



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS

Trabajamos

**UNIDOS**

por el **SERVICIO**

# INFORME ATENCIÓN DE PQRS D POR DEPENDENCIAS

Dependencia	Total De Documentos	Con Respuesta	Porcentaje Con Respuesta	Pendientes por Responder	Porcentaje Pendientes Por Responder	Respondidas A Tiempo	Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad
Secretaria Del Medio Ambiente Y Sostenibilidad	30	29	97%	1	3%	30	100%
Secretaria De Participación Ciudadana	25	25	100%	0	0%	25	100%
Secretaria De Agricultura	20	20	100%	0	0%	20	100%
Secretaria De Productividad Y Competitividad	10	10	100%	0	0%	10	100%
Oficina Control Interno Disciplinario	8	8	100%	0	0%	8	100%
Secretaria de las TICs	7	7	100%	0	0%	7	100%
Seres - Infraestructura, Habitat	5	5	100%	0	0%	5	100%
Secretaria De Turismo	4	4	100%	0	0%	4	100%
Secretaria De Productividad Y Competitividad	3	3	100%	0	0%	3	100%
Gerencia De Municipios	3	3	100%	0	0%	3	100%
Despacho Del Gobernador	2	2	100%	0	0%	2	100%
Secretaria De Turismo	1	1	100%	0	0%	1	100%
Secretaria TICs	1	1	100%	0	0%	1	100%
Daño Antijuridico	1	1	100%	0	0%	1	100%
Direccion De Pasaportes	1130	1129	100%	1	0%	1124	99%
Gerencia Seguridad Vial	237	236	100%	1	0%	233	98%
Direccion De Personal	113	113	100%	0	0%	111	98%
Secretaria De Salud	1308	1298	99%	10	1%	1277	98%
Sec De Inclusion Social Y Familia	91	91	100%	0	0%	88	97%
Gerencia Catastro	95	95	100%	0	0%	91	96%
Secretaria De Educación	833	824	99%	9	1%	796	96%
Secretaria De Infraestructura Fisica	508	473	93%	35	7%	481	95%

# INFORME ATENCIÓN DE PQRS D POR DEPENDENCIAS

Dependencia	Total De Documentos	Con Respuesta	Porcentaje Con Respuesta	Pendientes por Responder	Porcentaje Pendientes Por Responder	Respondidas A Tiempo	Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad
Secretaria General	63	63	100%	0	0%	59	94%
Departamento Administrativo De Planeación	31	31	100%	0	0%	29	94%
Secretaria De Infraestructura Fisica	92	92	100%	0	0%	85	92%
Gerencia De Servicios Publicos	37	35	95%	2	5%	34	92%
Secretaria De Talento Humano	82	82	100%	0	0%	75	91%
Seguridad Y Justicia	112	109	97%	3	3%	101	90%
Dagran	91	84	92%	7	8%	79	87%
Suministros Y Servicios	57	53	93%	4	7%	49	86%
Subsecretaria De Ingresos	477	469	98%	8	2%	409	86%
Secretaria De Hacienda	75	73	97%	2	3%	64	85%
Peticiones Gerencia Catastro	432	430	100%	2	0%	351	81%
Compensacion Y Sistema Pensional	5	5	100%	0	0%	4	80%
Secretaria De Minas	53	53	100%	0	0%	42	79%
Secretaria De Las Mujeres De Antioquia	8	8	100%	0	0%	6	75%
Subsecretaria De Tesoreria	325	319	98%	6	2%	235	72%
Oficina De Comunicaciones	3	3	100%	0	0%	2	67%
Secretaria De Asuntos Inst. Paz Y Noviolencia	386	352	91%	34	9%	245	63%
Procesos Y Reclamaciones	2	2	100%	0	0%	1	50%
Gerencia De Corregimientos	1	1	100%	0	0%	0	0%
Gerencia De Auditoria Interna	1	1	100%	0	0%	0	0%
Seres De Seguridad Humana Y Gobierno	1	1	100%	0	0%	0	0%
<b>Total Documentos</b>	<b>6769</b>	<b>6644</b>	<b>98%</b>	<b>125</b>	<b>2%</b>	<b>6191</b>	<b>91%</b>

## CANAL DE RECEPCIÓN

### CANAL DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD EN LA GOBERNACIÓN

#### TELEFÓNICO

\*Línea Telefónica

**0,0%**



#### PRESENCIAL

\*Buzón de sugerencias 128  
\*Verbal presencial 0  
\*Escrita presencial 5956

**40%**



#### VIRTUAL

\*PQRSD SAC educación 8452  
\*Vía web internet 685

**60%**



Informe de Gestión PQRSD  
Primer trimestre 2022



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS

## TOP 20 DE LOS ASUNTOS MÁS RECURRENTES DEMANDAMOS POR LOS CIUDADANOS

SECRETARÍA DE SALUD	1308
DIRECCIÓN DE PASAPORTES	1130
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	833
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FISICA	508
SUBSECRETARÍA DE INGRESOS	477
PETICIONES GERENCIA CATASTRO	432
SECRETARÍA DE ASUNTOS INSTITUCIONALES, PAZ Y NO VIOLENCIA	386
SUBSECRETARIA DE TESORERÍA	325
GERENCIA DE SEGURIDAD VIAL	237
DIRECCIÓN DE PERSONAL	113
SEGURIADA Y JUSTICIA	112
GERENCIA DE CATASTRO	95
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FISICA	92
SECRETARÍA DE INCLUSION SOCIAL Y FAMILIA	91
DAGRAM	88
SECRETARÍA DE TELENTO HUMANO	82
SECRETARÍA DE HACIENDA	75
SECRETARÍA GENERAL	63
SUMINISTROS Y SERVICIOS	57
SECRETARÍA DE MINAS	53
	5464

## TIPO DE SOLICITUD MERCURIO



## TIPO DE SOLICITUD SAC

### TIPO DE SOLICITUD SAC EDUCACIÓN

77,1% PETICIÓN

0,0% SOLICITUD

13,2% SOLICITUD DE INFORMACIÓN

6,1% RECLAMO

2,4% QUEJA

0,5% DENUNCIA

0,4% SUGERENCIA

0,2% FELICITACIÓN





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS

Trabajamos  
**UNIDOS**  
por el **SERVICIO**