

# INFORME DE GESTIÓN PQRSD

Tercer trimestre de 2020

01 de julio al 30 de septiembre



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



# Informe de Atención de PQRSD por dependencia

## Informe atención de PQRSD por dependencias - Tercer trimestre de 2020

Dependencia	Total de Documentos	Con Respuesta	Porcentaje con Respuesta	Pendientes por Responder	Porcentaje Pendientes Por Responder	Respondidas a Tiempo	Porcentaje Cumplimiento en Oportunidad
Secretaría de Participación Ciudadana	66	66	100%	0	0%	66	100%
Secretaría de Productividad y Competitividad	14	14	100%	0	0%	14	100%
Secretaría de Agricultura	27	27	100%	0	0%	27	100%
Secretaría del Medio Ambiente	58	58	100%	0	0%	58	100%
Gerencia de Comunicaciones	3	3	100%	0	0%	3	100%
Gerencia de Maná	20	20	100%	0	0%	20	100%
Secretaría Seccional de Salud de Antioquia	1567	1566	100%	1	0%	1535	98%
Fábrica de Licores de Antioquia	698	687	98%	11	2%	672	96%
Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Org.	222	217	98%	5	2%	208	94%
Secretaría de Infraestructura Física	407	401	99%	6	1%	377	93%
Dirección de Personal	337	336	100%	1	0%	310	92%
Despacho del Gobernador	12	12	100%	0	0%	11	92%
Gerencia Indígena	10	10	100%	0	0%	9	90%
Secretaría de Hacienda - Rentas	1101	1042	95%	59	5%	989	90%
Secretaría de Educación	571	543	95%	28	5%	511	89%
Secretaría de Gobierno - Tránsito	500	492	98%	8	2%	442	88%
Departamento Administrativo de Planeación	936	867	93%	69	7%	802	86%
Secretaría de Hacienda	171	160	94%	11	6%	146	85%
Secretaría de Hacienda - Tesorería	2694	2489	92%	205	8%	2300	85%
Gerencia de Afrodescendientes	6	5	83%	1	17%	5	83%
DAPARD	53	52	98%	1	2%	44	83%
Secretaría de Gobierno	299	282	94%	17	6%	233	78%
Secretaría General	179	143	80%	36	20%	139	78%
Sin dependencia	8	8	100%	0	0%	6	75%
Secretaría de Minas	151	128	85%	23	15%	91	60%
Gerencia de Infancia y Adolescencia	15	13	87%	2	13%	9	60%
Secretaría de las Mujeres	5	3	60%	2	40%	3	60%
Gerencia de Servicios Públicos	41	41	100%	0	0%	23	56%
<b>Total</b>	<b>10171</b>	<b>9685</b>	<b>95%</b>	<b>486</b>	<b>5%</b>	<b>9053</b>	<b>89%</b>



# Procesos del Sistema Integrado de Gestión

Proceso	Total	% Part.	Pareto
Gestión en Salud	1500	19%	26%
Atención Ciudadana	1277	16%	45%
Desarrollo del Capital Humano	1163	15%	57%
Administración de los Atributos	938	12%	68%
Comercialización de Licores	511	7%	74%
Gestión de la Prestación de Servicio Educativo	507	6%	79%
Promoción del Desarrollo Físico	315	4%	84%
Planeación del Desarrollo	298	4%	
Gestión de la Seguridad Convivencia Ciudadana	289	4%	
Gestión Jurídica	258	3%	
Evaluación Independiente y Cultural del Control	250	3%	
Fortalecimiento Institucional	178	2%	
Promoción del Desarrollo Económico	88	1%	
Comunicación Pública	82	1%	
Gestión Financiera	75	1%	
Contratación Administrativo	63	1%	
Gestión Documental	19	0%	
Fábrica de Licores	14	0%	

**Total General**

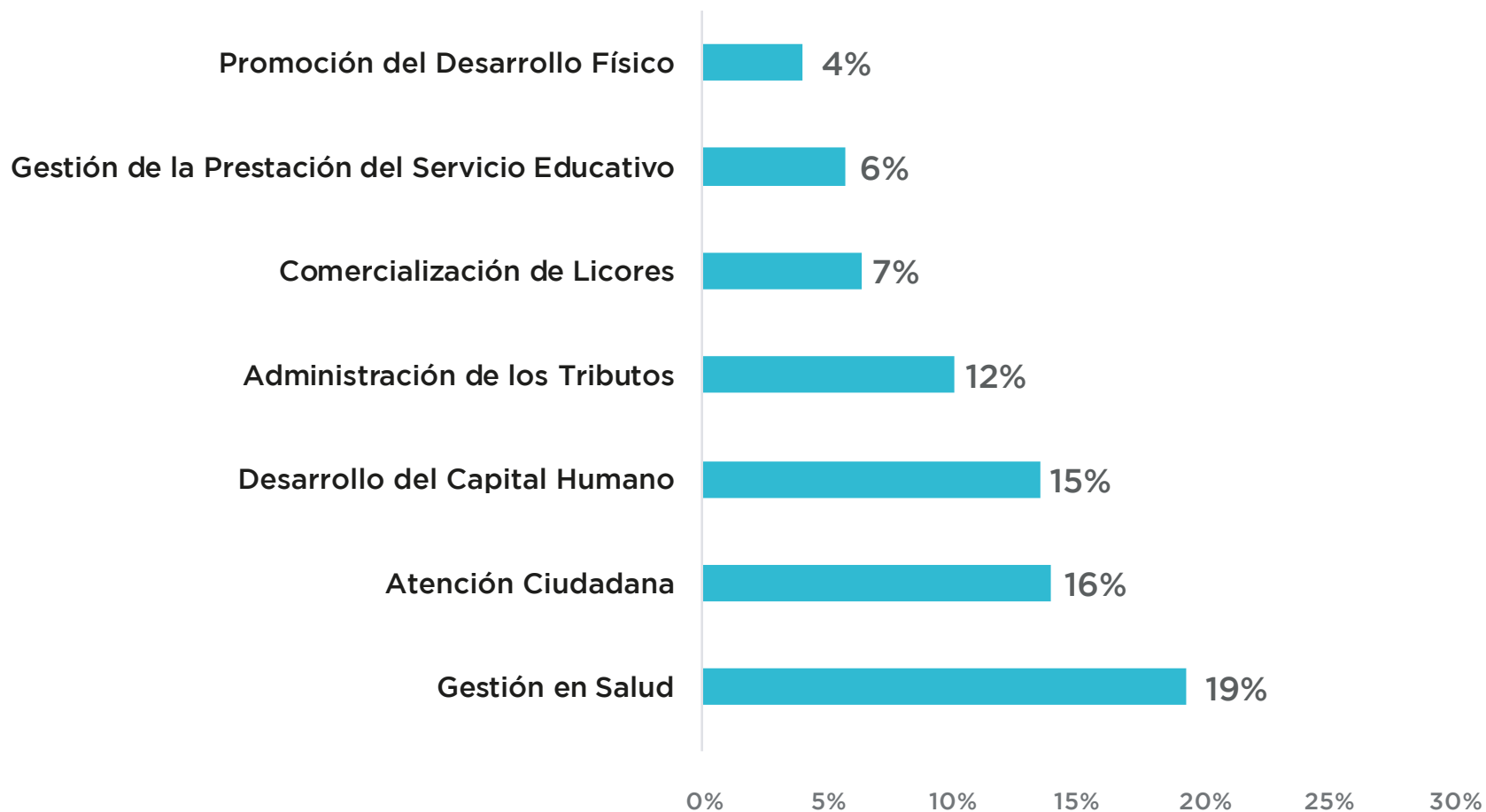
**7825**

**100%**



# Procesos del Sistema Integrado de Gestión

## Pareto de PQRSD Asociada a los procesos



# Top 20 de los asuntos más recurrentes demandados por los ciudadanos

Tipo Documental	Proceso	Total
Requerimiento	Atención Ciudadana	1554
Requerimiento de Información Salud	Gestión en Salud	935
Impuesto de Vehículos	Administración de los Tributos	774
Compra de Productos FLA	Comercialización de Licores	300
Requerimientos Tránsito	Atención Ciudadana	500
Información y Consultas	Planeación del Desarrollo	290
Comunicaciones entes de Control	Gestión Jurídica	250
Petición de Información	Promoción del Desarrollo Físico	216
Requerimiento de Información de Gobierno	Gestión Convivencia Ciudadana	164
Hojas de Vida	Desarrollo del Capital Humano	163
Información General de Minería	Fortalecimiento Institucional	126
Prescripciones	Administración de los Tributos	120
Ayuda de Obras Sociales	Atención Ciudadana	110
Consulta Lista de precios FLA	Comercialización de Licores	99
Conceptos Jurídicos y Consulta Jurídica	Gestión Jurídica	87
Dirección Comunicaciones FLA	Comunicación Pública	82
Satisfacción de la Prestación de Servicios de Salud para la Población PPNA	Gestión en Salud	75
Medicamentos de Control	Gestión en Salud	80
Asesoría y Asistencia en D.D.H.H	Gestión Convivencia Ciudadana	78
Asuntos relacionados con mala atención.	Gestión en Salud	68

**6071**

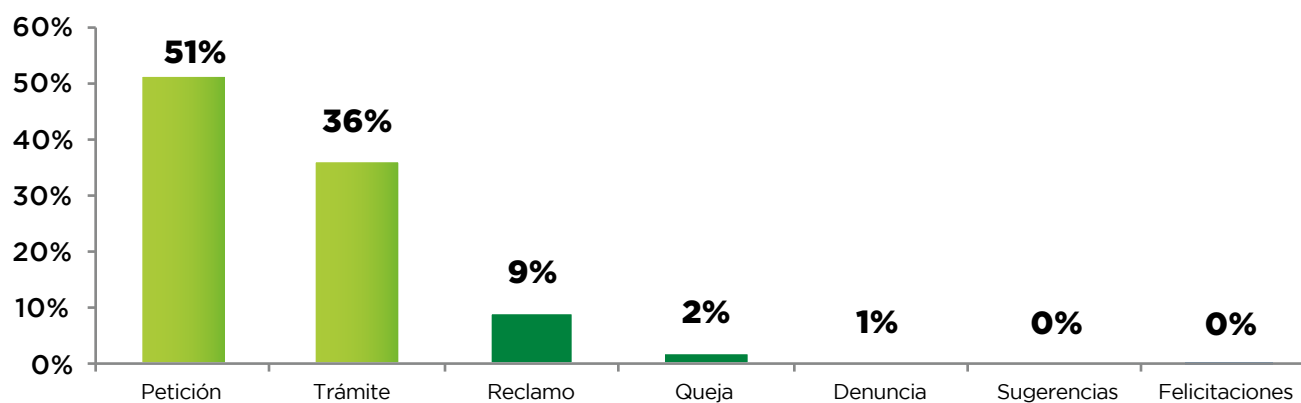


# Top 20 de los asuntos más recurrentes demandados por los ciudadanos



# Estadísticas SAC Educación

Tipo de Solicitud	Total	% Part.
Petición	1289	51%
Trámite	909	36%
Reclamo	237	9%
Queja	58	2%
Denuncia	13	1%
Sugerencia	7	0%
Felicitaciones	1	0%
<b>Total General</b>	<b>2514</b>	<b>100%</b>



# Estadísticas Mercurio

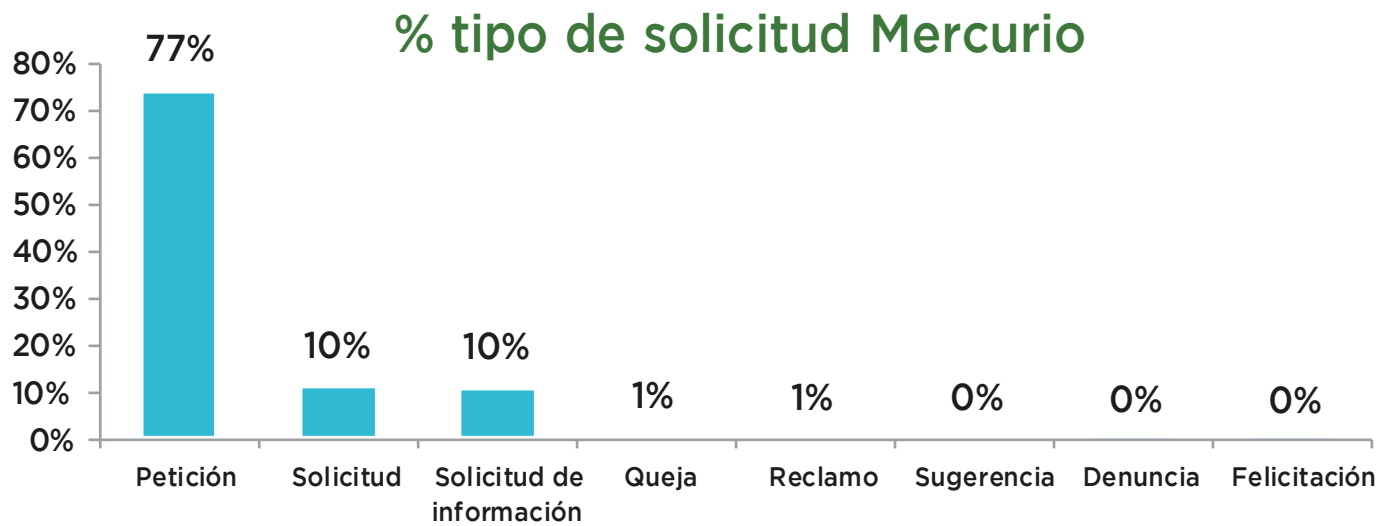
Tipo de Solicitud	Total	% Part.
Petición	6046	77%
Solicitud	812	10%
Solicitud de información	760	10%
Queja	58	1%
Reclamo	95	1%
Sugerencia	15	0%
Denuncia	36	0%
Felicitación	3	0%
<b>Total General</b>	<b>7825</b>	<b>100%</b>

Remitidas a otras Entidades

78

Total Documentos Trimestre

10339

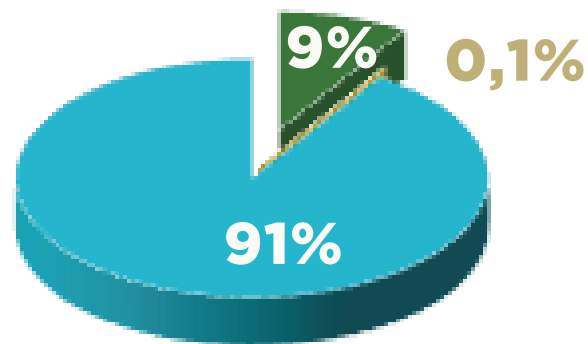




# Porcentaje de Canales de recepción de PQRSD

Canal	Medio de Recepción	Total	Total por Canal	% Part.
Presencial	Buzón de sugerencias	38	924	9%
	Verbal presencial	0		
	Escrita presencial	887		
Telefónico	Telefónico	15	15	0,1%
Virtual	Via web internet	6886	9400	91%
	Petición SAC	2514		
<b>Total General</b>		<b>10.339</b>	<b>10.339</b>	<b>100%</b>

% part del Canal de Recepción de PQRSD



■ Presencial

■ Telefónico

■ Virtual

# Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

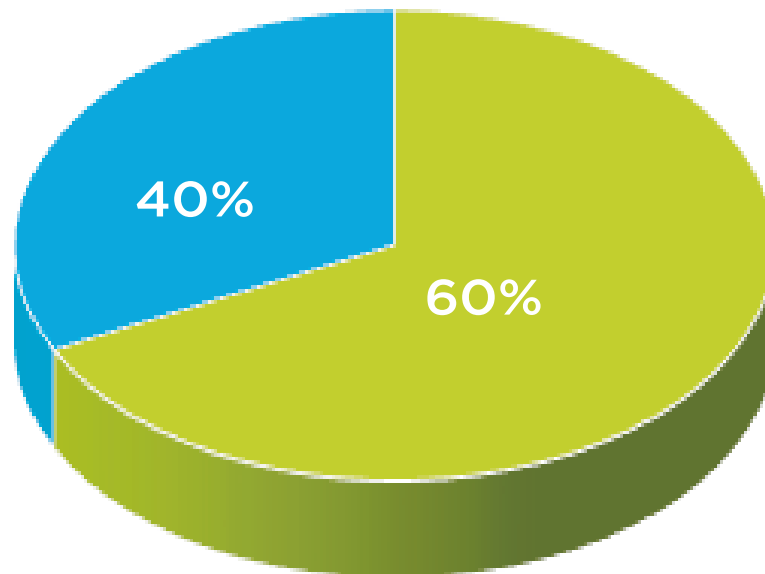
Resultado	Cantidad	Participación
No contesta	209	30%
Contacto efectivo	375	53%
Buzón de mensajes	40	6%
Equivocado	14	2%
Volver a llamar	26	4%
Número fuera de servicio	44	6%
<b>Total General</b>	<b>708</b>	<b>100%</b>



# Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

El tiempo de respuesta a su solicitud fue:

Tiempo de respuesta de la solicitud	Total	Participación
Oportuno	223	60%
Inoportuno	150	40%
<b>Total General</b>	<b>373</b>	<b>100%</b>

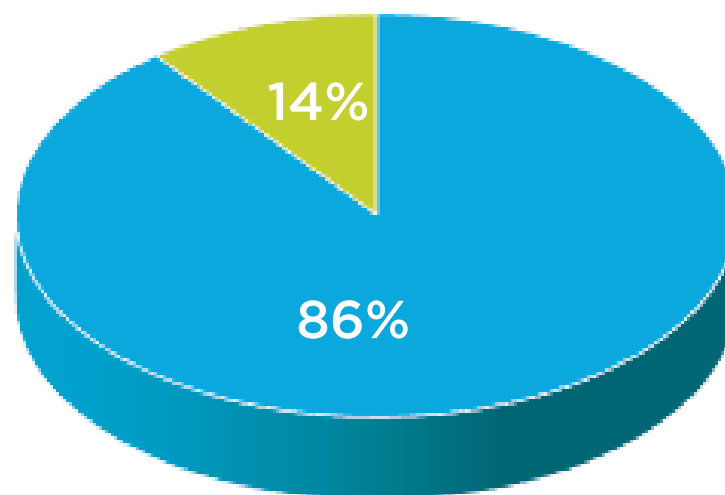


■ Oportuno ■ Inoportuno

# 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	215	86%
No	36	14%
<b>Total General</b>	<b>251</b>	<b>100%</b>

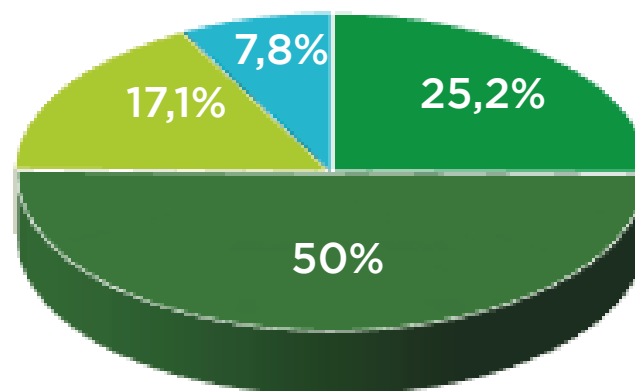


■ Si ■ No

# 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	65	25,2%
Buena	129	50,0%
Regular	44	17,1%
Mala	29	7,8%
<b>Total General</b>	<b>258</b>	<b>100%</b>



Satisfacción del 75,2%

■ Excelente ■ Buena ■ Regular ■ Mala

# Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

Insatisfactores	Cantidad	Participación
Incumplimiento de expectativas	42	66%
Extemporaneidad	16	25%
Información equivocada	4	6%
Negligencia del servidor público	2	3%
<b>Total respuestas desfavorables</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Resumen indicador de satisfacción de las PQRD septiembre 2020									
Resumen	Total encuestados	Si	No	% Si	% No	Ponderación	Satisfacción		
Oportunidad	373	223	150	60%	40%	30%	18%		
Calidad de la información	251	215	36	86%	14%	30%	26%		
Efectividad	258	Aceptable		Regular		% Si	% No	Ponderación	Satisfacción
		Excelente	Bueno	total	Malo				
		65	129	194	64	75,2%	25%	40%	30%
<b>Satisfacción total de las PQRSD</b>							<b>74%</b>		

# Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

## Nivel de satisfacción por organismos en las respuestas a PQRSD

% peso	Dependencia	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	Total general	% Satisfacción
34%	Peticiones Secretaria de Hacienda - Dirección de Rentas	30	32	14	12	88	70,5%
14%	Peticiones DSSA	8	19	8	1	36	75%
11%	Peticiones Agencia de Seguridad Vial	9	13	3	4	29	75,9%
16%	Peticiones Catastro	7	29	2	3	41	87,8%
4%	Peticiones Secretaria de Hacienda	0	10	0	0	10	100%
8%	Peticiones Secretaria de Educación	0	12	8	0	20	60%
2	Peticiones de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional	2	1	1	0	4	75%
3%	Peticiones de La Subsecretaria Jurídica	1	6	2	0	9	77,8%
3%	Peticiones DAPARD	2	2	5	0	9	44,4%
2%	Peticiones Secretaria de Gobierno	1	2	1	0	4	75%
0%	Peticiones Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural	1	0	0	0	1	100%
0%	Peticiones Secretaria de Participación Ciudadana	1	0	0	0	1	100%
0%	Peticiones Departamento Administrativo de Planeación Estratégica	1	0	0	0	1	100%
1%	Peticiones Despacho del Gobernador - Secretaria Privada	1	2	0	0	3	100%
1%	Peticiones Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia	1	1	0	0	2	100%
100%	<b>Total general</b>	<b>65</b>	<b>129</b>	<b>44</b>	<b>20</b>	<b>258</b>	<b>75,2%</b>



# UNIDOS POR EL SERVICIO



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

