

INFORME DE GESTIÓN PQRSD

Primer trimestre de 2021

01 de Enero al 31 de Marzo



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS

Informe de atención de PQRSD por dependencia

Dependencia	Total de documentos	Con respuesta	Porcentaje con respuesta	Pendientes por responder	Porcentaje pendientes Por responder	Respondidas a tiempo	Porcentaje cumplimiento en oportunidad
Secretaría de Participación Ciudadana	42	42	100%	0	0%	42	100%
Secretaría del Medio Ambiente y Sostenibilidad	25	25	100%	0	0%	25	100%
Secretaría de Inclusión Social y Familia	9	9	100%	0	0%	9	100%
Secretaría de Desarrollo Económico, Innovación y Nuevas Economías	9	9	100%	0	0%	9	100%
Gerencia de Municipios	5	5	100%	0	0%	5	100%
Gerencia Mana	3	3	100%	0	0%	3	100%
Gerencia Infancia y Adolescencia	3	3	100%	0	0%	3	100%
Oficina de Comunicaciones	2	2	100%	0	0%	2	100%
Daño Antijurídico	1	1	100%	0	0%	1	100%
Gerencia de Afrodescendientes	1	1	100%	0	0%	1	100%
Secretaría General	147	146	99%	1	1%	146	99%
Dirección de Personal	347	346	100%	1	0%	340	98%
Secretaría Seccional de Salud	2315	2287	99%	28	1%	2261	98%
DAGRAN	53	53	100%	0	0%	51	96%
Secretaría de Agricultura	19	19	100%	0	0%	18	95%
Secretaría de Talento Humano	224	216	96%	8	4%	208	93%
Secretaría de Turismo	6	5	83%	1	17%	5	83%
Secretaría de Educación	872	835	96%	37	4%	715	82%
Secretaría de Hacienda - Tesorería	1174	1076	92%	98	8%	952	81%
Secretaría de Gobierno Paz y No Violencia	375	338	90%	37	10%	301	80%
Secretaría de Suministros y Servicios	20	20	100%	0	0%	16	80%
Despacho del Gobernador	10	9	90%	1	10%	8	80%
Sin dependencia	5	4	80%	1	20%	4	80%
Gerencia Indígena	5	5	100%	0	0%	4	80%
Secretaría de Infraestructura Física	545	444	81%	101	19%	423	78%
Gerencia de Seguridad Vial	493	459	93%	34	7%	382	77%
Departamento Administrativo de Planeación	527	488	93%	39	7%	396	75%
Secretaría de Hacienda - Rentas	970	932	96%	38	4%	714	74%
Secretaría de Hacienda	69	68	99%	1	1%	49	71%
Secretaría de Minas	136	115	85%	21	15%	96	71%
Subsecretaría de Tesorería	460	327	71%	133	29%	308	67%
Secretaría de las Mujeres de Antioquia	6	4	67%	2	33%	4	67%
Gerencia de Servicios Públicos	37	27	73%	10	27%	21	57%
Seguridad y Justicia	30	11	37%	19	63%	10	33%
Fabrica de Licores de Antioquia	3	0	0%	3	100%	0	0%
Gerencia de Auditoría Interna	1	1	100%	0	0%	0	0%
TOTAL	8949	8335	93%	614	7%	7532	84%

Procesos del Sistema Integrado de Gestión

Proceso	Total	% Part.	Pareto
Gestión de la Prestación del Servicio Educativo	7150	44,4%	44,4%
Atención Ciudadana	3679	22,9%	67,3%
Administración de los Tributos	1350	8,4%	75,7%
Gestión En Salud	1167	7,3%	83,0%
Gestión Financiera	741	4,6%	87,6%
Desarrollo del Capital Humano	433	2,7%	90,3%
Gestión de la Seguridad Convivencia Ciudadana	366	2,3%	
Promoción del Desarrollo Físico	285	1,8%	
Gestión Jurídica	206	1,3%	
Fortalecimiento Institucional	204	1,3%	
Evaluación Independiente y Cultura del Control	182	1,1%	
Planeación del Desarrollo	108	0,7%	
Contratación Administrativa	84	0,5%	
Gestión Documental	77	0,5%	
Promoción del Desarrollo Económico	42	0,3%	
Comunicación Pública	8	0,0%	
Soporte Logístico	6	0,0%	

Total General

16.088

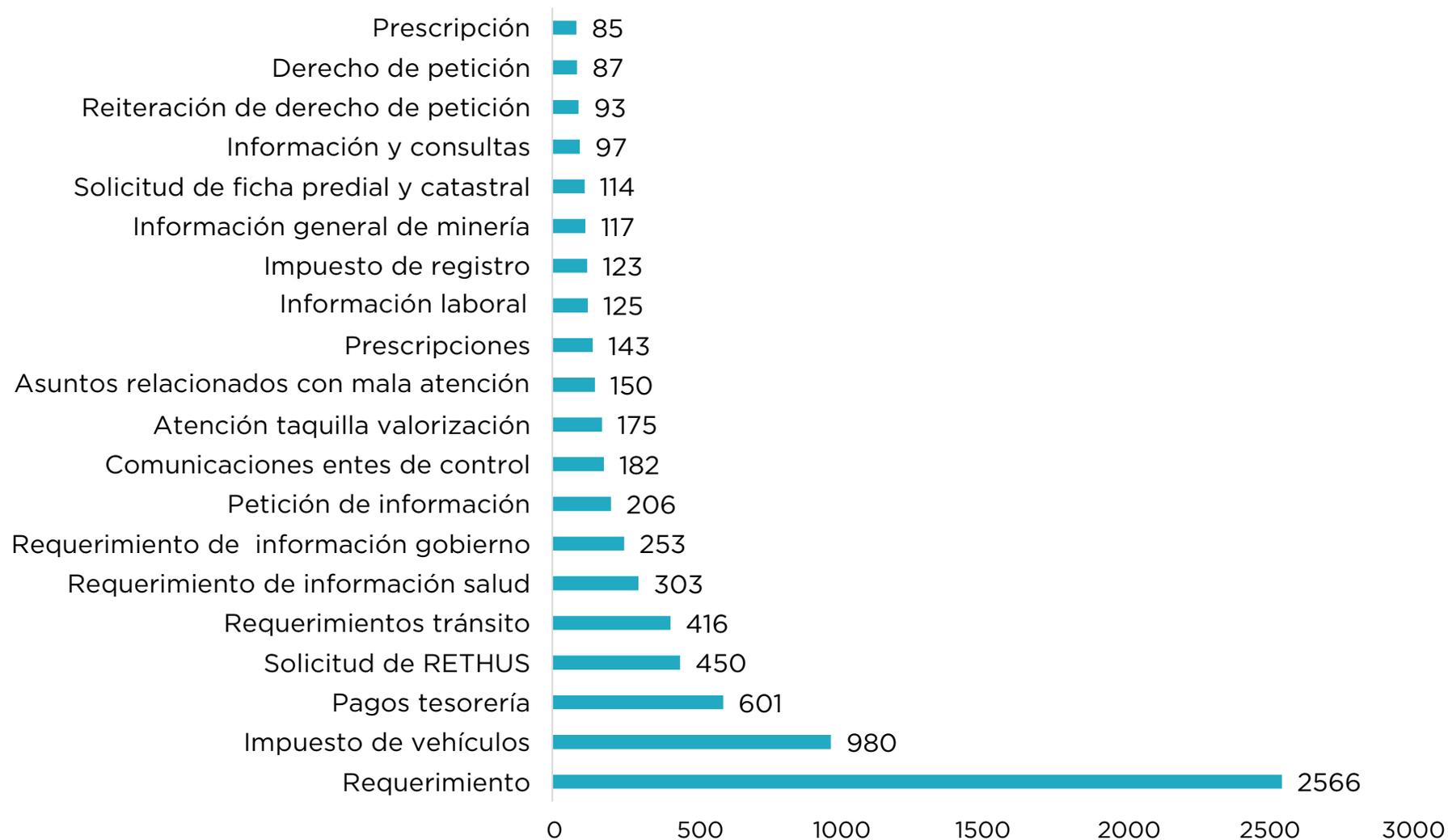
100%

Top 20 de los asuntos más recurrentes demandados por los ciudadanos

Tipo Documental	Proceso	Total
Requerimiento	Atención ciudadana	2566
Impuesto de vehículos	Administración de los tributos	980
Pagos tesorería	Gestión financiera	601
Solicitud de RETHUS	Gestión en salud	450
Requerimientos tránsito	Atención ciudadana	416
Requerimiento de información salud	Gestión en salud	303
Requerimiento de información gobierno	Gestión de la seguridad convivencia ciudadana	253
Petición de información	Promoción del desarrollo físico	206
Comunicaciones entes de control	Evaluación independiente y cultura del control	182
Atención taquilla valorización	Atención ciudadana	175
Asuntos relacionados con mala atención de los servicios en IPS, hospitales, clínicas, etc.	Gestión en salud	150
Prescripciones	Administración de los tributos	143
Información laboral (vinculación, hoja de vida, etc.)	Desarrollo del capital humano	125
Impuesto de registro	Administración de los tributos	123
Información general de minería	Fortalecimiento institucional	117
Solicitud de ficha predial y catastral	Atención ciudadana	114
Información y consultas	Planeación del desarrollo	97
Reiteración de derecho de petición	Gestión jurídica	93
Derecho de petición	Desarrollo del capital humano	87
Prescripción	Gestión financiera	85

7266

Top 20 de los asuntos más recurrentes demandados por los ciudadanos



Estadísticas SAC Educación

Tipo de Solicitud	Total	% Part.
Petición	5506	77%
Solicitud	55	1%
Solicitud de información	300	4%
Queja	320	4%
Reclamo	808	11%
Sugerencia	64	1%
Denuncia	68	1%
Felicitación	18	0,3%

Total General

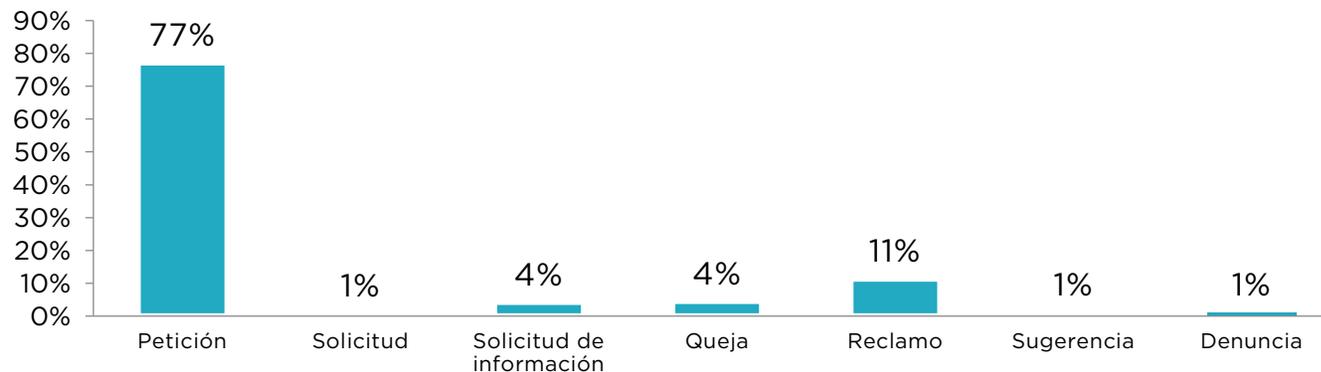
7139

100%

Total Documentos Trimestre

16.088

% tipo de solicitud SAC Educación



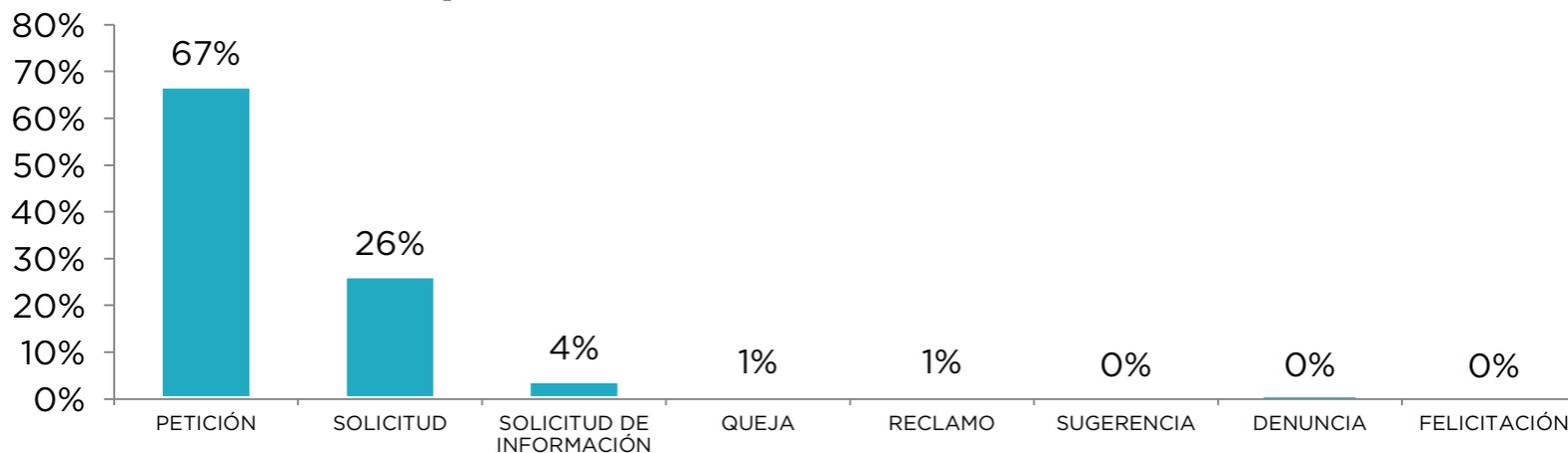
Estadísticas Mercurio

Tipo de Solicitud	Total	% Part.
Petición	5985	67%
Solicitud	2363	26%
Solicitud de información	355	4%
Queja	84	1%
Reclamo	95	1%
Sugerencia	27	0%
Denuncia	32	0%
Felicitación	8	0%
Total General	8949	100%

Remitidas a otras Entidades

45

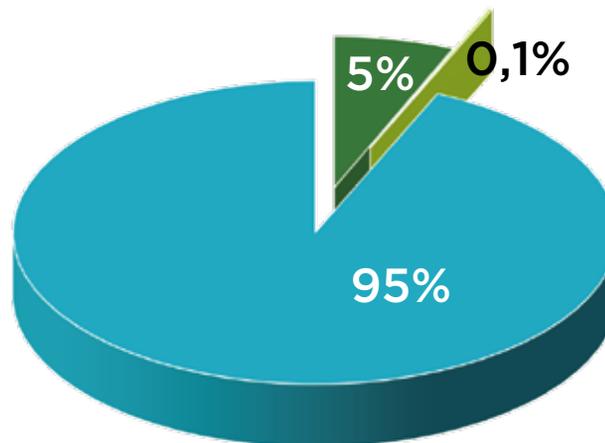
% tipo de solicitud Gobernación



Porcentaje de Canales de recepción de PQRSD

Canal	Medio de Recepción	Total	Total por Canal	% Part.
Presencial	Buzón de sugerencias	63	788	5%
	Verbal presencial	0		
	Escrita presencial	725		
Telefónico	Telefónico	16	16	0,1%
Virtual	Vía web internet	8145	15284	95%
	Petición SAC	7139		
Total General		16.088	16.088	100%

% part del Canal de Recepción de PQRSD



■ Presencial ■ Telefónico ■ Virtual



UNIDOS POR EL SERVICIO



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS