

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						
TOTAL	14801	13563	92%	1226	8%	10669	72%

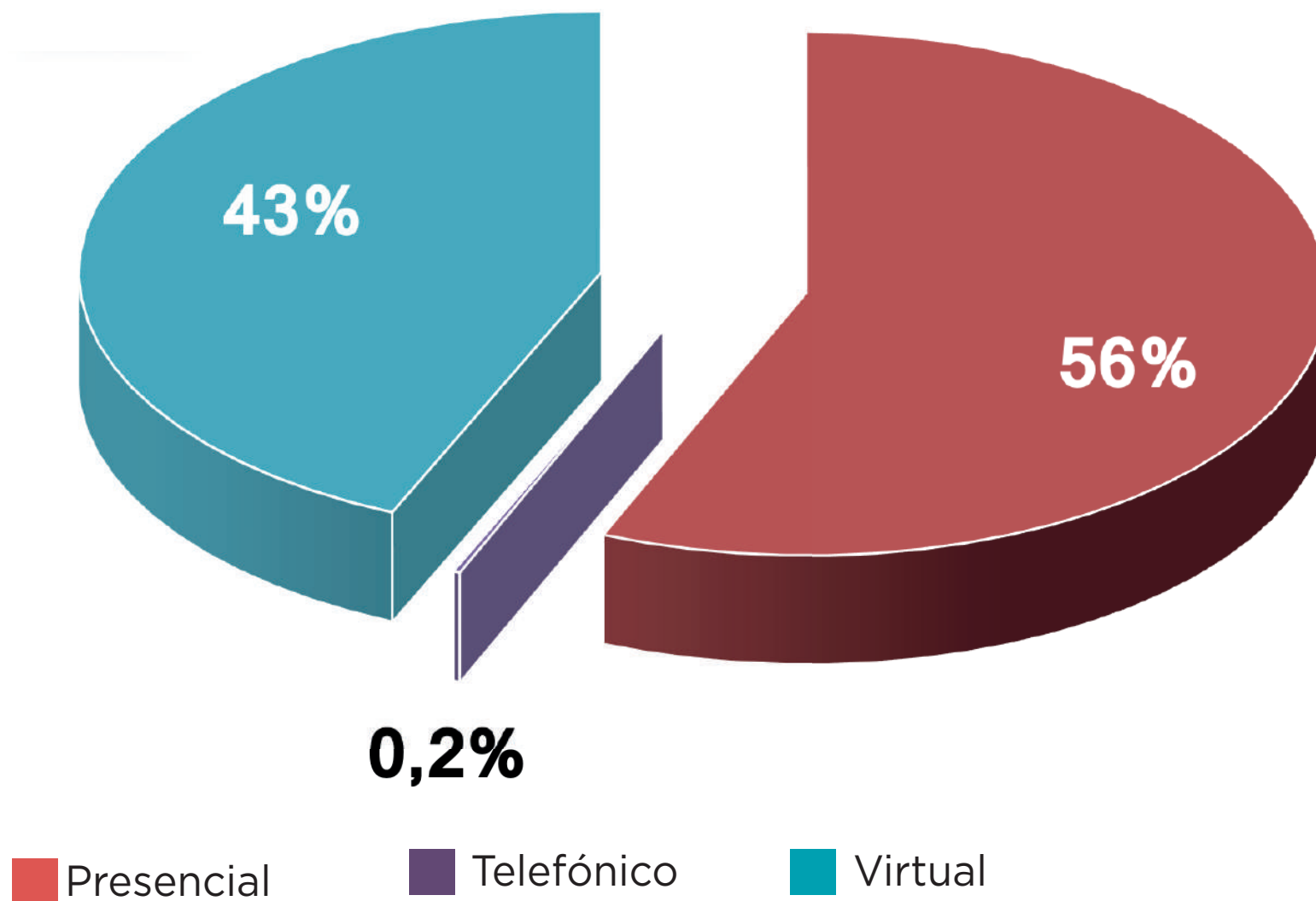


TOTAL DE SOLICITUDES ASOCIADAS A LOS PROCESOS

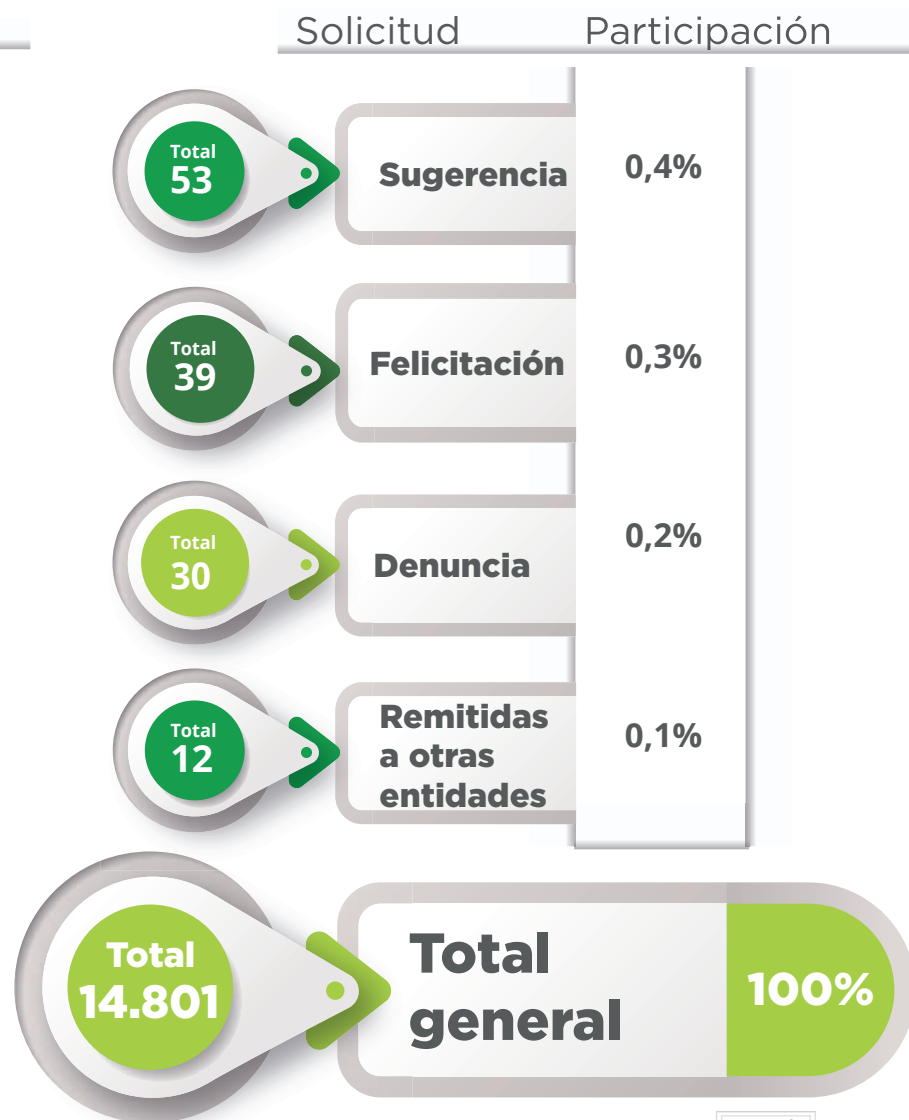
Informe de PQRSD asociadas a los Proceso del Sistema integrado de Gestión			
Proceso	Total	% part	Pareto
ADMINISTRACIÓN DE LOS TRIBUTOS	2620	25,8%	25,8%
DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO	2430	23,9%	49,7%
GESTIÓN EN SALUD	2137	21,0%	70,8%
ATENCIÓN CIUDADANA	944	9,3%	80,1%
GESTIÓN FINANCIERA	677	6,7%	
COMERCIALIZACIÓN 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%	
Total general	10169	100%	



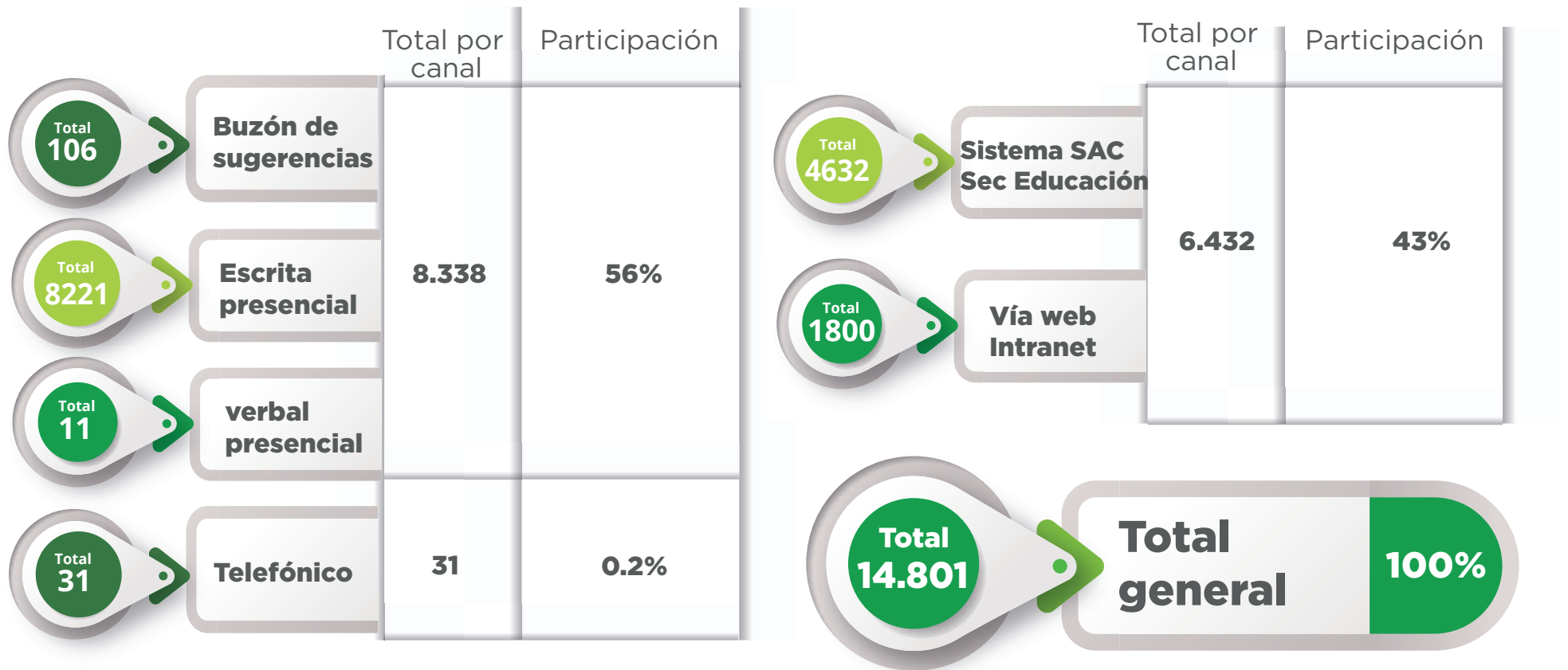
PORCENTAJE DE CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS



TIPOS DE SOLICITUD

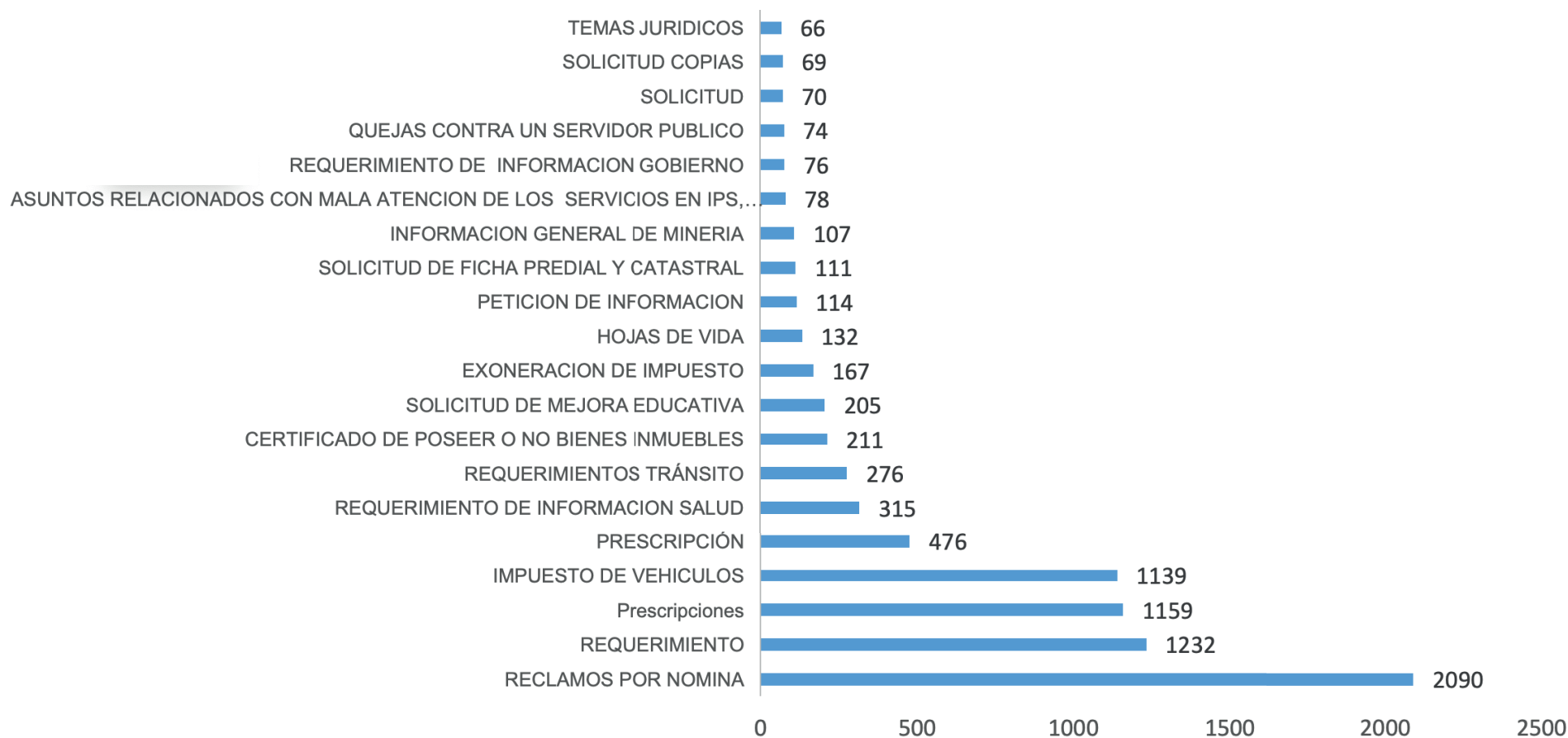


MEDIOS DE RECEPCIÓN



TOP 20: ASUNTOS MAS RECURRENTE DEMANDADOS POR LOS CIUDADANOS

TOP 20 DE LOS ASUNTOS MAS RECURRENTE DEMANDADOS POR LOS CIUDADANOS



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

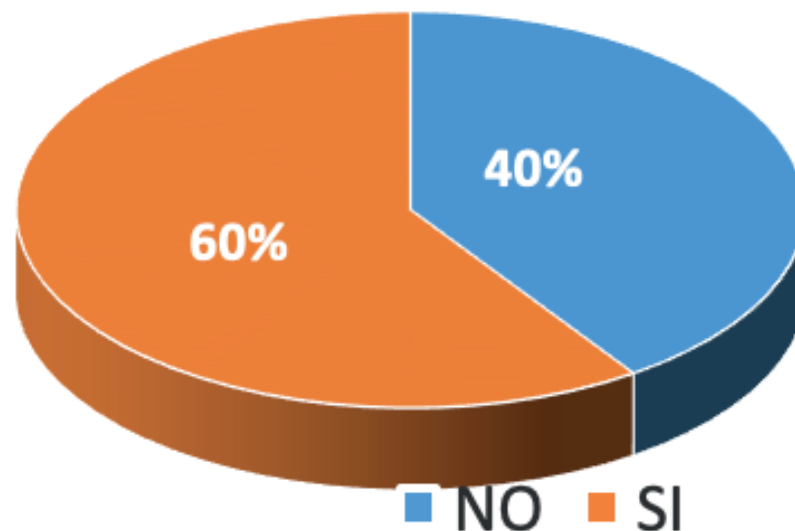
Resultado	Cantidad	Participación
No contesta	421	52%
Contacto efectivo	310	38%
Buzón de mensajes	44	5%
Equivocado	9	1%
Volver a llamar	22	3%
Número fuera de servicio	0	0%
No está interesado	1	0%



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

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

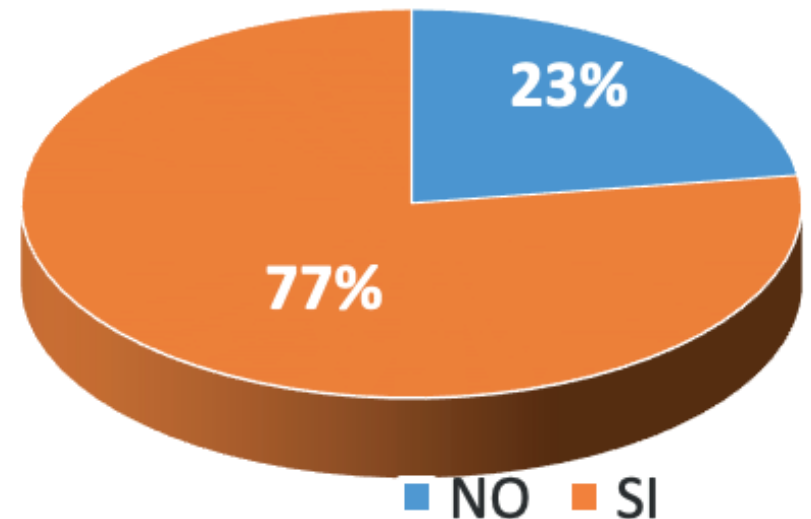
	Total	Participación
No	125	40%
Sí	184	60%



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

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

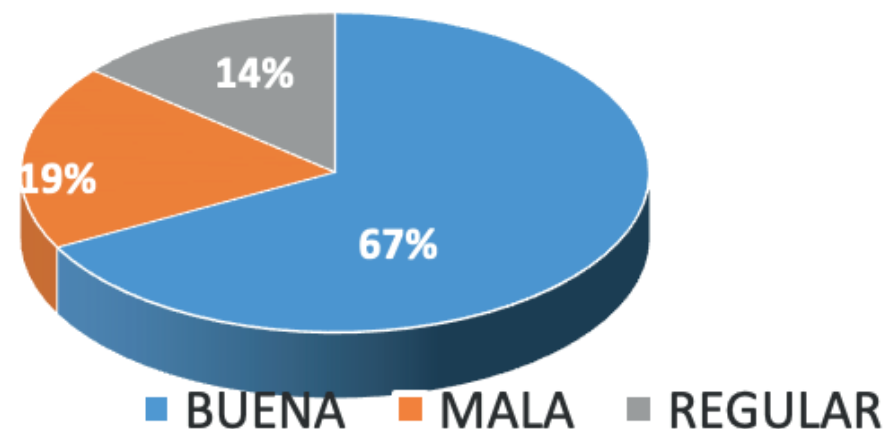
	Total	Participación
No	42	23%
Sí	143	77%



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!

