

# INFORME DE GESTIÓN PQRSD

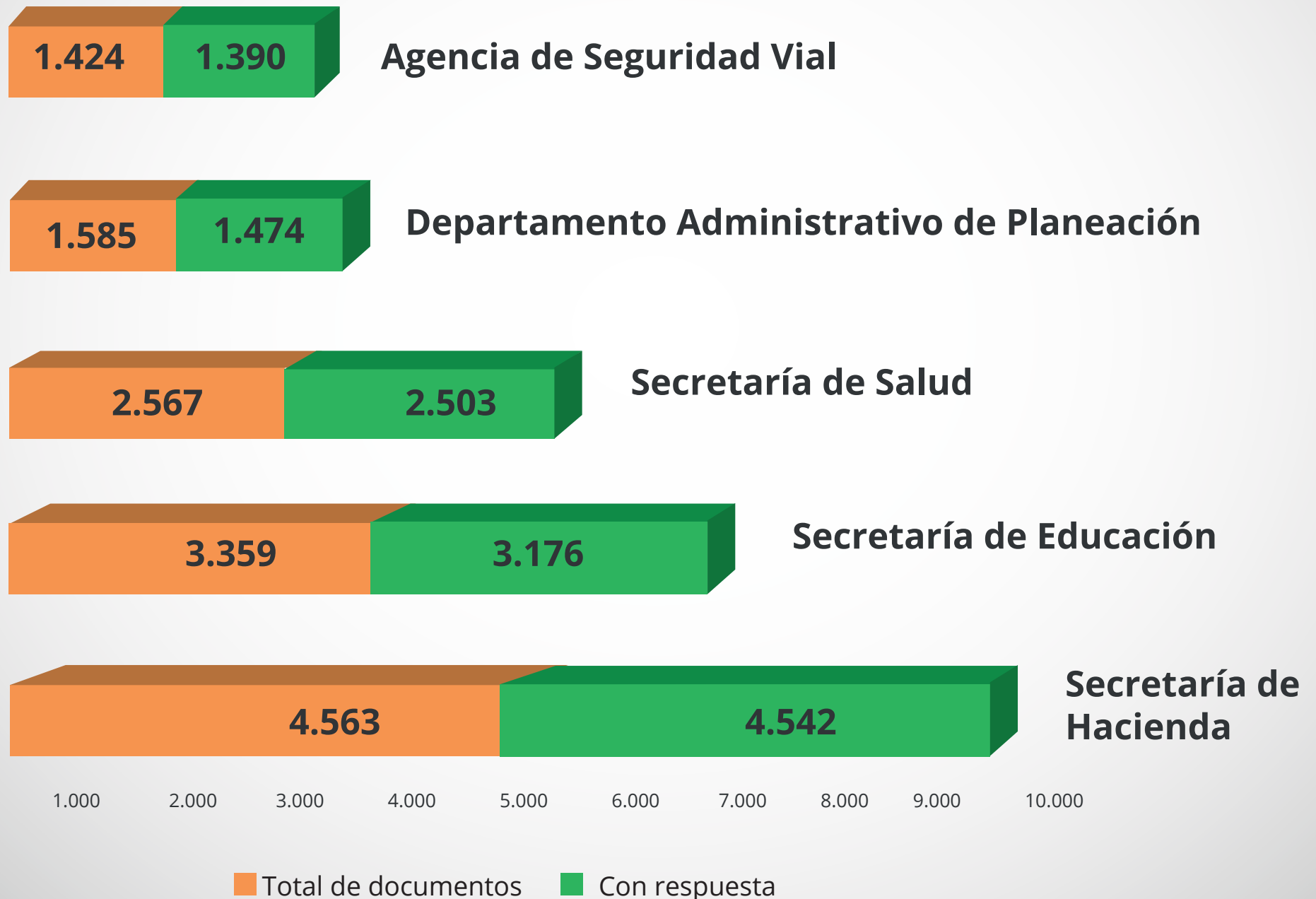


**01 de enero de 2018 /  
31 de agosto de 2018**

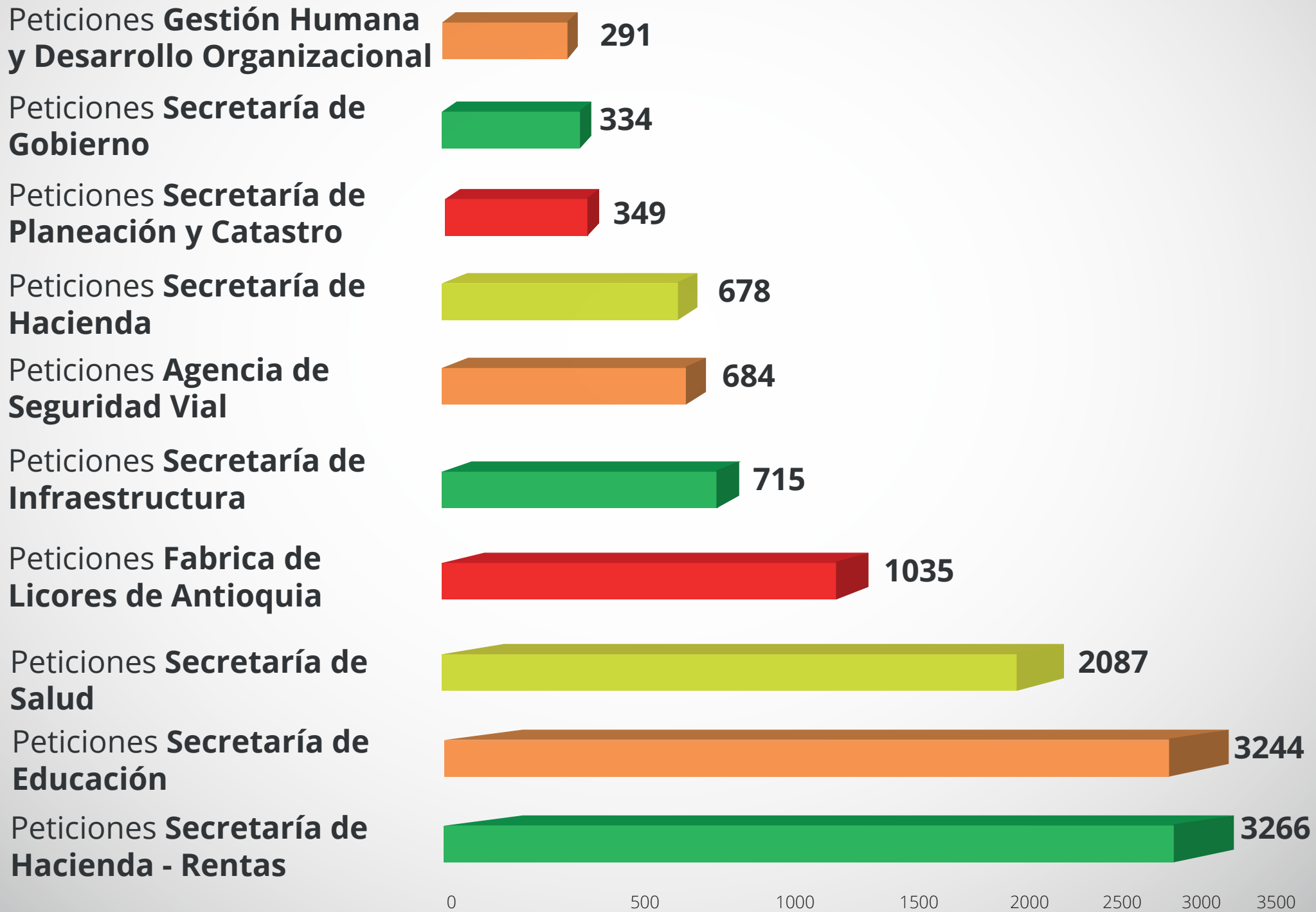
**Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía**



# Top 5 de los organismos con mayor participación en el reporte de PQRSD



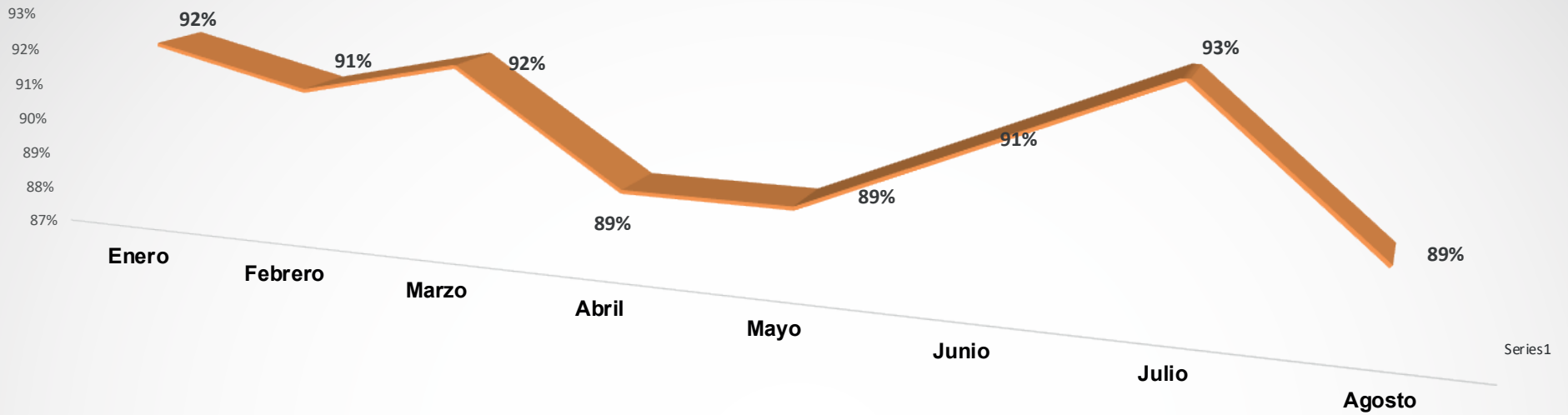
# Asuntos por los cuales los ciudadanos interpusieron una PQRSD por organismo



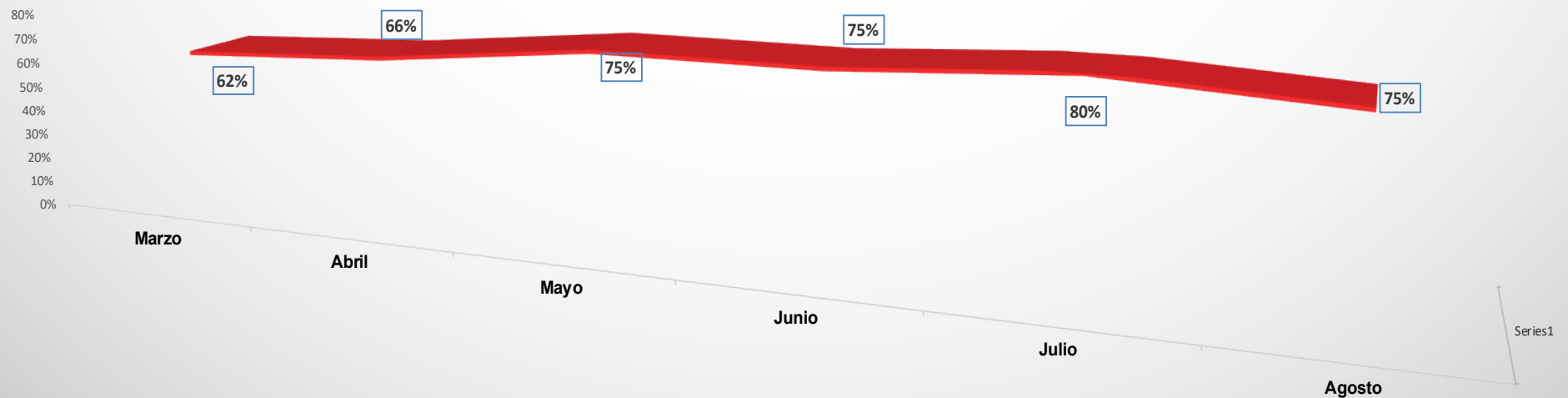
**Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía**



# Indicador de respuesta Enero de 2018 - Agosto de 2018



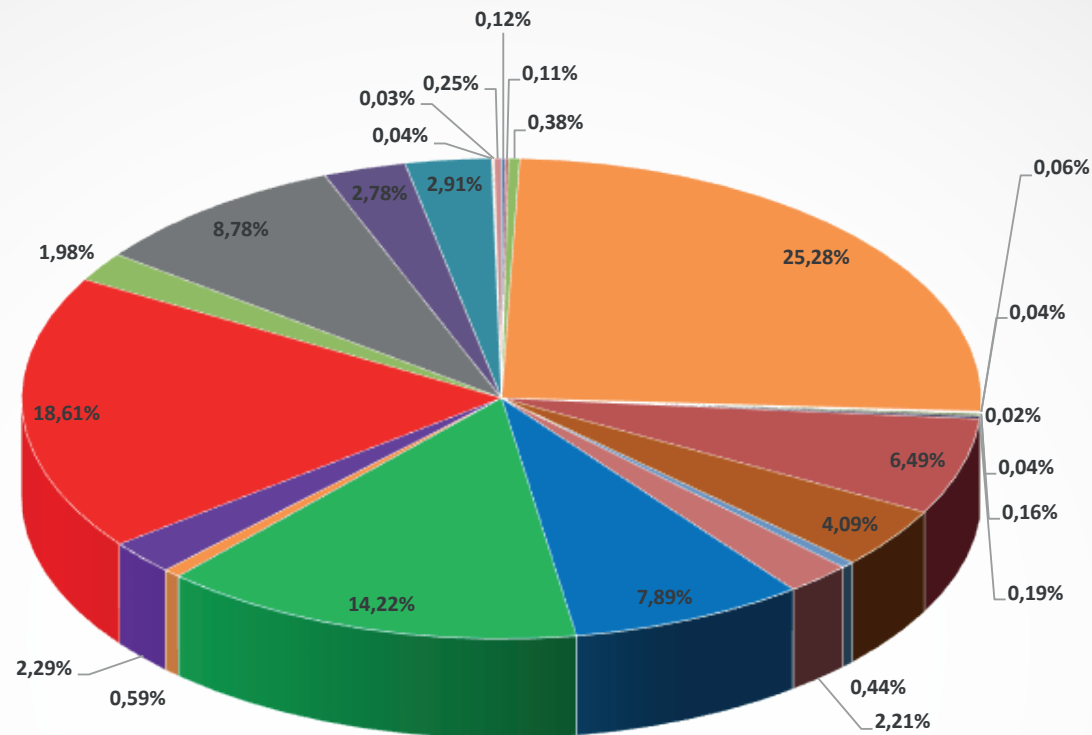
# Indicador de oportunidad de respuesta Enero de 2018 - Agosto de 2018



Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía



# Participación en el reporte de PQRSD Enero de 2018 - Agosto de 2018



- Gerencia de MANÁ
- **Secretaría de Hacienda**
- Gerencia de Auditoría Interna
- Secretaría de Participación Ciudadana
- Despacho del Gobernador
- **Secretaría de Salud**
- **Secretaría de Educación**
- Dirección de Personal
- Gerencia de Afrodescendientes
- Secretaría de Productividad y Competitividad
- Gerencia de Infancia y Adolescencia
- Gerencia Indígena
- Fabrica de Licores de Antioquia
- DAPARD
- Secretaría de Gobierno
- Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional
- Secretaría de Minas
- Secretaría del Medio Ambiente
- Gerencia de Servicios Públicos
- Secretaría de las Mujeres de Antioquia
- Secretaría de Agricultura
- Secretaría de Infraestructura Física
- Agencia de Seguridad Vial
- Secretaría General
- **Departamento Administrativo de Planeación**
- Gerencia de Comunicaciones

## Organismos que tienen PQRSD pendientes en la vigencia 2018, en su defecto no han relacionado correctamente respuesta en Mercurio

	Secretaría de Educación	183	
	Departamento Administrativo de Planeación	111	
	Secretaría de Salud	64	
	Secretaría de Minas	48	
	Dirección de Personal	39	
	Agencia de Seguridad Vial	34	
	Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional	25	
	Secretaría General	22	
	Secretaría de Medio Ambiente	11	
	Secretaría de Infraestructura Física	8	
	Secretaría de Gobierno	7	



# Informe de Atención de PQRSD por dependencia

Informe atención de PQRSD por dependencias 01/01/2018 31/08/2018							
Dependencia	Total de documentos	Con respuesta	Porcentaje con respuesta	Pendientes por responder	Porcentaje pendientes por responder	Respondidas a tiempo	Porcentaje cumplimiento en oportunidad
Gerencia MANÁ	22	22	100%	-	0%	22	100%
Secretaría de Productividad y Competitividad	20	20	100%	-	0%	20	100%
Gerencia de Servicios Públicos	68	68	100%	-	0%	57	84%
Secretaría de Hacienda	4.563	4.542	100%	-	0%	3.570	78%
Gerencia Infancia y Adolescencia	10	10	100%	-	0%	6	60%
Secretaría de Las Mujeres de Antioquia	7	7	100%	-	0%	5	71%
Gerencia de Auditoría Interna	4	4	100%	-	0%	3	75%
Gerencia Indígena	7	7	100%	-	0%	7	100%
Secretaría de Agricultura	28	28	100%	-	0%	28	100%
Secretaría de Participación Ciudadana	34	34	100%	-	0%	34	100%
Fabrica de Licores de Antioquia	1.172	1.171	100%	1	0%	1.024	87%
Secretaría de Infraestructura Física	738	730	99%	8	1%	635	86%
Despacho del Gobernador	80	79	99%	1	1%	79	99%
Secretaría de Gobierno	399	392	98%	7	2%	242	61%
Agencia de Seguridad Vial	1.424	1.390	98%	34	2%	695	49%
Secretaría de Salud	2.567	2.503	98%	64	2%	1.994	78%
DAPARD	107	104	97%	3	3%	57	53%
Secretaría General	414	392	95%	22	5%	210	51%
Secretaría de Educación	3.359	3.176	95%	183	5%	2.321	69%
Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional	357	332	93%	25	7%	294	82%
Departamento Administrativo de Planeación	1.585	1.474	93%	111	7%	1.360	86%
Dirección de Personal	502	463	92%	39	8%	305	61%
Secretaría de Minas	525	477	91%	48	9%	346	66%
Gerencia de Comunicaciones	8	7	88%	1	13%	7	88%
Gerencia de Afrodescendientes	6	5	83%	1	17%	5	83%
Secretaría del Medio Ambiente	45	34	76%	11	24%	23	51%
<b>TOTAL</b>	<b>18.051</b>	<b>17.471</b>	<b>97%</b>	<b>559</b>	<b>3%</b>	<b>13.349</b>	<b>74%</b>



# Analisis de resultados

Solo seis organismos de la Administración Departamental, tienen el indicador de oportunidad de respuesta en un 100%

- Despacho del Gobernador
- Secretaría de Participación Ciudadana
- Secretaría de Productividad y Competitividad
- Gerencia Indígena
- MANÁ
- Secretaría de Agricultura

La **Secretaría de Medio Ambiente**, tiene los resultados más decrecientes de la Administración Departamental.

Los resultados negativos o positivos que más impactan el indicador general de PQRSD, son emitidos por la **Secretaría de Educación** y la **Secretaría de Hacienda**.

En Julio de 2018, se alcanzó el indicador de respuesta más alto en porcentaje fue del 93%.

En marzo de 2018, se inició con la medición de oportunidad de respuesta en el **Sistema Integrado de Gestión**, esa primera medición en el mes de marzo indicó un 62%, en el mes de julio se logró el indicador más alto con el 80% de oportunidad de respuesta.



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

**Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



**PIENSA EN GRANDE**