

Informe de Gestión del segundo trimestre 2024 PQRSD - SAC



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Contenido

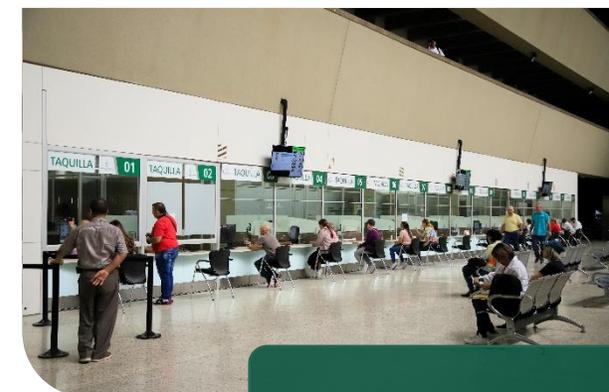
1. Informe de Atención PQRSD por dependencia.
2. Solicitudes de información.
3. PQRSD remitidas
4. Canales de recepción.
5. TOP de los 20 asuntos más solicitados por los ciudadanos.
6. Porcentaje tipo de solicitud.
7. Oportunidades en la respuesta.
8. Porcentaje tipo de solicitud SAC.
9. Canal de recepción SAC.

1. Informe de Atención PQRSD por dependencia



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Dependencia	Cantidad de Documentos	Gestionadas	%Gestionadas	Pendientes	Oportunas	%Oportunidad
Agricultura	36	36	100%	0	36	100%
Asuntos Institucionales Paz y No Violencia	149	145	97%	4	110	74%
Auditoría Interna	5	5	100%	0	5	100%
Back Office Atención a La Ciudadanía	55	55	100%	0	52	95%
Control Interno Disciplinario	28	28	100%	0	28	100%
Dagran	240	240	100%	0	237	99%
Dirección de Personal	90	90	100%	0	90	100%
Gerencia de Catastro	1037	1037	100%	0	994	96%
Gerencia de Municipios	8	8	100%	0	6	75%
Hacienda Despacho	92	91	99%	1	82	89%
Inclusión Social y Familia	114	109	96%	5	90	79%
Medio Ambiente	61	61	100%	0	60	98%
Oficina de Comunicaciones	10	10	100%	0	10	100%
Oficina Privada	18	18	100%	0	16	89%
Participación Ciudadana	43	43	100%	0	41	95%
Pasaportes	1511	1511	100%	0	1510	100%
Planeación	80	80	100%	0	77	96%
Productividad y Competitividad	13	13	100%	0	13	100%
Secretaría de Educación	1236	1229	99%	7	1120	91%
Secretaría de Infraestructura Física	455	455	100%	1	400	88%
Secretaría de la Juventud	1	1	100%	0	1	100%
Secretaría de las Mujeres	57	56	98%	34	54	95%
Secretaría de Salud	2818	2784	99%	0	2497	89%
Secretaría General	208	208	100%	0	200	96%
Secretaría de Minas	27	27	100%	0	27	100%
Seguridad Vial	594	594	100%	0	583	98%
Seguridad y Justicia	147	147	100%	0	127	86%
Servicios Públicos	47	47	100%	0	46	98%
Subsecretaría de Ingresos	171	170	99%	1	135	79%
Suministros y Servicios	93	93	100%	0	91	98%
Talento Humano	143	143	100%	0	130	91%
Tesorería	65	64	98%	1	55	85%
TIC	10	10	100%	0	8	80%
Turismo	15	15	100%	0	15	100%
Total	9677	9622	100%	0.41%	8946	93%



2. Solicitudes de Información



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

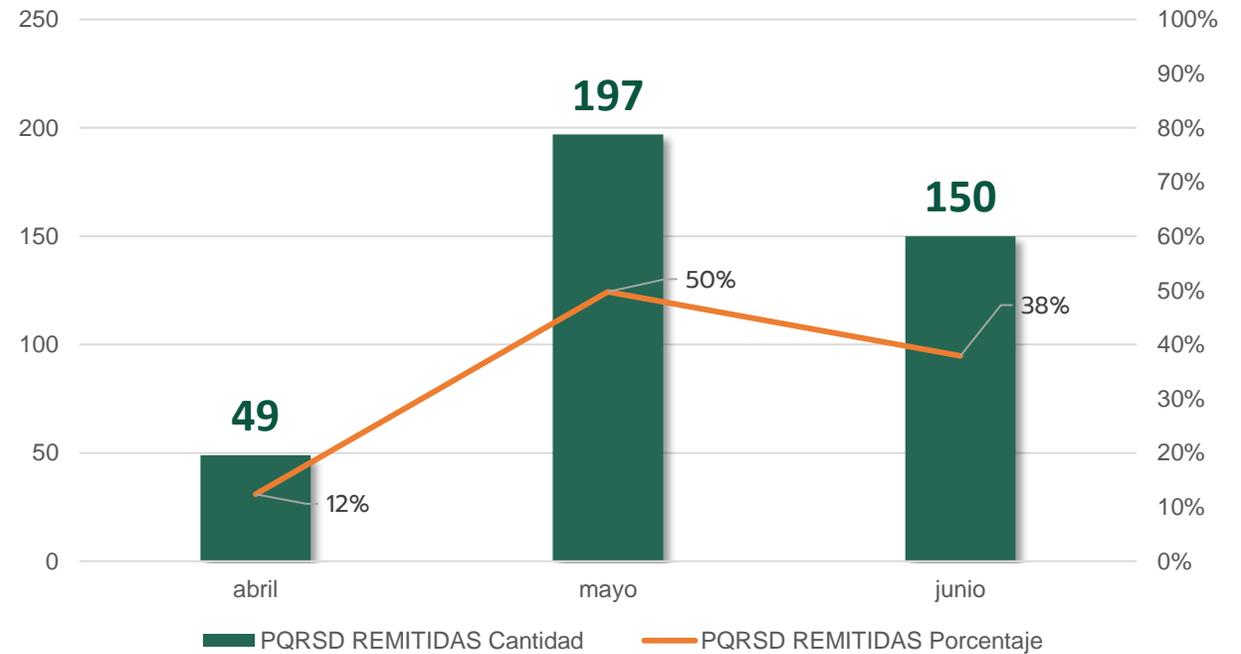


Dependencia	Cantidad	Negadas	Total	Porcentaje
Secretaría de Educación	15	5	20	12%
Secretaría de Infraestructura Física	19	0	19	11%
Secretaría General	15	0	15	9%
Gerencia Catastro	12	0	12	7%
Secretaría de Hacienda	10	0	10	6%
Secretaría de Salud	8	1	9	5%
Seguridad y Justicia	8	1	9	5%
Secretaría de Talento Humano	8	0	0	5%
Inclusión Social y Familia	7	1	8	5%
Subsecretaría de Ingresos	7	0	7	4%
Secretaría de Minas	6	0	6	4%
Asuntos Institucionales Paz y No Violencia	6	0	6	3%
Planeación	6	0	6	3%
Gerencia Seguridad Vial	5	0	5	3%
Dirección de Personal	5	0	5	3%
Suministros y Servicios	5	0	5	3%
Dagran	4	0	4	2%
Subsecretaría de Tesorería	2	1	3	2%
Secretaría de Agricultura	2	0	2	1%
Secretaría de Turismo	2	0	2	1%
Gerencia de Servicios Públicos	2	0	2	1%
Dirección de Pasaportes	2	0	2	1%
Gerencia de Municipios	2	0	2	1%
Sec. Del Medio Ambiente y Sostenibilidad	1	0	1	1%
Sec. Productividad y Competitividad	1	0	1	1%
Secretaría de las Mujeres	1	0	1	1%
Oficina Privada	1	0	1	1%
Secretaría de la Juventud	1	0	1	1%
Total	163	9	172	100%

3. PQRSD Remitidas



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



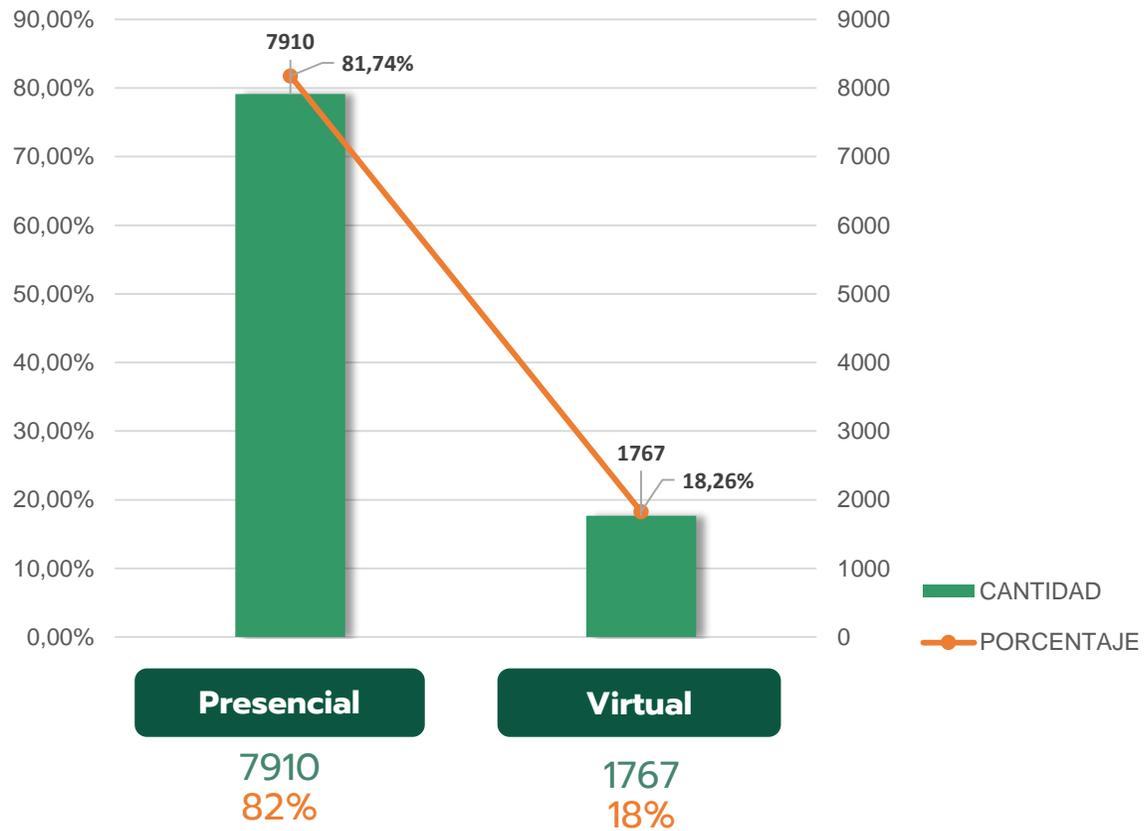
Total

396
100%

4. Canal de recepción de las PQRSD en la Gobernación de Antioquia



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Dependencia	Cantidad	Cantidad
Secretaría de Salud	2818	29,12%
Pasaportes	1511	15,61%
Secretaría de Educación	1236	12,77%
Gerencia de Catastro	1037	10,72%
Seguridad Vial	594	6,14%
Secretaría de Infraestructura Física	455	4,70%
Dagran	240	2,48%
Secretaría General	208	2,15%
Subsecretaría de Ingresos	171	1,77%
Asuntos Institucionales Paz y No Violencia	149	1,54%
Seguridad y Justicia	147	1,52%
Talento Humano	143	1,48%
Inclusión Social y Familia	114	1,18%
Suministros y Servicios	93	0,96%
Hacienda Despacho	92	0,95%
Dirección de Personal	90	0,93%
Planeación	80	0,83%
Tesorería	65	0,67%
Medio Ambiente	61	0,63%
Secretaría de las Mujeres	57	0,59%
Back Office Atención a la Ciudadanía	55	0,57%
Servicios Públicos	47	0,49%
Participación Ciudadana	43	0,44%
Agricultura	36	0,37%
Control Interno Disciplinario	28	0,29%
Secretaría de Minas	27	0,28%
Oficina Privada	18	0,19%
Turismo	15	0,16%
Productividad y Competitividad	13	0,13%
TIC	10	0,10%
Oficina de Comunicaciones	10	0,10%
Gerencia de Municipios	8	0,08%
Auditoría Interna	5	0,05%
Secretaría de la Juventud	1	0,01%
Total	9677	100%

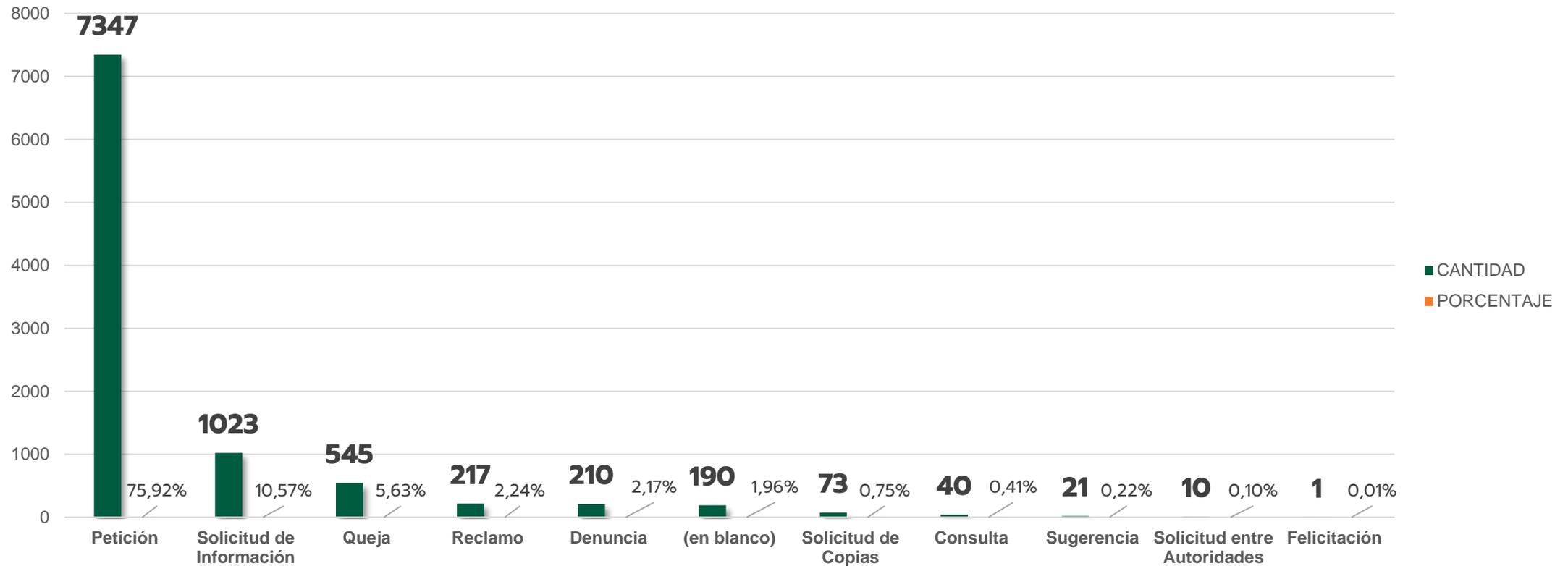


5. TOP de los 20 asuntos más solicitados por los ciudadanos

6. Porcentaje tipo de solicitud



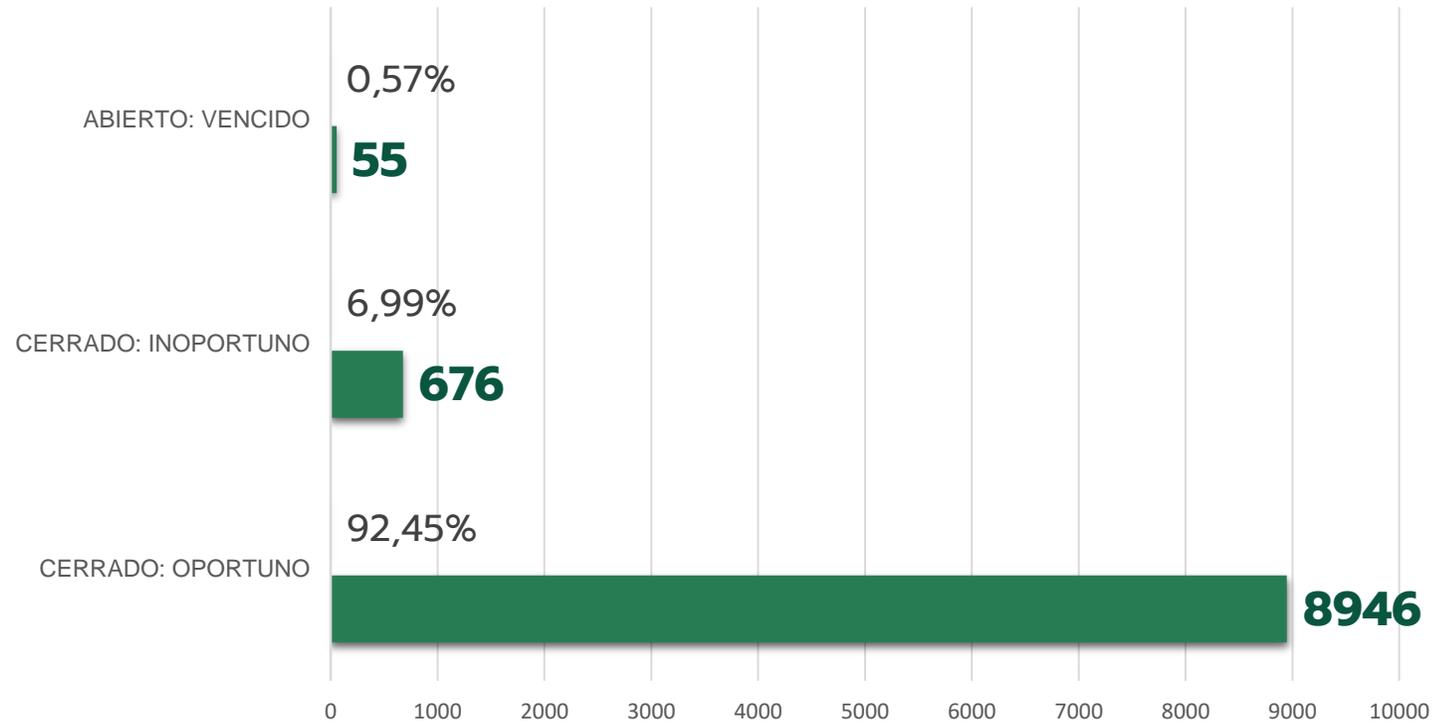
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



7. Oportunidad en la respuesta



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



Cerrado oportuno

8946
92,45%

Cerrado inoportuno

676
6,99%

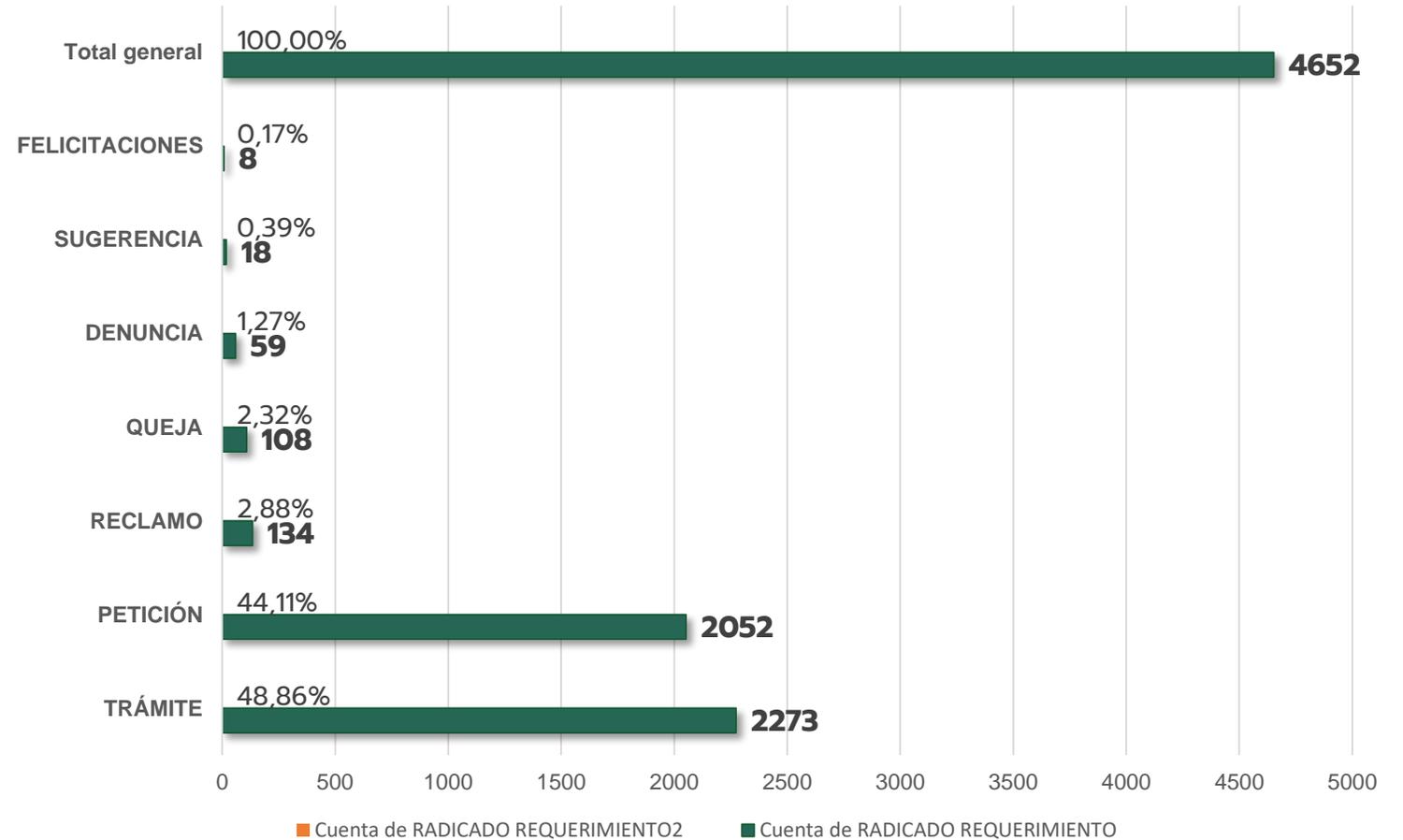
Abierto vencido

55
0,57%

8. Porcentaje tipo de solicitud SAC Educación



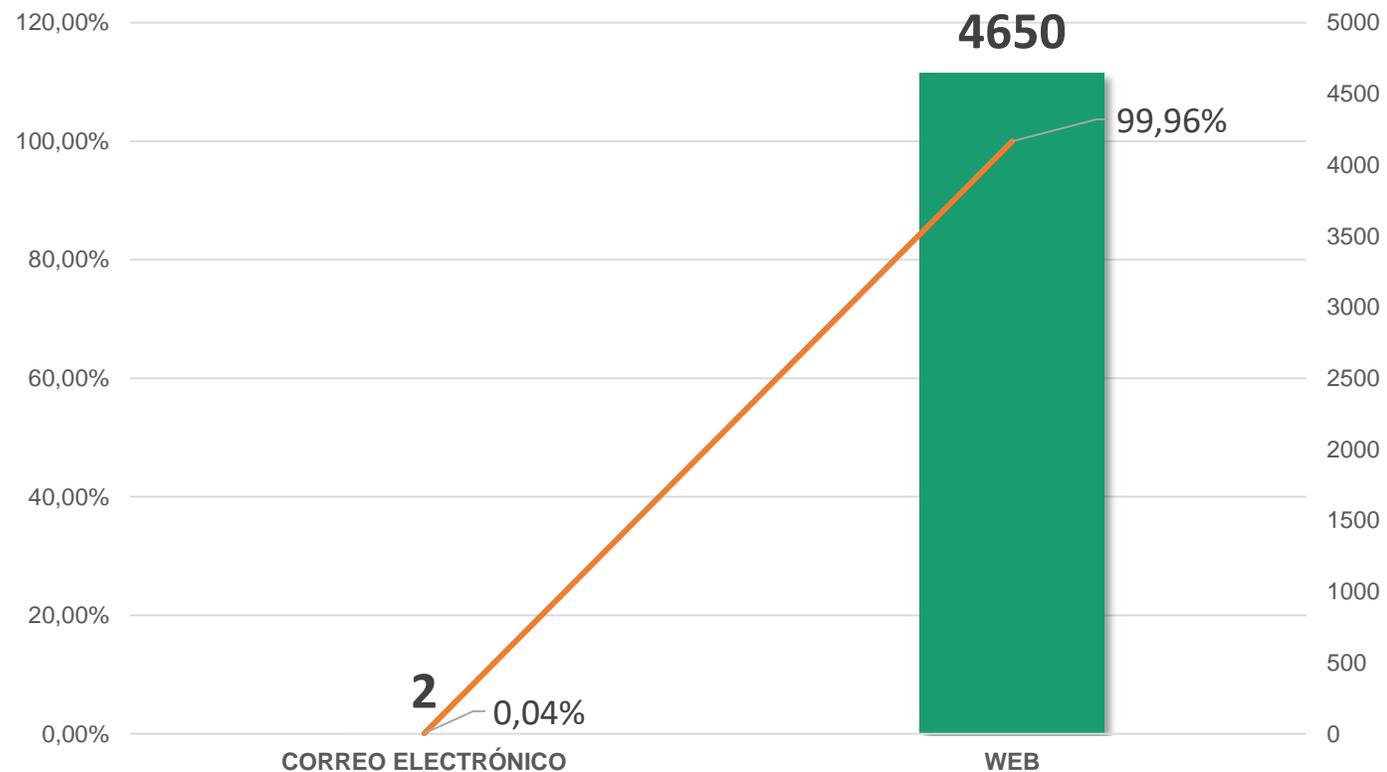
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



9. Canal de recepción SAC



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



Correo electrónico

2

0,04%

Web

4650

99,96%



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia