

# INFORME DE GESTIÓN PQRSD

Cuarto trimestre de 2020

01 de Octubre al 31 de Diciembre



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



UNIDOS

# Informe de atención de PQRSD por dependencia

## Informe atención de PQRSD por dependencias cuarto 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
Secretaria De Participación Ciudadana	41	41	100%	0	0%	41	100%
Secretaria De Agricultura	29	29	100%	0	0%	29	100%
Secretaria De Productividad Y Competitividad	13	13	100%	0	0%	13	100%
Gerencia Mana	7	7	100%	0	0%	7	100%
Gerencia De Afrodescendientes	4	4	100%	0	0%	4	100%
Oficina De Comunicaciones	3	3	100%	0	0%	3	100%
Secretaria De Salud	2086	2086	100%	0	0%	2064	99%
Dirección De Personal	313	311	99%	2	1%	307	98%
Secretaria De Gestión Humana	308	308	100%	0	0%	302	98%
Gerencia Seguridad Vial	489	489	100%	0	0%	466	95%
Secretaria General	113	112	99%	1	1%	107	95%
Despacho Del Gobernador	18	17	94%	1	6%	17	94%
Fabrica De Licores De Antioquia	561	538	96%	23	4%	529	94%
Secretaria Del Medio Ambiente	31	31	100%	0	0%	29	94%
Secretaria De Educación	590	574	97%	16	3%	542	92%
Dagran	72	69	96%	3	4%	66	92%
Gerencia Infancia Y Adole	12	11	92%	1	8%	11	92%
Secretaria De Infraestructura Fisica	649	616	95%	33	5%	584	90%
Departamento Administrativo De Planeación	658	626	95%	32	5%	552	84%
Secretaria De Hacienda	141	124	88%	17	12%	117	83%
Secretaria De Gobierno Paz Y No Violencia	286	278	97%	8	3%	214	75%
Secretaria De Minas	162	146	90%	16	10%	121	75%
Hacienda - Tesoreria	3228	2883	89%	345	11%	2367	73%
Hacienda - Rentas	1875	1737	93%	138	7%	1250	67%
Gerencia De Servicios Publicos	34	32	94%	2	6%	19	56%
Gerencia Indígena	6	6	100%	0	0%	3	50%
Secretaria De Las Mujeres De Antioquia	4	1	25%	3	75%	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>11733</b>	<b>11092</b>	<b>95%</b>	<b>641</b>	<b>5%</b>	<b>9765</b>	<b>83%</b>



# Procesos del Sistema Integrado de Gestión

Proceso	Total	% Part.	Pareto
Atención Ciudadana	4330	37,0%	37,0%
Administración de los Tributos	2393	20,4%	57,4%
Gestión Financiera	1320	11,3%	68,7%
Gestión en Salud	965	8,2%	77,0%
Desarrollo del Capital Humano	408	3,5%	80,4%
Comercialización de Licores	388	3,3%	83,8%
Promoción del Desarrollo Físico	352	3,0%	86,8%
Gestión Jurídica	296	2,5%	
Gestión de la Seguridad Convivencia Ciudadana	289	2,5%	
Fortalecimiento Institucional	229	2,0%	
Evaluación Independiente y Cultura del Control	217	1,9%	
Planeación del Desarrollo	170	1,5%	
Gestión Documental	159	1,4%	
Promoción del Desarrollo Económico	57	0,5%	
Contratación Administrativa	57	0,5%	
Comunicación Pública	46	0,4%	
Fabricación de Licores	17	0,1%	
Gestión de la Prestación del Servicio Educativo	10	0,1%	
Soporte Logístico	2	0,0%	

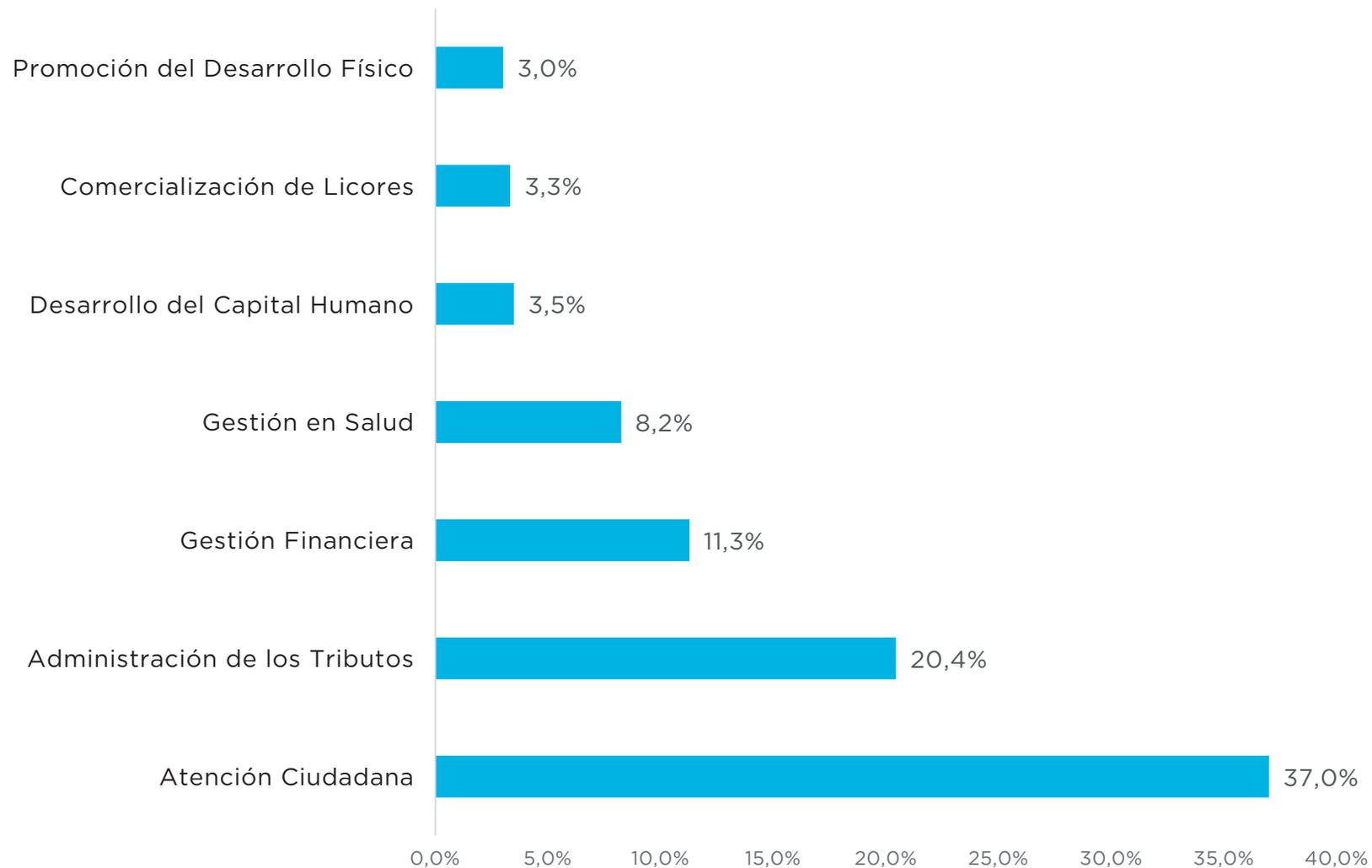
**Total General**

**11705**

**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	3011
Impuesto de vehículos	Administración de los Tributos	1846
Pagos tesorería	Gestión Financiera	1095
Requerimientos tránsito	Atención Ciudadana	378
Solicitud de RETHUS	Gestión en Salud	249
Requerimiento de información salud	Gestión en Salud	247
Prescripciones	Administración de los Tributos	247
Compra de productos FLA	Comercialización de Licores	240
Petición de información	Promoción del Desarrollo Físico	238
Atención taquilla valorización	Atención Ciudadana	226
Comunicaciones entes de control	Evaluación Independiente y Cultura del Control	217
Prescripción	Gestión Financiera	195
Requerimiento de información gobierno	Gestión de la Seguridad Convivencia Ciudadana	172
Solicitud de ficha predial y catastral	Atención Ciudadana	160
Asuntos relacionados con mala atención de los servicios en IPS, hospitales, clínicas, etc.	Gestión en Salud	153
Solicitud copias	Gestión Documental	153
Información y consultas	Planeación del Desarrollo	144
Información general de minería	Fortalecimiento Institucional	129
Impuesto de registro	Administración de los Tributos	121
Reiteración de derecho de petición	Gestión Jurídica	111

**9332**



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



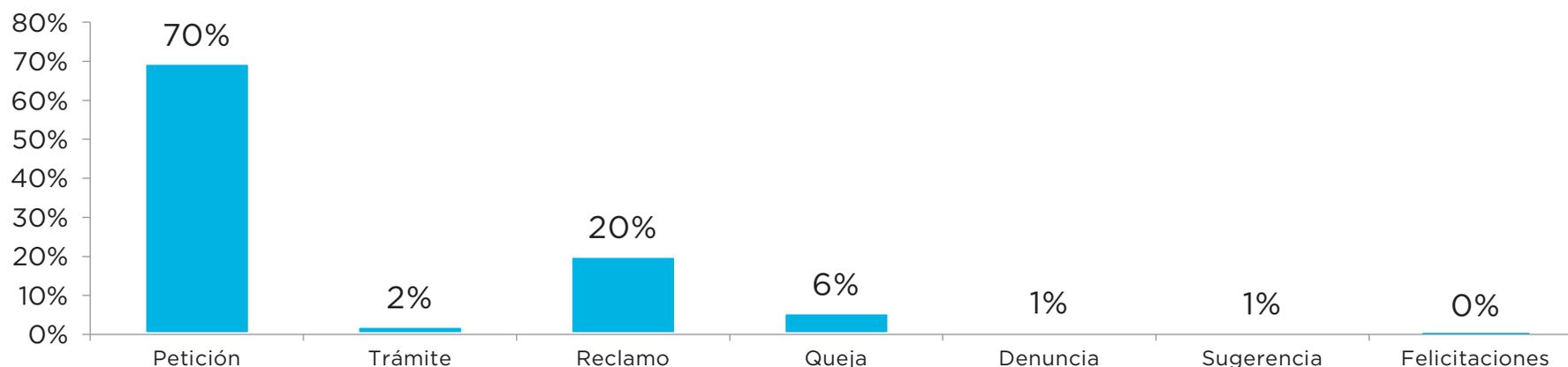
# Estadísticas SAC Educación

Tipo de Solicitud	Total	% Part.
Petición	3158	70%
Trámite	104	2%
Reclamo	919	20%
Queja	260	6%
Denuncia	42	1%
Sugerencia	34	1%
Felicitaciones	13	0%

**Total General** 4530 **100%**

**Total Documentos Trimestre** 16235

## % tipo de solicitud SAC Educación



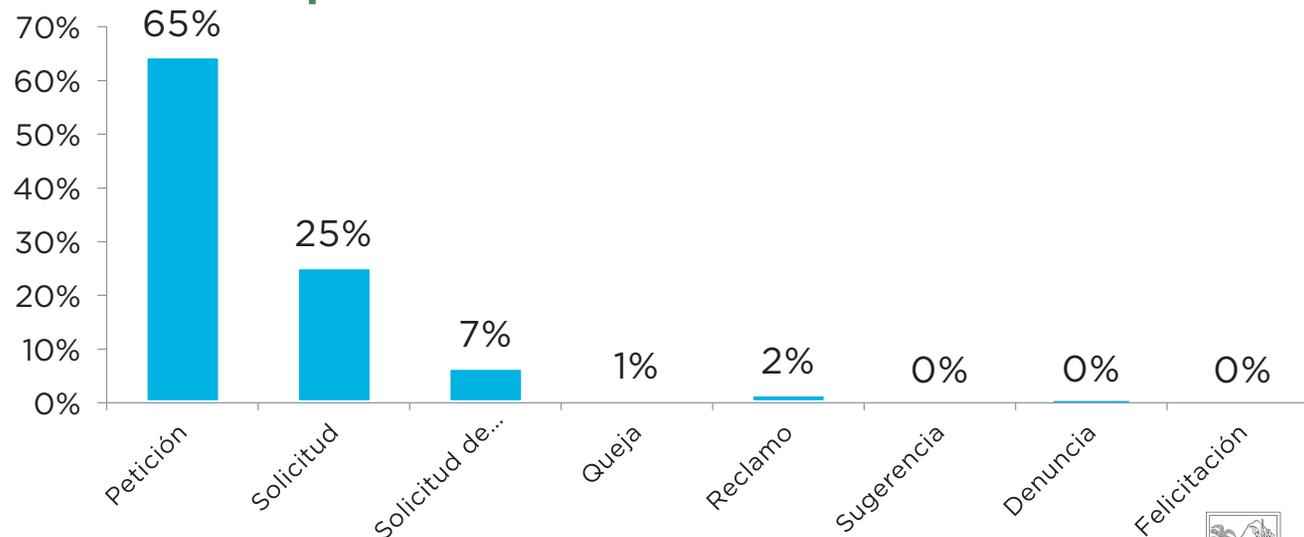
# Estadísticas Mercurio

Tipo de Solicitud	Total	% Part.
Petición	7566	65%
Solicitud	2976	25%
Solicitud de información	785	7%
Queja	106	1%
Reclamo	203	2%
Sugerencia	18	0%
Denuncia	41	0%
Felicitación	10	0%
<b>Total General</b>	<b>11705</b>	<b>100%</b>

**Remitidas a otras Entidades**

**26**

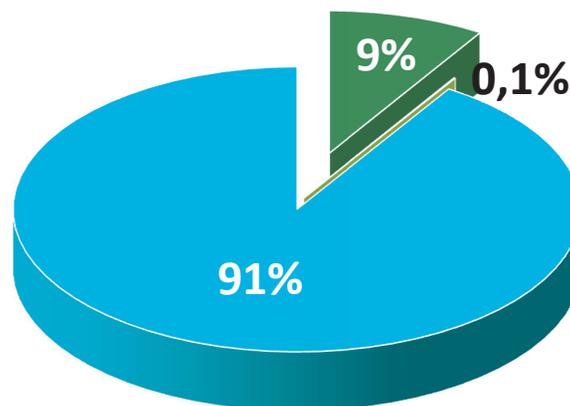
**% tipo de solicitud Gobernación**



# Porcentaje de Canales de recepción de PQRSD

Canal	Medio de Recepción	Total	Total por Canal	% Part.
Presencial	Buzón de sugerencias	110	1449	9%
	Verbal presencial	10		
	Escrita presencial	1329		
Telefónico	Telefónico	10	10	0,1%
Virtual	Vía web internet	10246	14776	91%
	Petición SAC	4530		
<b>Total General</b>		<b>16.235</b>	<b>16.235</b>	<b>100%</b>

% part del Canal de Recepción de PQRSD



■ Presencial ■ Telefónico ■ Virtual

# Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

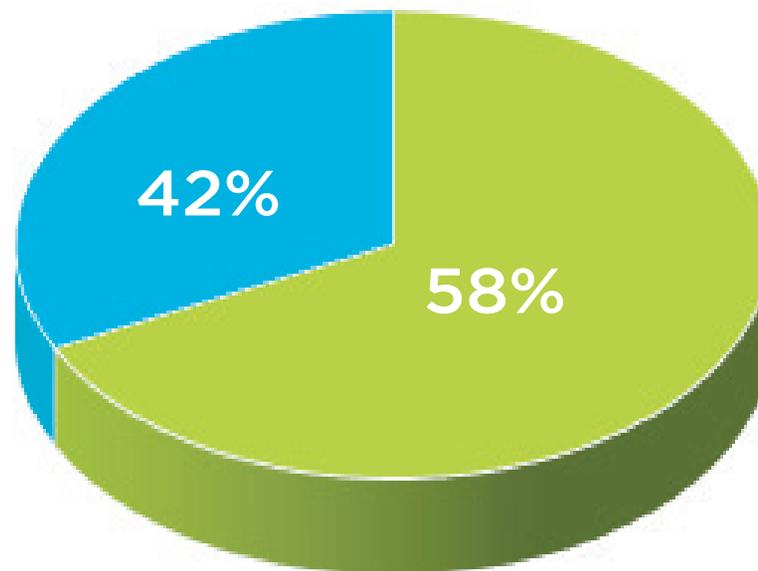
Resultado	Cantidad	Participación
No contesta	283	39%
Contacto efectivo	373	52%
Buzón de mensajes	21	3%
Equivocado	11	2%
Volver a llamar	11	2%
Número fuera de servicio	22	3%
<b>Total General</b>	<b>721</b>	<b>100%</b>



# Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

El tiempo de respuesta a su solicitud fue:

Tiempo de respuesta de la solicitud	Total	Participación
Oportuno	216	58%
Inoportuno	157	42%
<b>Total General</b>	<b>373</b>	<b>100%</b>

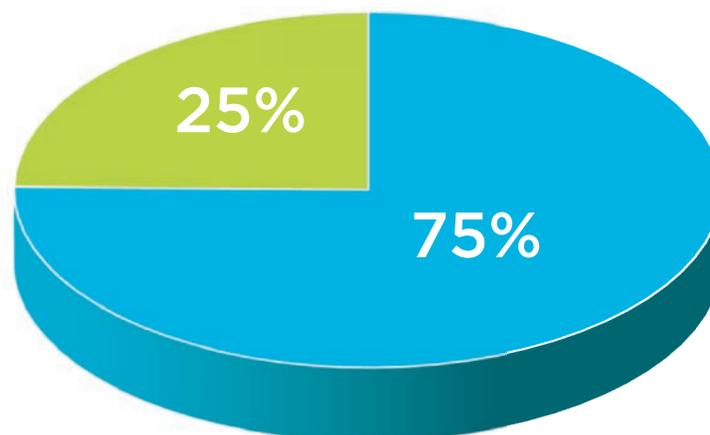


■ Oportuno ■ Inoportuno

# 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	225	75%
No	74	25%
<b>Total General</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

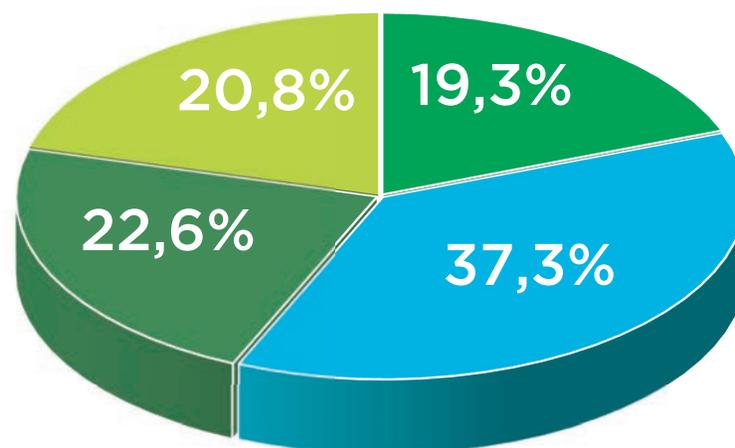


■ Si ■ No

# 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	63	19,3%
Buena	122	37,3%
Regular	74	22,6%
Mala	68	20,8%
<b>Total General</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>



Satisfacción del 56,6%

■ Excelente ■ Buena ■ Regular ■ Mala

# Encuesta de Satisfacción Ciudadana en PQRSD

Insatisfactores	Cantidad	Participación
Incumplimiento de expectativas	71	50%
Extemporaneidad	60	42%
Información equivocada	4	3%
Negligencia del servidor público	7	5%
<b>Total respuestas desfavorables</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>

Resumen indicador de satisfacción de las PQRSD diciembre 2020									
Resumen	Total encuestados	Si	No	% Si	% No	Ponderación	Satisfacción		
Oportunidad	373	216	157	58%	42%	30%	17%		
Calidad de la información	299	225	74	75%	25%	30%	23%		
Efectividad	327	Aceptable		Regular		% Si	% No	Ponderación	Satisfacción
		Excelente	Bueno	total	Malo				
		63	122	185	142	56,6%	43%	40%	23%
Satisfacción total de las PQRSD								<b>63%</b>	

# 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
28,1%	Peticiones Secretaria de Educación SAC	21	52	16	3	92	79,3%
29,4%	Peticiones Secretaria de Hacienda Dirección de Rentas	7	23	25	41	96	31,3%
11,9%	Peticiones DSSA	11	8	7	13	39	48,7%
8,6%	Peticiones de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional	3	18	6	1	28	75,0%
6,7%	Peticiones Dirección Departamental de Transportes y Transi	11	5	3	3	22	72,7%
4,9%	Peticiones Secretaria de Infraestructura Física	3	3	8	2	16	37,5%
4,0%	Peticiones Catastro	2	7	4	0	13	69,2%
3,7%	Peticiones Secretaria de Educación	2	3	2	5	12	41,7%
0,9%	Peticiones de la Subsecretaria Jurídica	1	2	0	0	3	100,0%
0,3%	Peticiones Secretaria de Minas	0	1	0	0	1	100,0%
0,3%	Peticiones Secretaria de Gobierno	0	0	1	0	1	0,0%
0,6%	Peticiones Secretaria de Hacienda	1	0	1	0	2	50,0%
0,3%	Peticiones Despacho del Gobernador Secretaria Privada	1	0	0	0	1	100,0%
0,3%	Peticiones Secretaria del Medio Ambiente	0	0	1	0	1	0,0%
100%	Total general	63	122	74	68	327	56,6%

# UNIDOS POR EL SERVICIO



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

