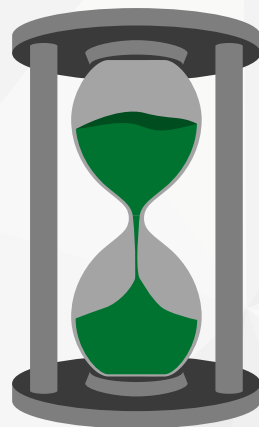


INFORME PQRSD



Segundo Trimestre
2018

Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

Segundo Trimestre 2018

Tipo de solicitud	Total	Participación
1 Peticiones SAC	5.971	51%
2 Petición	5.322	36%
3 Solicitud	867	7%
4 Queja	284	2%
5 Solicitud de información	150	1%
6 Reclamo	93	0,79%
7 Remitidas a otras entidades	77	0,66%
8 Solicitud de información	10	0,37%
9 Felicitación	36	0,31%
10 Denuncia	34	0,28%
11 Sugerencia	27	0,20%
Total	12.871	100%

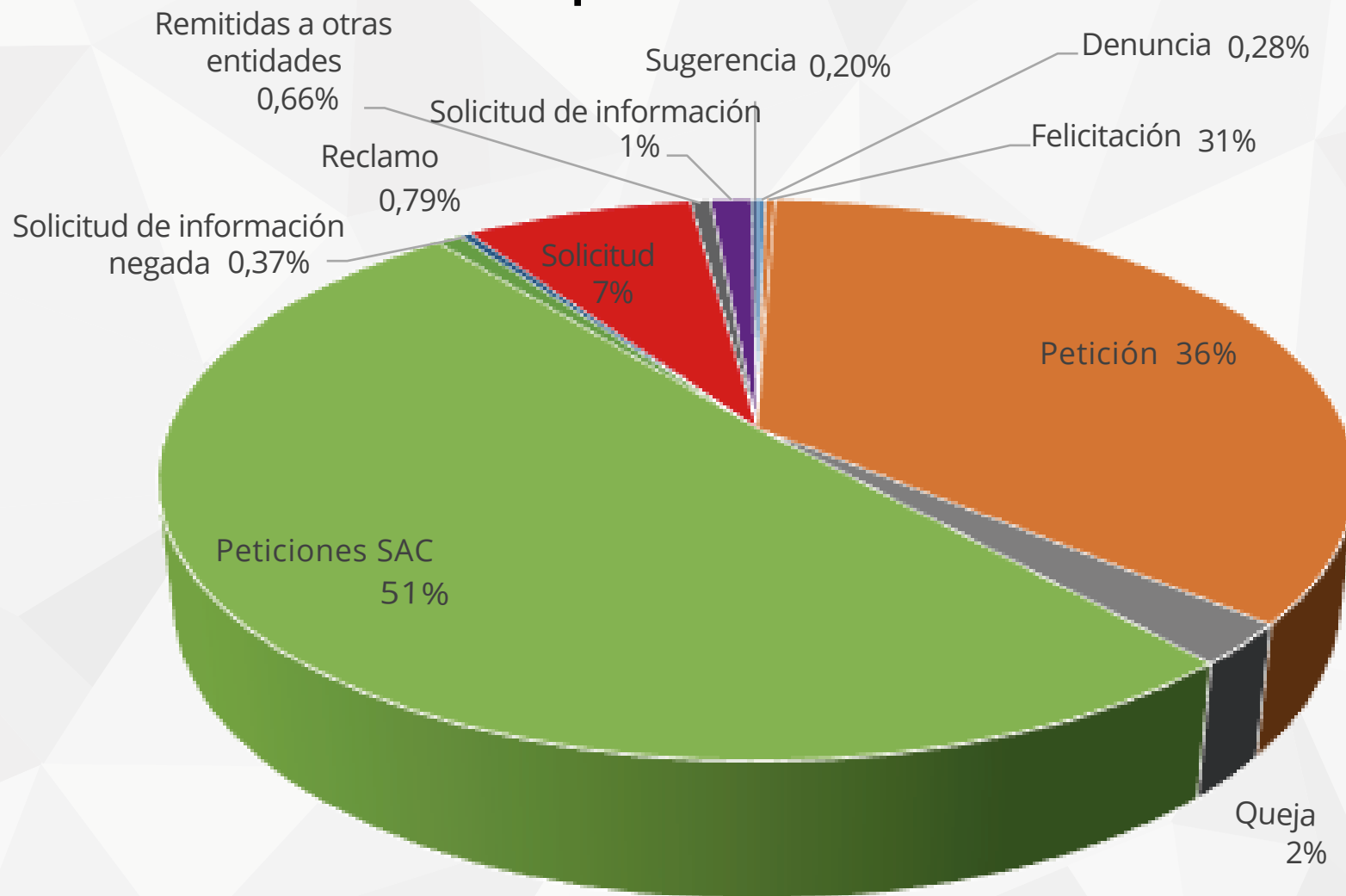
Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

Tipo de solicitud






- Denuncia
- Queja
- Solicitud de información negada
- Solicitud de información
- Felicitación
- Petición SAC
- Solicitud
- Sugerencia
- Petición
- Reclamo
- Remitidas a otra entidades

Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

Canal	Medio de Recepción	Total	Total por canal	Participación
	<i>Buzón de sugerencias</i>	99	5.386	42%
	<i>Verbal presencial</i>	44		
	<i>Escrita presencial</i>	5.243		
	<i>Telefónico</i>	89	89	1%
	<i>Remitidas a otras entidades</i>	77	7.396	57%
	<i>Sistema SAC sec. educación</i>	5.971		
	<i>Solicitud de información negada</i>	10		
	<i>Vía Web Internet</i>	1.338		
Total		12.871	12.871	100%

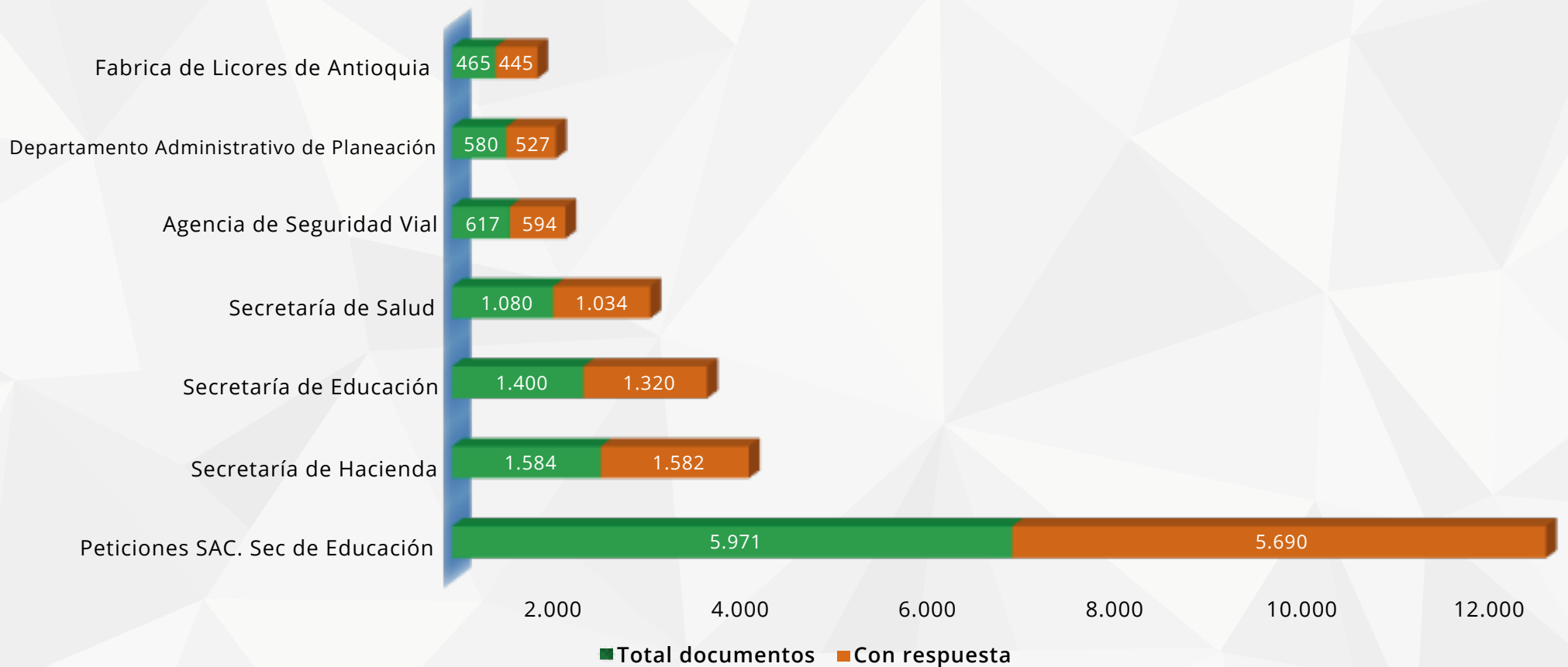
Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

Las dependencias con mayor número de PQRSD recibidas



Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

Total documentos	12.871
Con respuesta	12.263
Porcentaje con respuesta	95%
Pendientes por responder	327
Respondidas a tiempo	10.715
Porcentaje cumplimiento en oportunidad en la respuesta	83%

Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

Informe Atención De Pqrsd por dependencias 01/04/2018 30/06/2018

Dependencia	Total de Documentos	Con respuesta	Porcentaje con respuesta	Pendientes por responder	Porcentaje pendientes por responder	Respondidas a tiempo	Porcentaje cumplimiento en oportunidad
Despacho del Gobernador	36	36	100%	-	-	36	100%
Gerencia de Servicios Públicos	24	24	100%	-	-	23	96%
Secretaría de Participación Ciudadana	12	12	100%	-	-	12	100%
Gerencia Mana	8	8	100%	-	-	8	100%
Secretaría de Agricultura	8	8	100%	-	-	8	100%
Secretaría de Productividad y Competitividad	6	6	100%	-	-	6	100%
Gerencia Indígena	5	5	100%	-	-	5	100%
Gerencia Infancia y Adolescencia	4	4	100%	-	-	3	75%
Secretaría de Las Mujeres de Antioquia	4	4	100%	-	-	3	75%
Gerencia de Afrodescendientes	4	4	100%	-	-	4	100%
Secretaría de Hacienda	1.584	1.582	100%	2	-	1.316	83%
Secretaría de Infraestructura Física	266	260	98%	6	2	216	81%
Agencia de Seguridad Vial	617	594	96%	23	4	181	29%
Secretaría de Salud	1.080	1.034	96%	46	4	838	78%
Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional	140	134	96%	6	4	121	86%
Fabrica de Licores de Antioquia	465	445	96%	20	4	405	87%
Peticiones SAC. Secretaría de Educación	5.971	5.690	95%	-	-	5.690	95%
Secretaría de Educación	1.400	1.320	94%	80	6	965	69%
Departamento Administrativo de Planeación	580	527	91%	53	9	479	83%
Secretaría de Gobierno	120	107	89%	13	11	79	66%
Secretaría General	101	88	87%	13	13	86	85%
Secretaría de Minas	169	147	87%	22	13	103	61%
Secretaría del Medio Ambiente	22	19	86%	3	14	11	50%
Dirección de Personal	168	144	86%	24	14	84	50%
Dapard	74	59	80%	15	20	31	42%
Gerencia de Comunicaciones	3	2	67%	1	33	2	67%
Gerencia de Auditoría Interna	-	-	-	-	-	-	0%
TOTAL	12.871	12.263	95%	327	3	10.715	83%

Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

***¡Somos ciudadanos
sirviendo a ciudadanos!***

Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE