

INFORME DE GESTIÓN PQRSD

PRIMER TRIMESTRE DE 2020

01 DE ENERO - 31 DE MARZO



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
Dirección de Atención a la Ciudadanía



DE ANTIOQUIA

INFORME DE ATENCIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIA

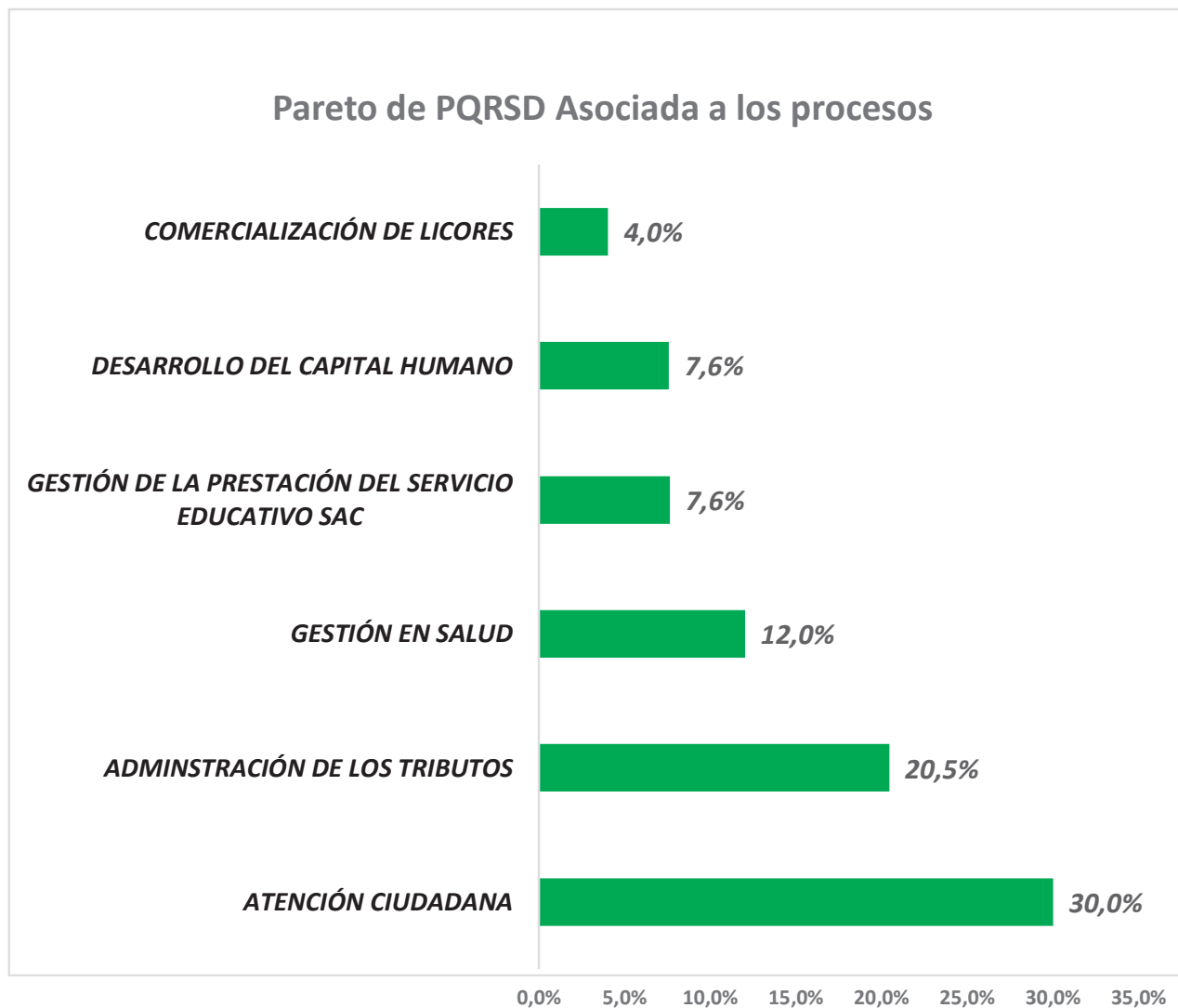
Informe Atención De Pqrsd por dependencias 01/01/2020 31/03/2020								
Dependencia	Total De Documentos	Con Respuesta	Porcentaje Con Respuesta	Pendientes por Responder	Cancelados o Devueltos, Pendientes por Responder	Porcentaje Pendientes Por Responder	Respondidas A Tiempo	Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad
Secretaria De Productividad Y Competitividad	29	29	100	0	0	0	29	100
Secretaria De Agricultura	14	14	100	0	0	0	14	100
Despacho Del Gobernador	11	11	100	0	0	0	11	100
Secretaria De Participación Ciudadana	9	9	100	0	2	0	9	100
Gerencia Infancia Y Adole	7	7	100	0	0	0	7	100
Gerencia Mana	6	6	100	0	0	0	6	100
Secretaria De Las Mujeres De Antioquia	5	5	100	0	1	0	5	100
Gerencia De Afrodescendientes	2	2	100	0	0	0	2	100
Gerencia De Auditoria Interna	1	1	100	0	0	0	1	100
Fabrica De Licores De Antioquia	534	532	100	2	0	0	529	99
Secretaria Del Medio Ambiente	25	24	96	1	0	4	24	96
Departamento Administrativo De Planeación	438	425	97	13	3	3	416	95
Gerencia De Servicios Publicos	24	22	92	2	1	8	22	92
Secretaria De Infraestructura Fisica	258	238	92	20	3	8	232	90
Secretaria De Gobierno	171	165	96	6	4	4	150	88
Secretaria De Gobierno - Transito	301	280	93	21	1	7	262	87
Secretaria General	67	60	90	7	5	10	58	87
Secretaria De Salud	1032	932	90	100	3	10	854	83
Secretaria De Gestión Humana	194	163	84	31	3	16	158	81
Gerencia Indigena	5	4	80	1	0	20	4	80
Secretaria De Educación	942	889	94	53	7	6	745	79
Hacienda - Rentas	1396	1329	95	67	1	5	1088	78
Direccion De Personal	212	177	83	35	3	17	161	76
Dapard	36	26	72	10	1	28	26	72
Secretaria De Hacienda	196	179	91	17	1	9	122	62
Secretaria De Minas	167	110	66	57	3	34	100	60
Hacienda - Tesoreria	623	502	81	121	1	19	263	42
Oficina De Comunicaciones	3	3	100	0	2	0	1	33
TOTAL	6708	6144	92	564	45	8	5299	79

PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO	TOTAL	% PART	PARETO
Atención Ciudadana	2138	30.0%	30%
Administración de los tributos	1456	20.5%	50%
Gestión en Salud	857	12.0%	63%
Gestión de la Prestación del Servicio Edu.	544	7.6%	70%
Desarrollo del Capital Humano	540	7.6%	78%
Comercialización de licores	287	4.0%	82%
Gestión Financiera	280	3.9%	
Fortalecimiento Institucional	188	2.6%	
Promoción del Desarrollo Físico	174	2.4%	
Gestión de la Seguridad Convivencia Ciudadana.	173	2.4%	
Gestión Jurídica	148	2.1%	
Planeación del Desarrollo	83	1.2%	
Promoción del Desarrollo Económico	65	0.9%	
Contratación Administrativa	50	0.7%	
Evaluación Independiente y Cultura de Control.	45	0.6%	
Gestión Documental	30	0.4%	
Fabricación de licores	26	0.4%	
Gestión de la Prestación del Servicio Educativo.	15	0.2%	
Comunicación Pública	8	0.1%	
#N/A	6	0.1%	
Soporte Logístico	6	0.1%	
TOTAL GENERAL	7119	100%	

PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

TOTAL DE SOLICITUDES ASOCIADAS A LOS PROCESOS



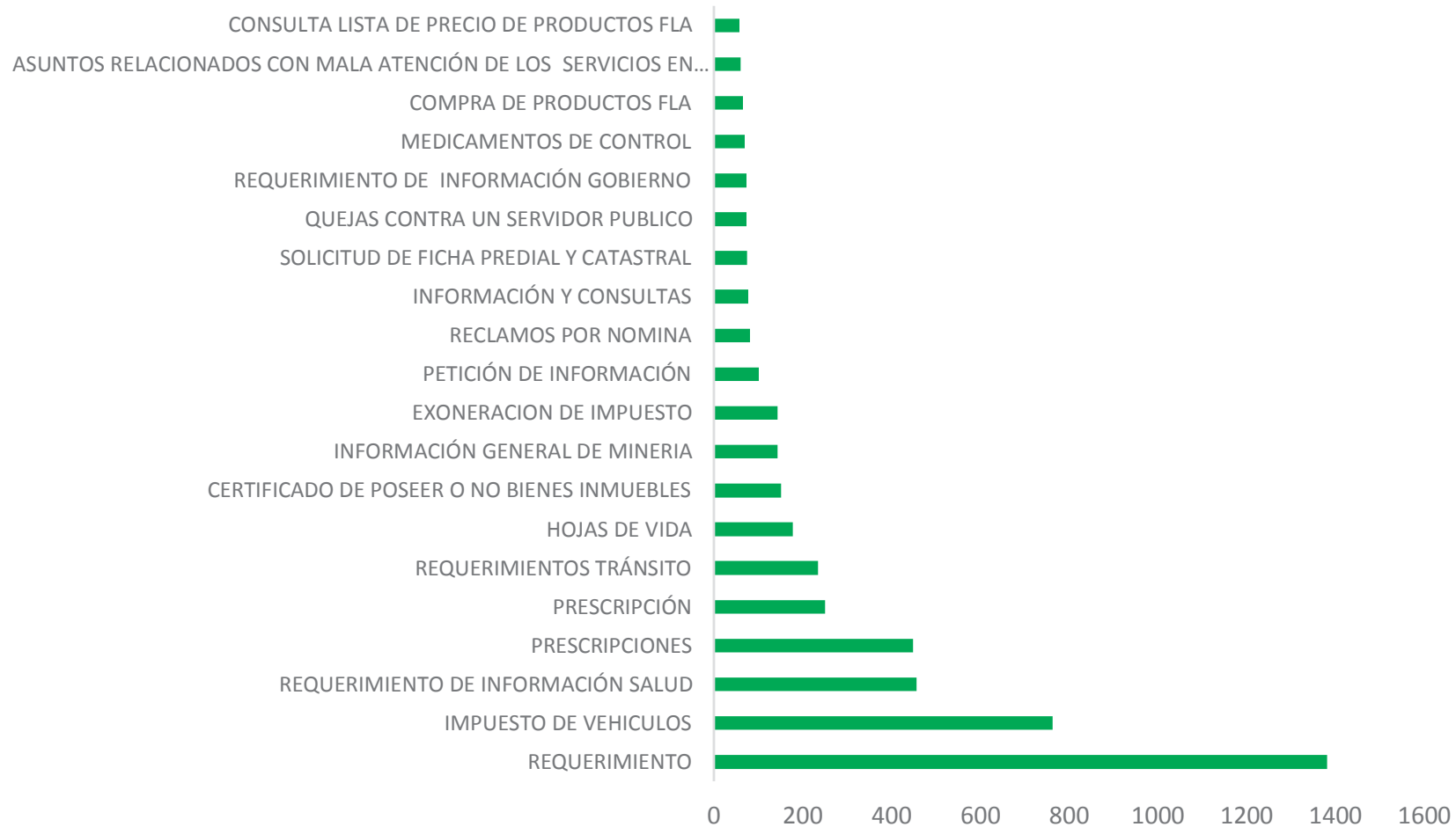
TOP 20: ASUNTOS MÁS RECURRENTES DEMANDADOS POR LOS CIUDADANOS

TIPO DOCUMENTAL	PROCESO	TOTAL
Requerimiento	Atención ciudadana	1332
Impuesto de vehículos	Administración de los tributos	753
Requerimiento de información salud	Gestión en Salud	456
Prescripciones	Administración de los tributos	449
Prescripciones	Gestión financiera	250
Requerimientos tránsito	Atención ciudadana	234
Hojas de vida	Desarrollo del Capital Humano	178
Certificado de poseer o no bienes inmuebles	Atención ciudadana	152
Información general de minería	Fortalecimiento institucional	144
Exoneración de impuesto	Administración de los tributos	143
Petición de Información	Promoción del Desarrollo Físico	101
Reclamos por nómina	Desarrollo del Capital Humano	81
Información y consultas	Planeación del Desarrollo	77
Solicitud de ficha predial y catastral	Atención Ciudadana	75
Quejas contra un servidor público	Desarrollo del Capital Humano	73
Requerimiento de información Gobierno	Gestión de la seg. conv. ciudadana	73
Medicamentos de control	Gestión en salud	69
Compra productos FLA	Comercialización de licores	65
Asuntos relacionados con la mala atención de los servidores en IPS	Gestión en salud	60
Consulta lista de precios de productos FLA	Comercialización de licores	57

4882

TOP 20: ASUNTOS MÁS RECURRENTES DEMANDADOS POR LOS CIUDADANOS

TOP 20 DE LOS ASUNTOS MAS RECURRENTES DEMANDADOS POR LOS CIUDADANOS



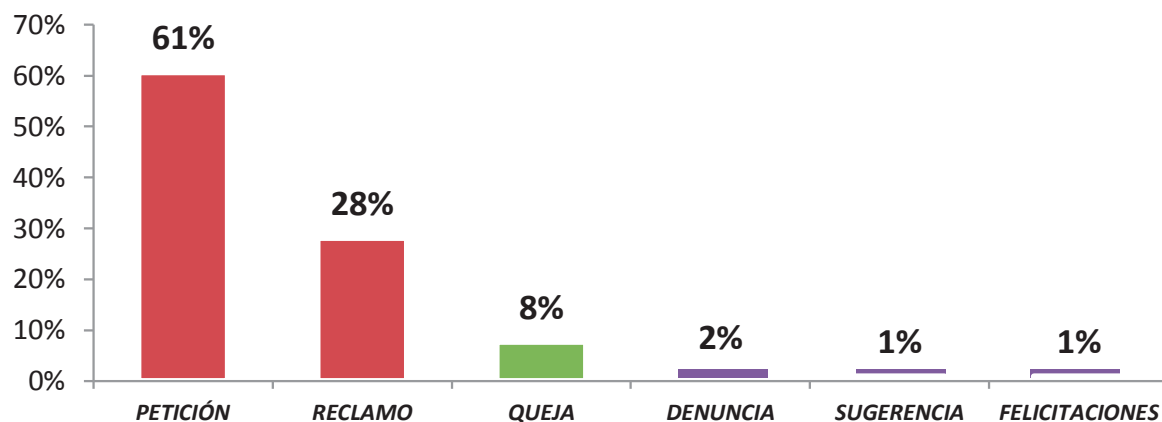
ESTADÍSTICAS SAC EDUCACIÓN

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	% PART
Petición	330	61%
Reclamo	153	28%
Queja	42	8%
Denuncia	9	2%
Sugerencia	5	1%
Felicitaciones	5	1%
TOTAL GENERAL	544	100%

TOTAL DOCUMENTOS TRIMESTRE

7119

% TIPO DE SOLICITUD SAC EDUCACIÓN



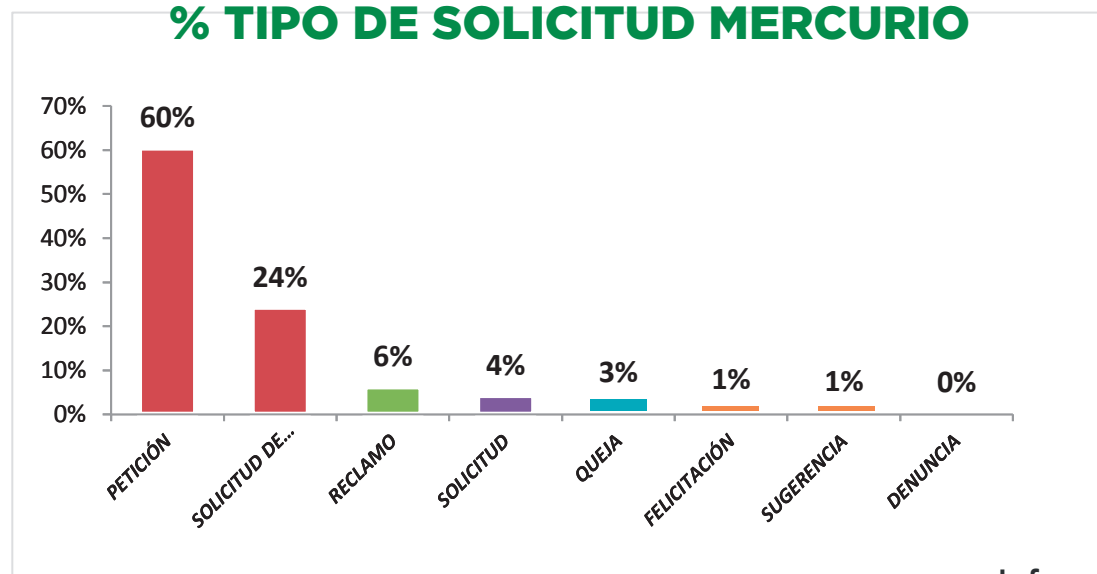
ESTADÍSTICAS DE MERCURIO

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	% PART
Petición	3976	60%
Solicitud de información	1600	24%
Reclamo	412	6%
Solicitud	283	4%
Queja	170	3%
Felicitación	71	1%
Sugerencia	37	1%
Denuncia	26	0%
TOTAL GENERAL	6575	100%

REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES

43

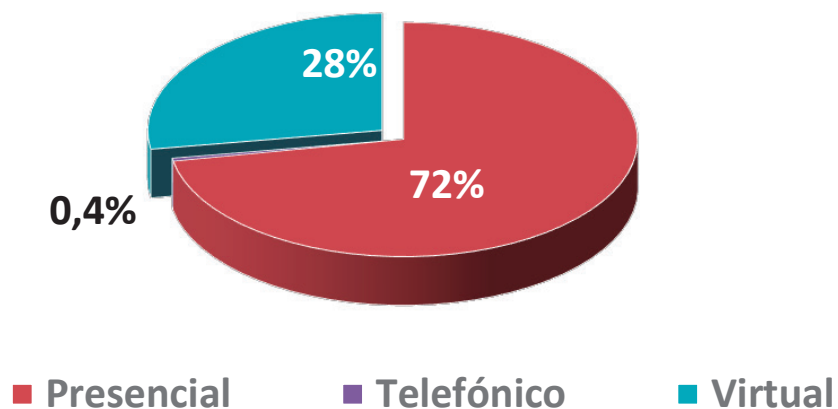
% TIPO DE SOLICITUD MERCURIO



PORCENTAJE DE CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD

CANAL	MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	TOTAL X CANAL	% PART
Presencial	Buzón de sugerencias	180	5126	72%
	Verbal presencial	1		
	Escrita presencial	4945		
Telefónico	Telefónico	30	30	0,4%
Virtual	Via web internet	1419	1963	28%
	Petición SAC	544		
TOTAL GENERAL		7.119	7.119	100%

% PART DEL CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRSD



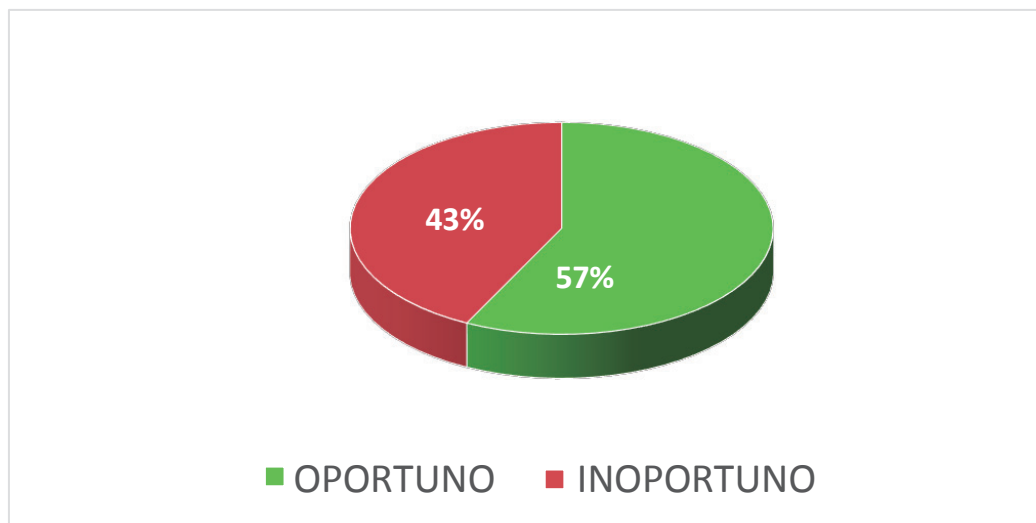
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

RESULTADO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
No contesta	161	26%
Contacto efectivo	291	47%
Buzón de mensajes	67	11%
Equivocado	32	5%
Volver a llamar	21	3%
No esta interesado	41	7%
Número fuera de servicio	6	1%
TOTAL GENERAL	619	100%

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

1. EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD FUE:

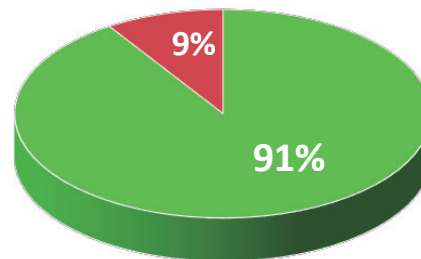
TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Oportuno	167	57%
Inoportuno	124	43%
TOTAL GENERAL	291	100%



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

2. ¿ LA INFORMACIÓN RECIBIDA ACERCA DE SU PQRSD FUE CLARA Y COMPRENSIBLE?

LA INFORMACIÓN FUE CLARA Y COMPRENSIBLE	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Si	168	91%
No	17	9%
TOTAL GENERAL	185	100%

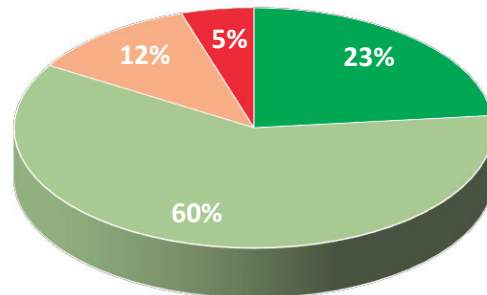


■ SI ■ NO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

3. SU NIVEL DE SATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON LA RESPUESTA A SU SOLICITUD FUE

NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Excelente	43	23.4%
Buena	111	60.3%
Regular	21	11.4%
Mala	9	4.9%
TOTAL GENERAL	184	100%



■ EXCELENTE ■ BUENA ■ REGULAR ■ MALA

Satisfacción del 84%

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN PQRSD

INSATISFACTORES	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Incumplimiento de expectativas	16	59%
Extemporaneidad	5	19%
Información equivocada	5	19%
Negligencia del servidor público	1	4%
TOTAL RESPUESTAS DESFAVORABLES	27	100%

RESUMEN INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRSD FEBRERO 2020

Resumen	Total encuestados	SI	NO	% SI	% NO	ponderación	satisfacción		
Oportunidad	291	167	124	57%	43%	30%	17%		
Calidad de la Información	185	168	17	91%	9%	30%	27%		
Efectividad	184	Aceptable		Regular		ponderación	satisfacción		
		Excelente	Buena	Total	Mala			%si	%no
		43	111	154	30			83,7%	16%
SATISFACCIÓN TOTAL DE LAS PQRSD							78%		

INFORME DE GESTIÓN PQRSD

PRIMER TRIMESTRE DE 2020

01 DE ENERO - 31 DE MARZO

**¡ SOMOS CIUDADANOS
SIRVIENDO
A CIUDADANOS!**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS