

INFORME DE GESTIÓN PQRSD

Segundo trimestre de 2021

01 de Abril al 30 de Junio



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS

Informe de atención de PQRSD por dependencia

Dependencia	Total de documentos	Con respuesta	% Con respuesta	Pendientes por responder	% Pendientes por responder	Respondidas a tiempo	% Cumplimiento en oportunidad
Secretaria de Medio Ambiente y Sostenibilidad	30	30	100%	0	0%	30	100%
Secretaria de Turismo	5	5	100%	0	0%	5	100%
Oficina de Comunicaciones	4	4	100%	0	0%	4	100%
Secretaria Tecnologías de Información y Comunicaciones	3	3	100%	0	0%	3	100%
Despacho del Gobernador	3	3	100%	0	0%	3	100%
Gerencia de Municipios	3	3	100%	0	0%	3	100%
Dirección de Personal	343	337	98%	6	2%	336	98%
Secretaria General	109	107	98%	2	2%	106	97%
Secretaria de Agricultura	25	24	96%	1	4%	24	96%
Secretaria de Participación Ciudadana	24	23	96%	1	4%	23	96%
Gerencia de Seguridad Vial	454	430	95%	24	5%	418	92%
Secretaría de Suministros y Servicios	70	65	93%	5	7%	64	91%
Secretaria de Salud	2270	2110	93%	160	7%	2024	89%
Secretaria de las Mujeres de Antioquia	9	9	100%	0	0%	8	89%
Secretaría de Inclusión Social y Familia	49	46	94%	3	6%	43	88%
Subsecretaria de Tesorería	1341	1159	86%	182	14%	1120	84%
Hacienda - Rentas	920	817	89%	103	11%	768	83%
Secretaria de Infraestructura Física	644	531	82%	113	18%	521	81%
Secretaria de Talento Humano	121	107	88%	14	12%	97	80%
Secretaría de Seguridad y Justicia	79	73	92%	6	8%	62	78%
DAGRAN	69	62	90%	7	10%	53	77%
Secretaria de Desarrollo Económico	8	6	75%	2	25%	6	75%
Secretaria de Hacienda	106	77	73%	29	27%	74	70%
Secretaria de Educación	837	606	72%	231	28%	582	70%
Secretaria de Minas	133	89	67%	44	33%	80	60%
Departamento Administrativo de Planeación	506	402	79%	104	21%	301	59%
Gerencia de Servicios Públicos	24	15	63%	9	38%	14	58%
Peticiones Gerencia Catastro	241	138	57%	103	43%	138	57%
Secretaria de Gobierno Paz y No Violencia	945	419	44%	526	56%	287	30%
Total	9375	7700	82%	1675	18%	7197	77%

Procesos del Sistema Integrado de Gestión

Proceso	Total	% Part.	Pareto
Gestión de la Prestación del Servicio Educativo	6595	41,3%	41,3%
Atención Ciudadana	3487	21,8%	63,1%
Administración de los Tributos	1173	7,3%	70,5%
Gestión en Salud	1090	6,8%	77,3%
Gestión de la Seguridad Convivencia Ciudadana	995	6,2%	83,5%
Gestión Financiera	699	4,4%	87,9%
Desarrollo del Capital Humano	512	3,2%	91,1%
Promoción del Desarrollo Físico	401	2,5%	
Evaluación Independiente y Cultura del Control	313	2,0%	
Fortalecimiento Institucional	187	1,2%	
Gestión Jurídica	166	1,0%	
Planeación del Desarrollo	152	1,0%	
Gestión Documental	87	0,5%	
Contratación Administrativa	70	0,4%	
Promoción del Desarrollo Económico	36	0,2%	
Comunicación Pública	5	0,0%	

Total General

15.968

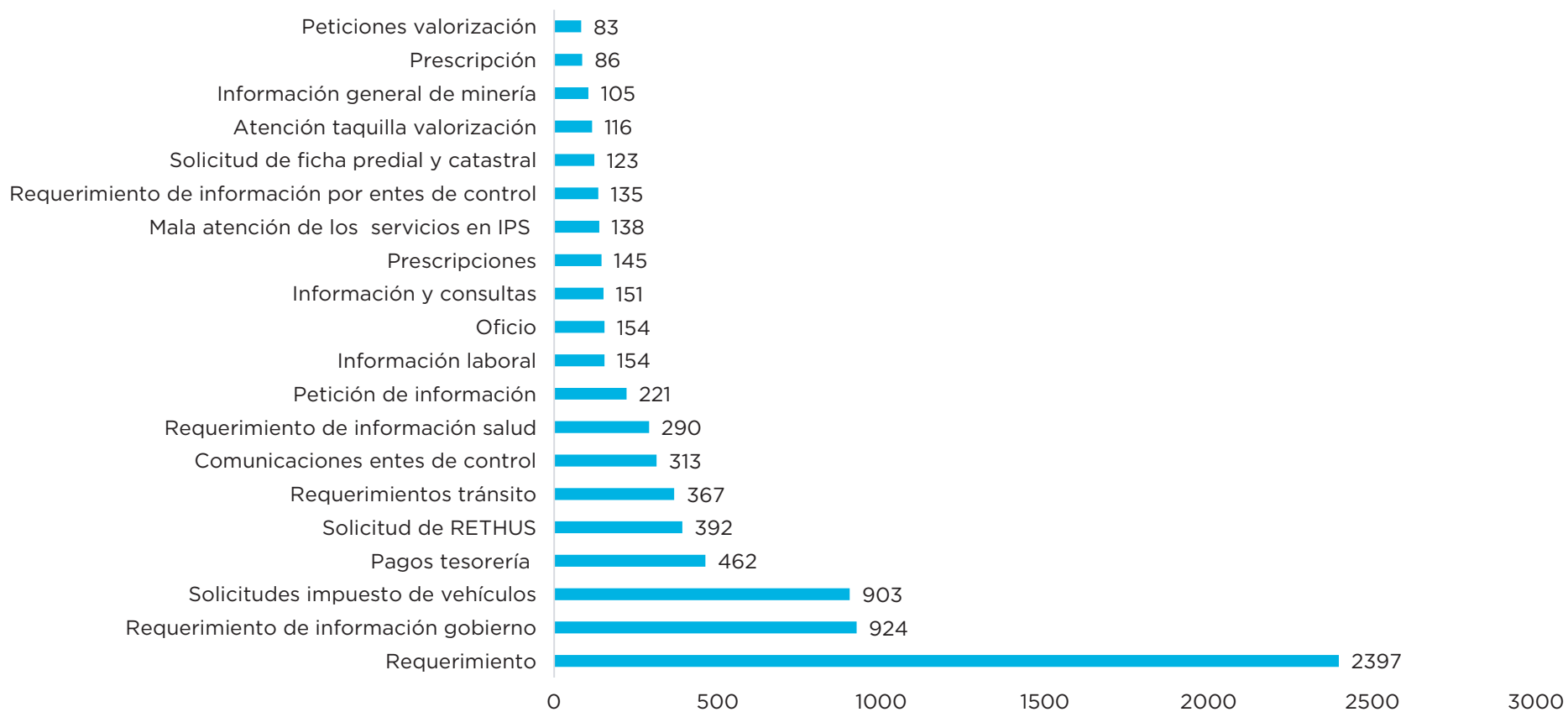
100%

Top 20 de los asuntos más recurrentes demandados por los ciudadanos

Tipo Documental	Proceso	Total
Requerimiento	Atención ciudadana	2397
Requerimiento de información gobierno	Gestión de la seguridad convivencia ciudadana	924
Solicitudes impuesto de vehículos	Administración de los tributos	903
Pagos tesorería	Gestión financiera	462
Solicitud de RETHUS	Gestión en salud	392
Requerimientos tránsito	Atención ciudadana	367
Comunicaciones entes de control	Evaluación independiente y cultura del control	313
Requerimiento de información salud	Gestión en salud	290
Petición de información	Promoción del desarrollo físico	221
Información laboral	Desarrollo del capital humano	154
Oficio	Desarrollo del capital humano	154
Información y consultas	Planeación del desarrollo	151
Prescripciones	Administración de los tributos	145
Mala atención de los servicios en IPS	Gestión en salud	138
Requerimiento de información por entes de control	Gestión financiera	135
Solicitud de ficha predial y catastral	Atención ciudadana	123
Atención taquilla valorización	Atención ciudadana	116
Información general de minería	Fortalecimiento institucional	105
Prescripción	Gestión financiera	86
Peticiones valorización	Promoción del desarrollo físico	83

7659

Top 20 de los asuntos más recurrentes demandados por los ciudadanos



Estadísticas SAC Educación

Tipo de Solicitud	Total	% Part.
Petición	4780	72,5%
Reclamo	813	12,3%
Solicitud de información	409	6,2%
Queja	375	5,7%
Solicitud	80	1,2%
Denuncia	67	1,0%
Sugerencia	52	0,8%
Felicitación	17	0,3%

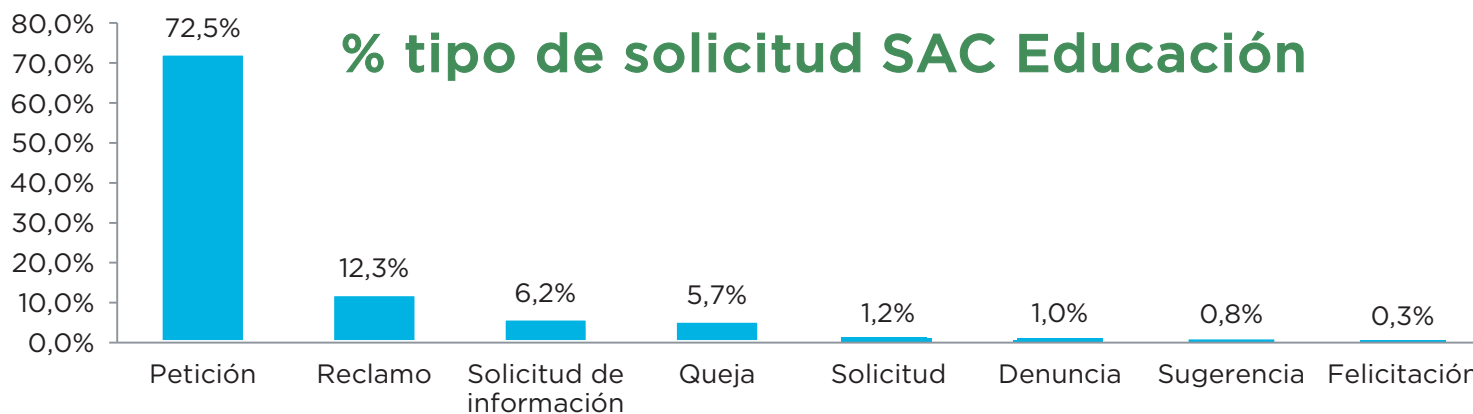
Total General

6593

100%

Total Documentos Trimestre

15.968

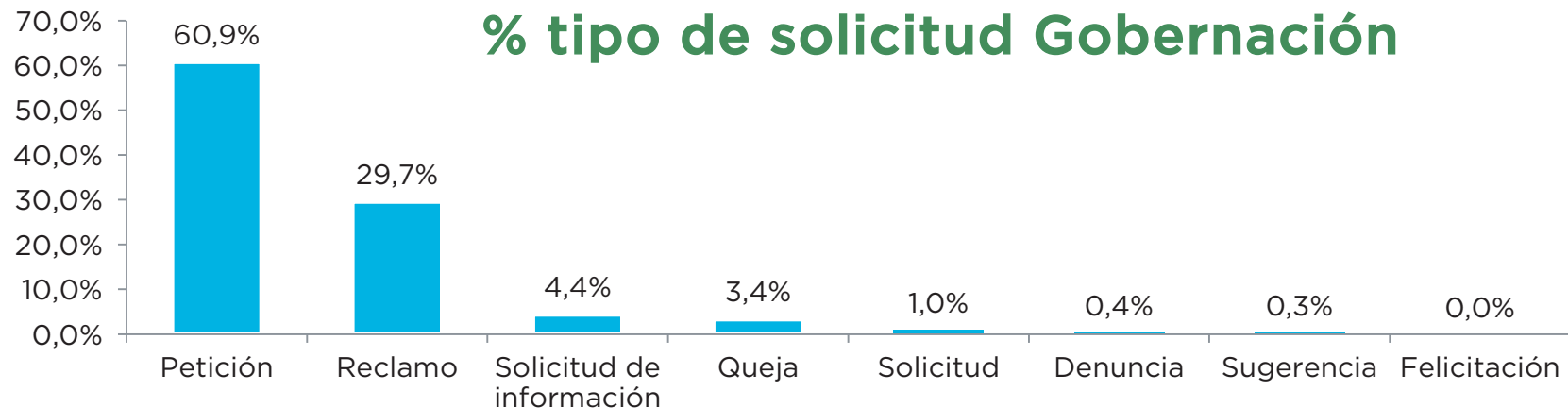


Estadísticas Mercurio

Tipo de Solicitud	Total	% Part.
Petición	5709	60,9%
Reclamo	2780	29,7%
Solicitud de información	416	4,4%
Queja	319	3,4%
Solicitud	92	1,0%
Denuncia	33	0,4%
Sugerencia	26	0,3%
Felicitación	0	0,0%
Total General	9375	100%

Remitidas a otras Entidades

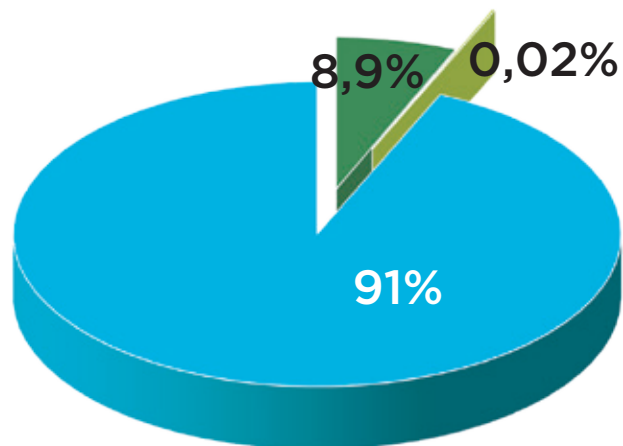
35



Porcentaje de Canales de recepción de PQRSD

Canal	Medio de Recepción	Total	Total por Canal	% Part.
Presencial	Buzón de sugerencias	56	1421	8,90%
	Verbal presencial	3		
	Escrita presencial	1362		
Telefónico	Telefónico	3	3	0,02%
Virtual	Vía web internet	7951	14544	91,08%
	Petición SAC	6593		
Total General		15.968	15.968	100%

% part del Canal de Recepción de PQRSD



■ Presencial ■ Telefónico ■ Virtual

UNIDOS POR EL SERVICIO



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS