

Informe de Gestión PQRSD - SAC segundo trimestre - 2023



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS

INFORME ATENCIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE DOCUMENTOS	GESTIONADAS	% GESTIONADAS	PENDIENTES	% PENDIENTES	OPORTUNAS	% OPORTUNIDAD
AGRICULTURA	29	29	100%	0	0%	29	100%
ASUNTOS INSTITUCIONALES PAZ Y NO VIOLENCIA	103	102	99%	1	1%	73	71%
BACK OFFICE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	367	367	100%	0	0%	365	99%
COMPENSACIÓN Y SISTEMA PENSIONAL	3	3	100%	0	0%	2	67%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	18	18	100%	0	0%	15	83%
DAGRAN	57	57	100%	0	0%	53	93%
DESARROLLO INSTITUCIONAL Y GOBERNANZA	1	1	100%	0	0%	1	100%
DIRECCIÓN DE PERSONAL	39	39	100%	0	0%	39	100%
GERENCIA DE CATASTRO	848	846	100%	2	0%	678	80%
GERENCIA DE CORREGIMIENTOS	3	3	100%	0	0%	2	67%
GERENCIA DE MUNICIPIOS	5	5	100%	0	0%	5	100%
HACIENDA DESPACHO	9	9	100%	0	0%	8	89%
INCLUSIÓN SOCIAL Y FAMILIA	62	62	100%	0	0%	55	89%
MEDIO AMBIENTE	26	26	100%	0	0%	26	100%
OFICINA DE COMUNICACIONES	8	8	100%	0	0%	8	100%
OFICINA PRIVADA	10	10	100%	0	0%	10	100%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	19	19	100%	0	0%	18	95%
PASAPORTES	3237	3237	100%	0	0%	3165	98%
PLANEACIÓN	21	21	100%	0	0%	20	95%
PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	8	8	100%	0	0%	8	100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	761	760	100%	1	0%	728	96%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	253	252	100%	1	0%	223	88%
SECRETARÍA DE LAS MUJERES	33	33	100%	0	0%	32	97%
SECRETARÍA DE SALUD	814	814	100%	0	0%	773	95%
SECRETARÍA GENERAL	67	67	100%	0	0%	62	93%
SECRETARÍA MINAS	54	54	100%	0	0%	48	89%
SEGURIDAD VIAL	313	313	100%	0	0%	300	96%
SEGURIDAD Y JUSTICIA	48	48	100%	0	0%	38	79%
SERES DE SEGURIDAD HUMANA Y GOBIERNO	1	1	100%	0	0%	1	100%
SERES DESARROLLO HUMANO INTEGRAL	11	11	100%	0	0%	11	100%
SERVICIOS PÚBLICOS	35	35	100%	0	0%	29	83%
SUB SECRETARÍA DE INGRESOS	109	109	100%	0	0%	92	84%
SUMINISTROS Y SERVICIOS	42	42	100%	0	0%	40	95%
TALENTO HUMANO	23	23	100%	0	0%	23	100%
TESORERÍA	41	41	100%	0	0%	41	100%
TIC	4	4	100%	0	0%	3	75%
TURISMO	9	9	100%	0	0%	9	100%
TOTAL	7491	7486	100%	5	0%	7033	94%

CANAL DE RECEPCIÓN

CANAL DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD EN LA GOBERNACIÓN

TELEFÓNICO

*Línea Telefónica

0,0%



PRESENCIAL

*Escrita presencial 1527

21%



VIRTUAL

*Vía web internet

79%

5944

TOP 20 DE LOS ASUNTOS MÁS RECURRENTES DEMANDAMOS POR LOS CIUDADANOS

PASAPORTES	3237
GERENCIA DE CATASTRO	848
SECRETARÍA DE SALUD	814
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	761
BACK OFFICE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	367
SEGURIDAD VIAL	313
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	253
SUB SECRETARÍA DE INGRESOS	109
ASUNTOS INSTITUCIONALES PAZ Y NO VIOLENCIA	103
SECRETARÍA GENERAL	67
INCLUSIÓN SOCIAL Y FAMILIA	62
DAGRAN	57
SECRETARÍA MINAS	54
SEGURIDAD Y JUSTICIA	48
SUMINISTROS Y SERVICIOS	42
TESORERÍA	41
DIRECCIÓN DE PERSONAL	39
SERVICIOS PÚBLICOS	35
SECRETARÍA DE LAS MUJERES	33
AGRICULTURA	29
MEDIO AMBIENTE	26
TALENTO HUMANO	23
PLANEACIÓN	21
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	19
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	18
SERES DESARROLLO HUMANO INTEGRAL	11
OFICINA PRIVADA	10
TURISMO	9
HACIENDA DESPACHO	9
OFICINA DE COMUNICACIONES	8
PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	8
GERENCIA DE MUNICIPIOS	5
TIC	4
GERENCIA DE CORREGIMIENTOS	3
COMPENSACIÓN Y SISTEMA PENSIONAL	3
DESARROLLO INSTITUCIONAL Y GOBERNANZA	1
SERES DE SEGURIDAD HUMANA Y GOBIERNO	1
Total general	7491

% TIPO DE SOLICITUD GOB

% TIPO DE SOLICITUD GOBERNACIÓN

74.1%

PETICIÓN

11.6%

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

8.1%

QUEJA

1.5%

DENUNCIA

1.4%

RECLAMO

1%

CONSULTA

0.9%

EN BLANCO

0.9%

SOLICITUD DE COPIAS

0.2%

SUGERENCIAS

0.1%

SOLICITUD ENTRE AUTORIDADES

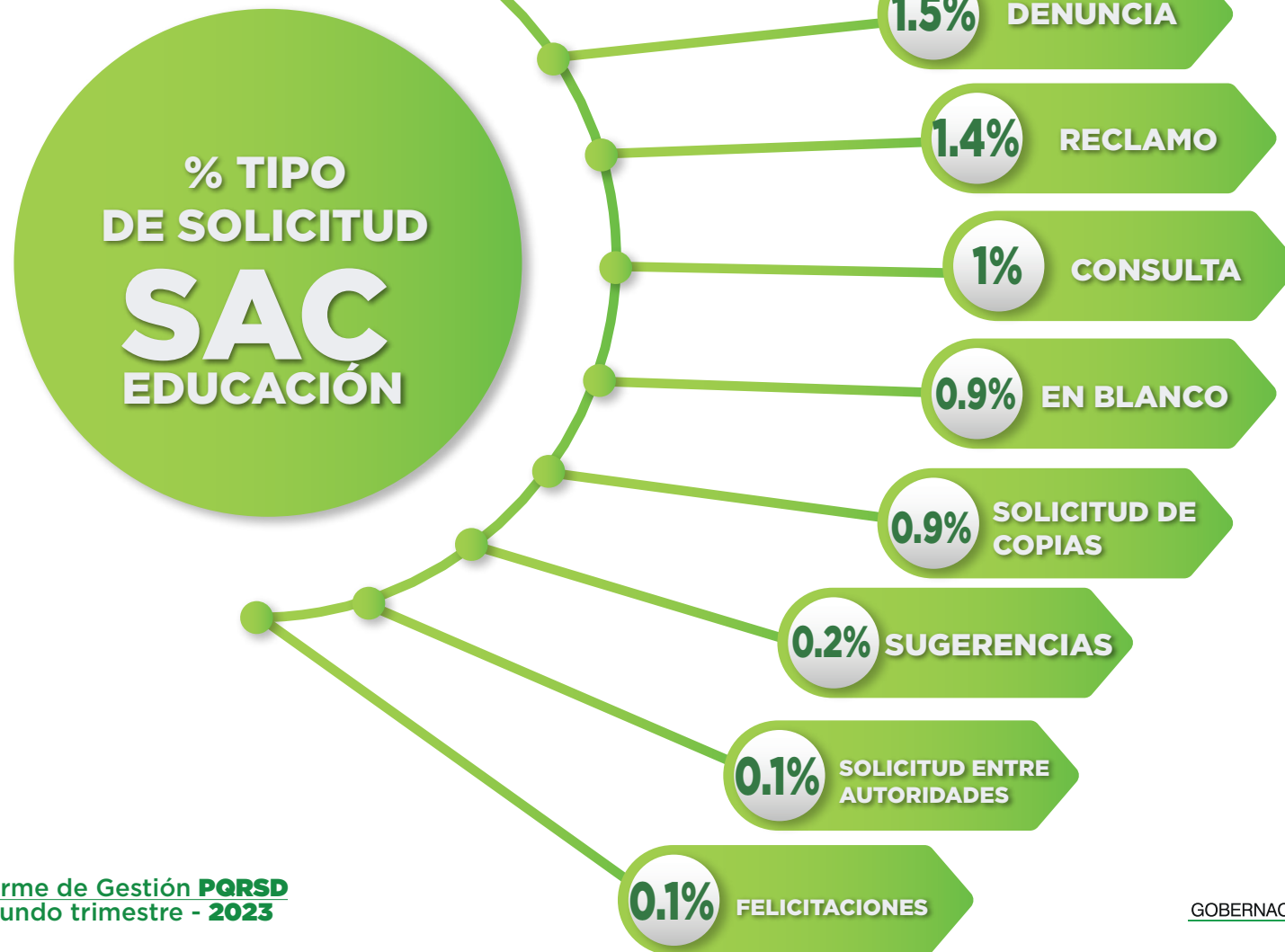
0.1%

FELICITACIONES

Oportunidad en el respuesta



% TIPO DE SOLICITUD SAC



CANAL DE RECEPCIÓN SAC

CANAL DE RECEPCIÓN

E-MAIL

*Correo Electrónico 2

0,2%



PRESENCIAL

*Escrita presencial 1

0.1%



VIRTUAL

*Vía web internet 12966

99.7%

La Alegría de Servir



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS