

ANTIOQUIA SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

INFORME PQRSD

#PiensaEnGrande
www.antioquia.gov.co

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

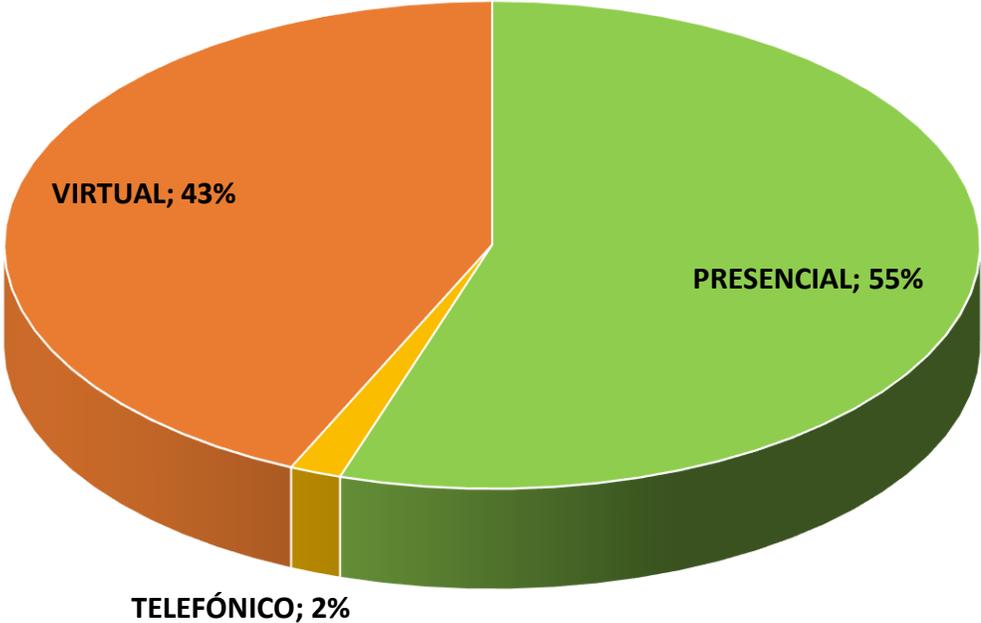
CONSOLIDADO DE SOLICITUDES POR TIPO 2017		
TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	PARTICIPACIÓN
PETICIÓN	15.643	55%
PETICIONES SAC (Secretaria de Educación)	5.991	21%
SOLICITUD	3.031	11%
QUEJA	1.208	4%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	866	3%
REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES	730	3%
RECLAMO	378	1%
FELICITACIÓN	317	1%
DENUNCIA	149	1%
SUGERENCIA	105	0%
TOTAL GENERAL	28.418	100%



CONSOLIDADO POR TIPO DE CANAL DE RECEPCIÓN. 2017				
MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL	TOTAL POR CANAL	PARTICIPACIÓN (%)
PRESENCIAL	ESCRITA PRESENCIAL	15.082	15.641	55%
	BUZÓN DE SUGERENCIAS	542		
	VERBAL PRESENCIAL	17		
TELEFÓNICO	TELEFÓNICO	486	486	2%
VIRTUAL	VIA WEB INTERNET	5.570	12.291	43%
	REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES	730		
	SISTEMA SAC SEC. EDUCACIÓN	5.991		
TOTAL GENERAL		28.418	28.418	100%



MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSD



RESPUESTA A PQRSD. SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

Total de PQRSD ingresadas al Departamento 2° Semestre 2017	Total de documentos	Con respuesta	Porcentaje con respuesta	Pendientes por responder	Porcentaje Pendientes por responder	Respondidas a Tiempo	Porcentaje cumplimiento en oportunidad
	28.418	27.641	97%	957	3%	20.974	74%



Informe Atencion De Pqrsd por dependencias 01/01/2017 31/12/2017

Dependencia	Total de documentos	Con respuesta	Porcentaje con respuesta	Pendientes por responder	Porcentaje pendientes por responder	Respondidas a tiempo	Porcentaje cumplimiento en oportunidad
Gerencia Mana	36	36	100%	-	0%	36	100%
Secretaria de Productividad y Competitividad	37	37	100%	-	0%	36	97%
Despacho del Gobernador	255	255	100%	-	0%	252	99%
Gerencia Infancia y Adolescencia	38	38	100%	-	0%	33	87%
Secretaria de Hacienda	78	78	100%	-	0%	61	78%
Secretaria de Las Mujeres de Antioquia	15	15	100%	-	0%	12	80%
Hacienda - Tesoreria	837	837	100%	-	0%	579	69%
Gerencia Indigena	31	31	100%	-	0%	28	90%
Secretaria de Agricultura	69	69	100%	-	0%	67	97%
Fabrica de Licores de Antioquia	1.764	1.763	100%	1	0%	1.607	91%
Secretaria de Infraestructura Fisica	969	962	99%	7	1%	753	78%
Hacienda - Rentas	3.211	3.184	99%	27	1%	1.863	58%
Dapard	103	101	98%	2	2%	68	66%
Secretaria de Gobierno	603	590	98%	13	2%	404	67%
Agencia de Seguridad Vial	2.584	2.519	97%	65	3%	2.055	80%
Secretaria de Salud	6.068	5.909	97%	159	3%	4.871	80%
Secretaria de Minas	731	709	97%	22	3%	477	65%
Gerencia de Comunicaciones	28	27	96%	1	4%	26	93%
Gerencia de Servicios Publicos	52	50	96%	2	4%	39	75%
Secretaria General	335	322	96%	13	4%	276	82%
Secretaria de Educación	4.391	4.192	95%	199	5%	2.765	63%
Gerencia de Afrodescendientes	16	15	94%	1	6%	13	81%
Departamento Administrativo De Planeación	4.807	4.500	94%	307	6%	3.894	81%
Direccion de Personal	640	599	94%	41	6%	209	33%
Secretaria de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional	563	509	90%	54	10%	449	80%
Secretaria de Participación Ciudadana	76	65	86%	11	14%	61	80%
Secretaria del Medio Ambiente	75	46	61%	29	39%	37	49%
Gerencia de Auditoria Interna	6	3	50%	3	50%	3	50%
TOTAL	28.418	27.461	97%	957	3%	20.974	74%