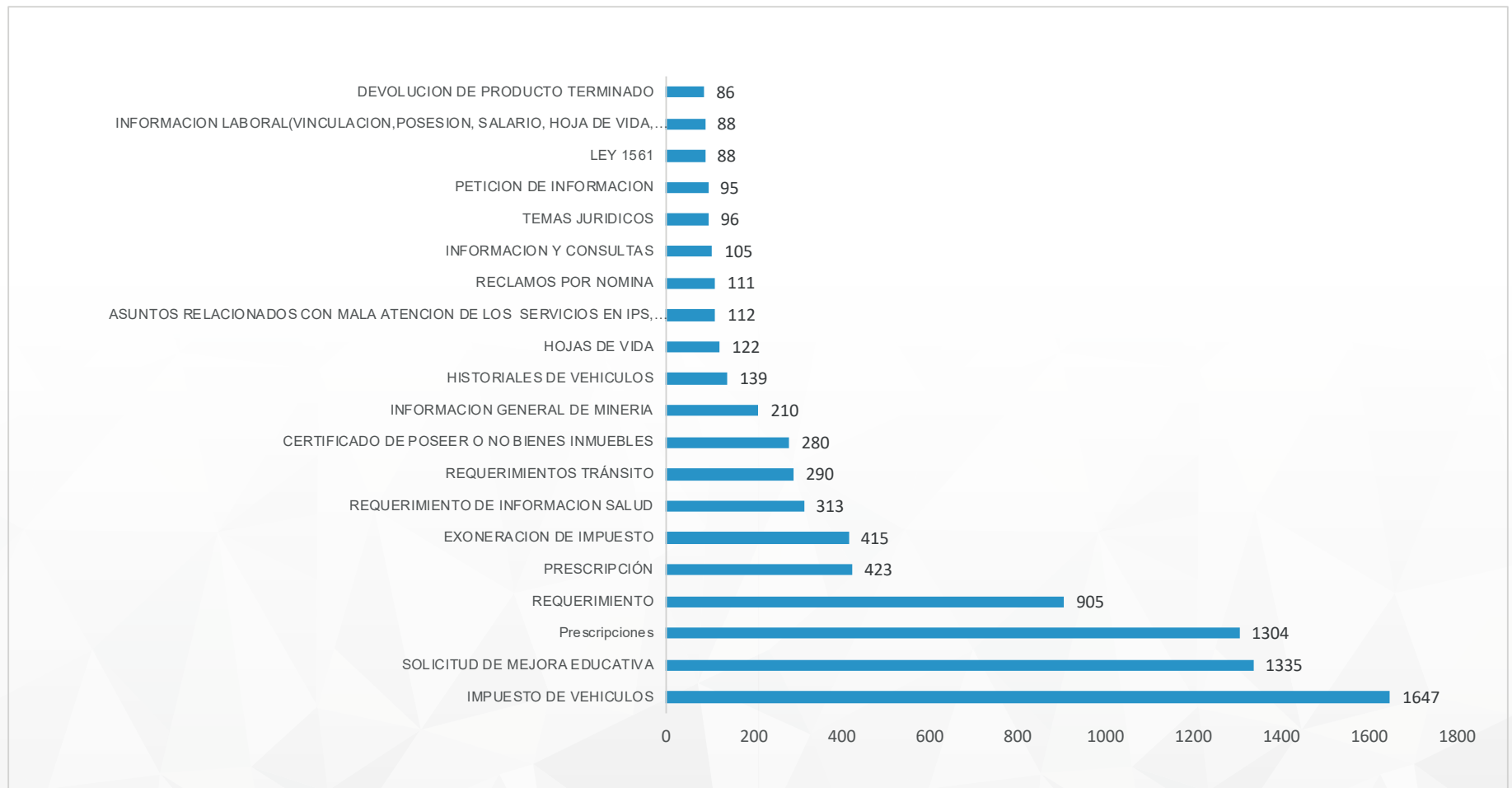
**Dirección de
Atención a la
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

TOP 20: ASUNTOS MAS RECURRENTES DEMANDADOS POR LOS CIUDADANOS



**Dirección de
Atención a la
Ciudadanía**

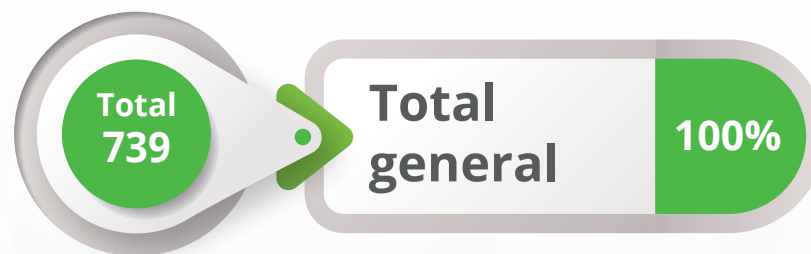
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

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

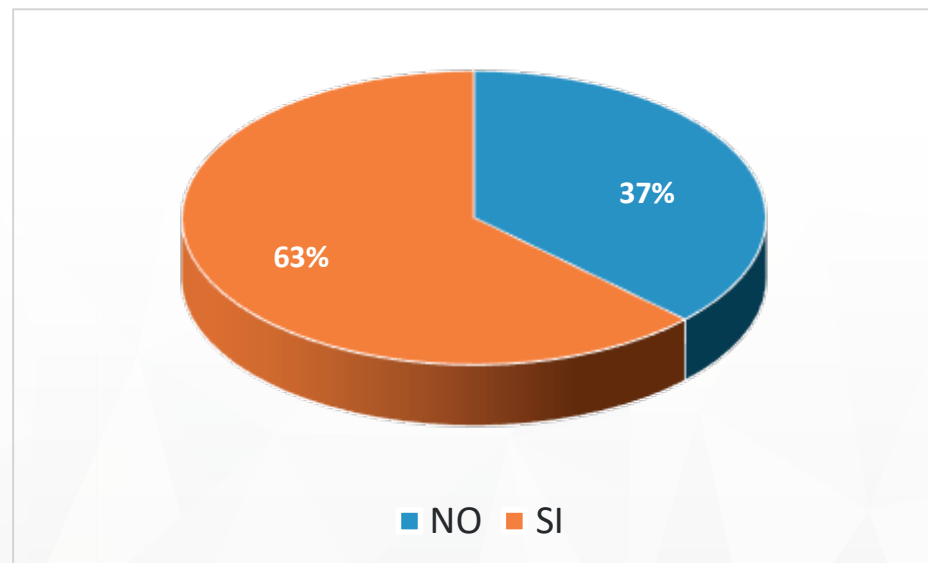


PIENSA EN GRANDE

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRS

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

	Total	Participación
No	120	37%
Si	203	63%



**Dirección de
Atención a la
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

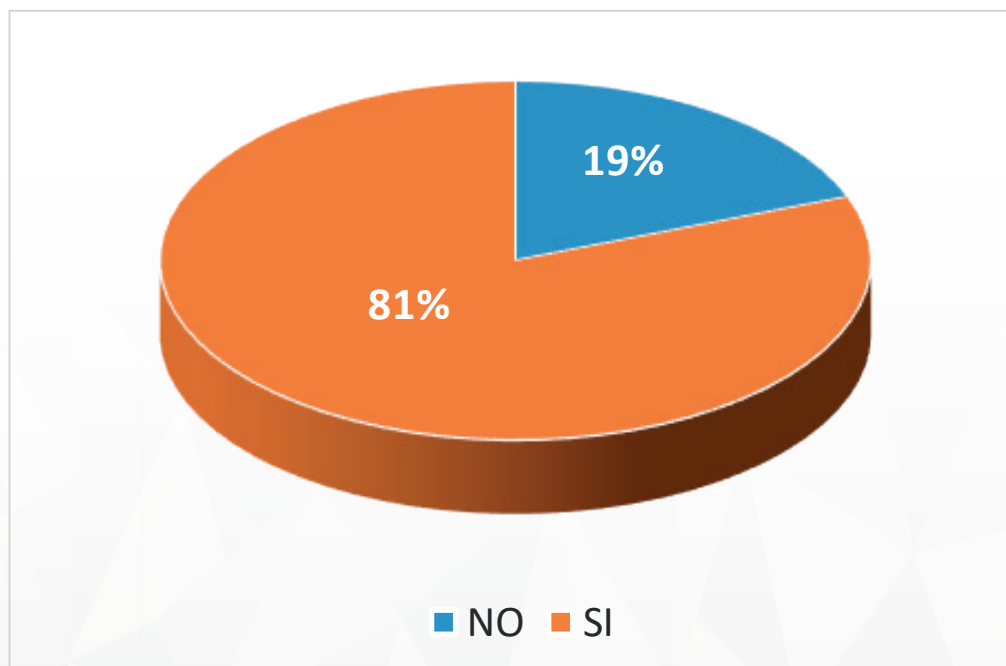


PIENSA EN GRANDE

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

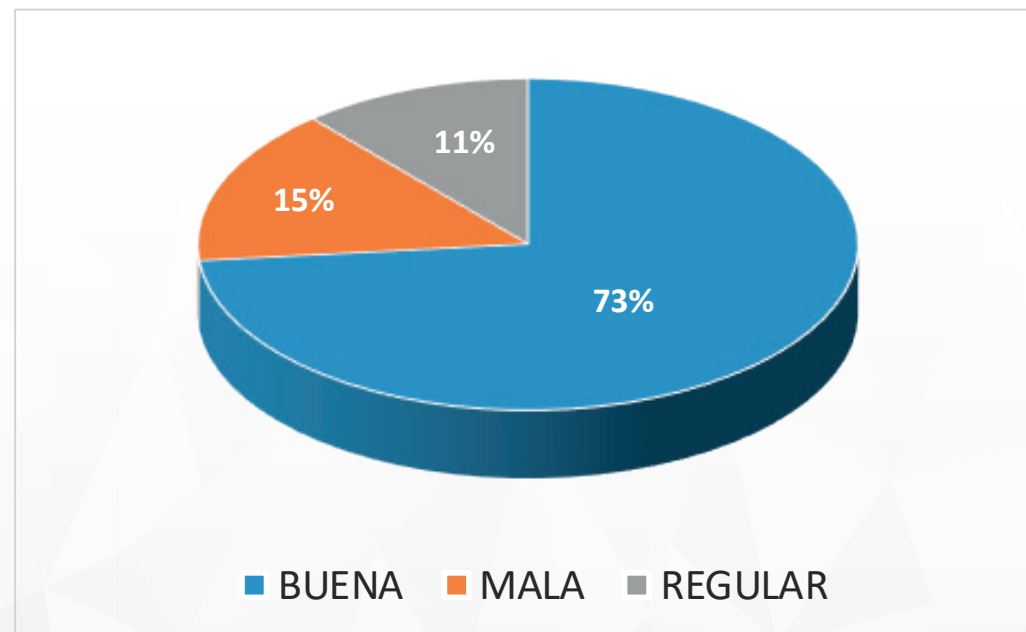


PIENSA EN GRANDE

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%
Mala	31	15%
Regular	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

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

