

Informe de Gestión del Tercer trimestre 2024 PQRSDF - SAC



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Contenido

1. Informe de Atención PQRSDf por dependencia.
2. Solicitudes de información negadas.
3. PQRSDf remitidas a otras Entidades.
4. Canales de recepción.
5. TOP 10 de dependencias con mayor recepción de PQRSDf.
6. Porcentaje tipo de solicitud Mercurio.
7. Oportunidad en la respuesta Mercurio.
8. Oportunidad en la respuesta SAC.
9. Tipo de requerimiento SAC.

1. Informe de Atención PQRSDf por dependencia



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

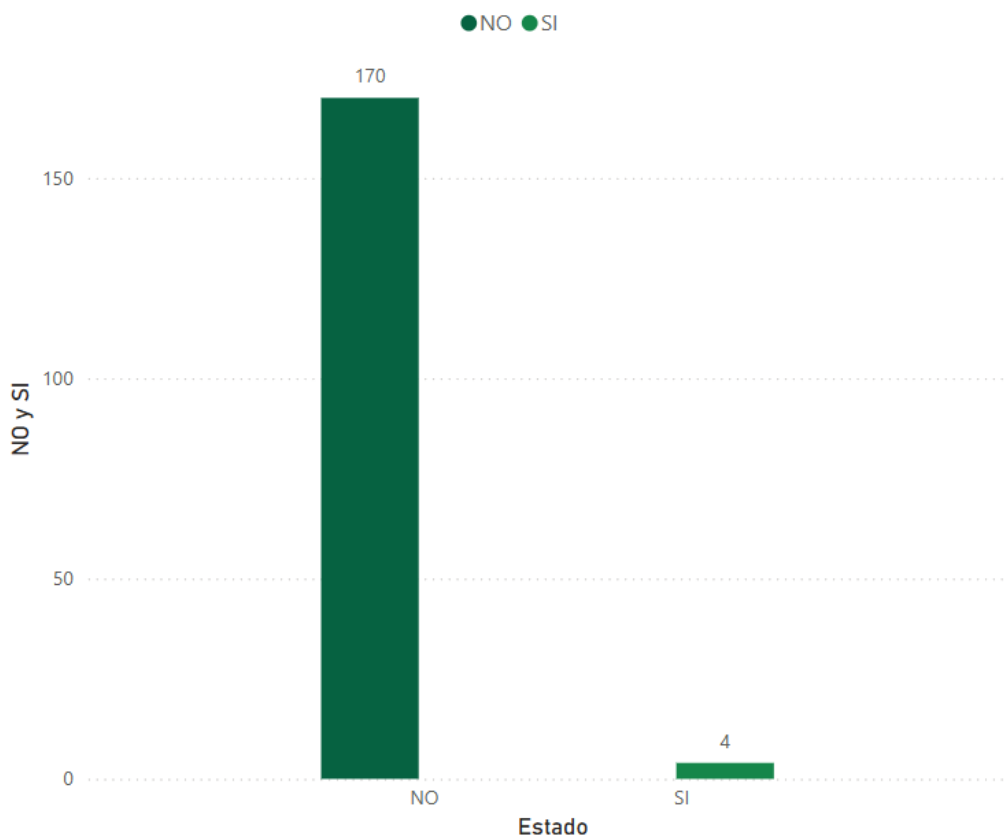
Dependencia	Cantidad de Documentos	Gestionadas	%Gestionadas	Pendientes	Oportunas	%Oportunidad
Agricultura	22	22	100%	0	22	100%
Auditoría Interna	4	4	100%	0	4	100%
Control Interno Disciplinario	12	12	100%	0	12	100%
Daño Antijurídico	2	2	100%	0	2	100%
Dirección de Personal	56	56	100%	0	56	100%
Inclusión Social y Familia	60	60	100%	0	60	100%
Medio Ambiente	59	59	100%	0	59	100%
Oficina de Comunicaciones	7	7	100%	0	7	100%
Oficina Privada	4	4	100%	0	4	100%
Participación Ciudadana	43	43	100%	0	43	100%
Pasaportes	1658	1658	100%	0	1658	100%
Productividad y Competitividad	6	6	100%	0	6	100%
Secretaría de la Juventud	10	10	100%	0	10	100%
Secretaría de las Mujeres	26	26	100%	0	26	100%
Secretaría de Minas	15	15	100%	0	15	100%
Tesorería	20	20	100%	0	20	100%
TIC	7	7	100%	0	7	100%
Turismo	2	2	100%	0	2	100%
Seguridad Vial	527	527	100%	0	524	99%
Seguridad y Justicia	130	130	100%	0	129	99%
Hacienda Despacho	129	129	100%	0	128	99%
DAGRAN	100	100	100%	0	99	99%
Suministros y Servicios	66	66	100%	0	65	98%
Talento Humano	135	135	100%	0	132	98%
Gerencia Catastro	850	849	100%	0	831	98%
Secretaría General	87	87	100%	0	85	98%
Secretaría de Salud	1745	1741	100%	4	1699	97%
Secretaría de Infraestructura Física	246	246	100%	0	239	97%
Planeación	54	54	100%	0	51	94%
Gerencia de Municipios	17	17	100%	0	16	94%
Secretaría de Educación	849	843	99%	6	794	94%
Back Office de Atención a la Ciudadanía	24	23	96%	1	22	92%
Asuntos Institucionales Paz y No Violencia	82	75	91%	7	70	85%
Subsecretaría de Ingresos	208	204	98%	4	170	82%
Servicios Públicos	21	21	100%	0	16	76%
Total	7283	7260	100%	23	7083	97%



2. Solicitudes de Información negadas



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

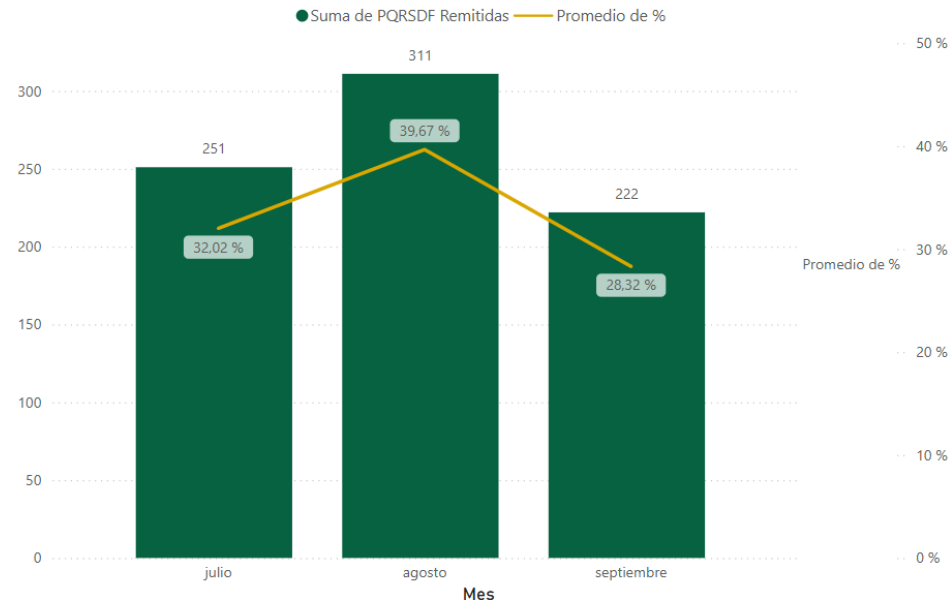


Dependencia	Se niega información	Se brinda información
Daño Antijurídico		1
Departamento Administrativo de Planeación	2	5
Dirección de Pasaportes		15
Dirección de Personal		5
Gerencia de Catastro	2	28
Gerencia de Auditoria Interna		1
Gerencia de Municipios		1
Gerencia Seguridad Vial		8
Oficina Privada		2
Secretaría de Inclusión Social y Familia		7
Sec. de Asuntos Institucionales Paz y no Violencia		3
Secretaría de Educación		13
Secretaría de Hacienda		9
Secretaría de Infraestructura Física		15
Secretaría de la Juventud		1
Secretaría de Participación Ciudadana		2
Secretaría de Productividad y Competitividad		1
Secretaría de Salud		25
Secretaría de Talento Humano		6
Secretaría del Medio Ambiente y Sostenibilidad		3
Secretaría General		8
Seguridad y Justicia		7
Subsecretaría de Ingresos		3
Suministros y Servicios		1
Total	4	170

3. PQRSDF Remitidas a otras Entidades



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

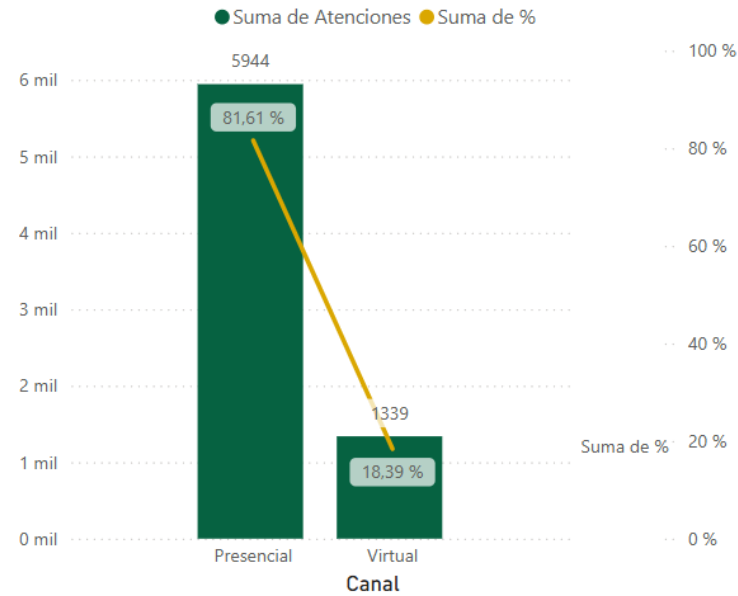
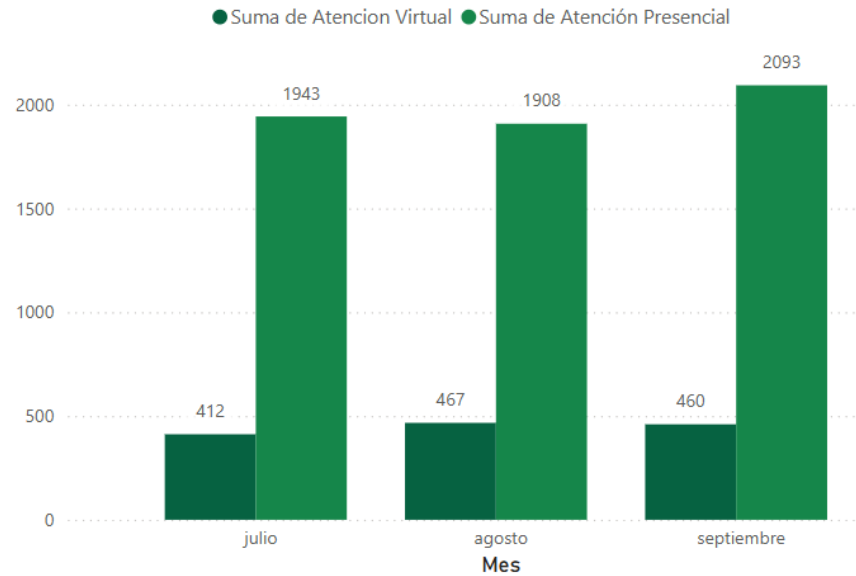


 **784**
Total Remisiones

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



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



5. TOP 10 de dependencias con mayor recepción de PQRSDF



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Mercurio

Dependencia	Cantidad	Participación
Secretaría de Salud	1.745	27%
Pasaportes	1.658	26%
Gerencia Catastro	850	13%
Secretaría de Educación	849	13%
Seguridad Vial	527	8%
Secretaría de Infraestructura Física	246	4%
Subsecretaría de Ingresos	208	3%
Talento Humano	135	2%
Seguridad y Justicia	130	2%
Hacienda Despacho	129	2%
Total	7,283	100%

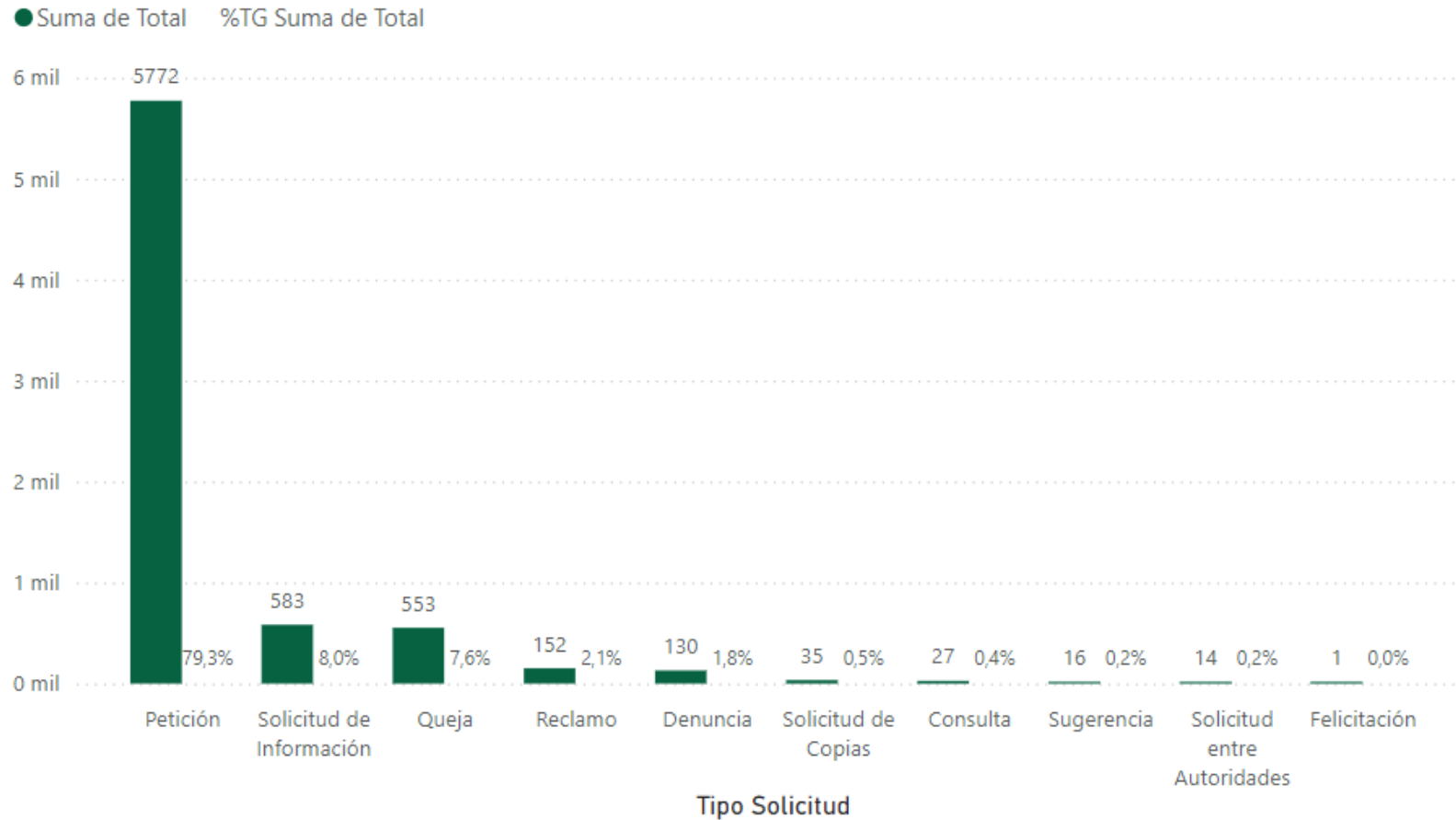
SAC

Dependencia	Cantidad	Participación
Escalafón	7.715	37%
Nómina	6.823	32%
Dirección de Talento Humano	2.025	10%
Libranzas	1.781	8%
Fondo Prestacional	826	4%
Atención al Ciudadano	751	4%
Legalización de Estudios	469	2%
Tiempos de Servicio	450	2%
Archivos Docentes Activos	152	1%
Dirección de Permanencia Escolar	138	1%
Total	21.130	100%

6. Porcentaje tipo de solicitud



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

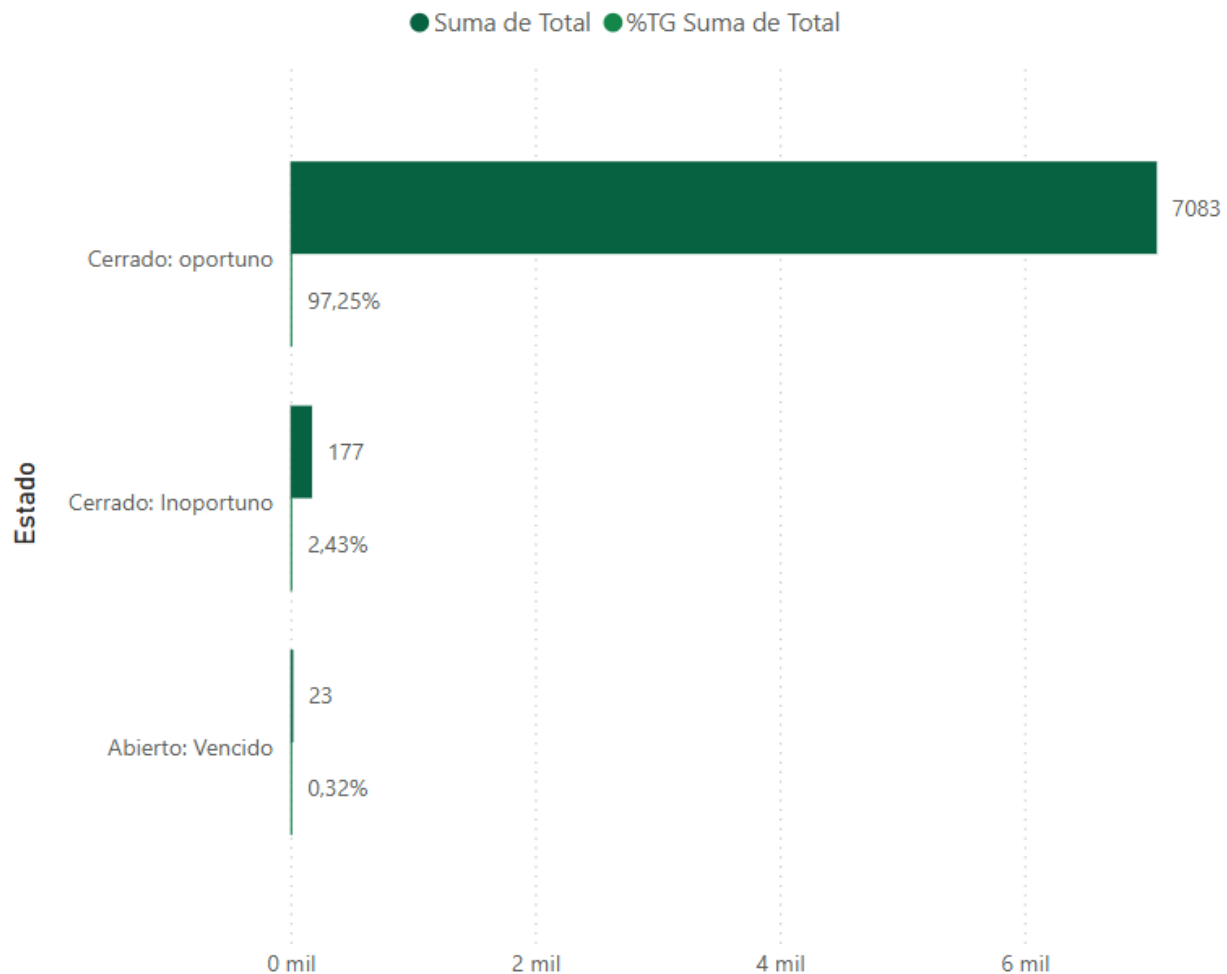


7283

7. Oportunidad en la respuesta Mercurio



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



Cerrado oportuno

7083
95,25%

Cerrado inoportuno

177
2,43%

Abierto vencido

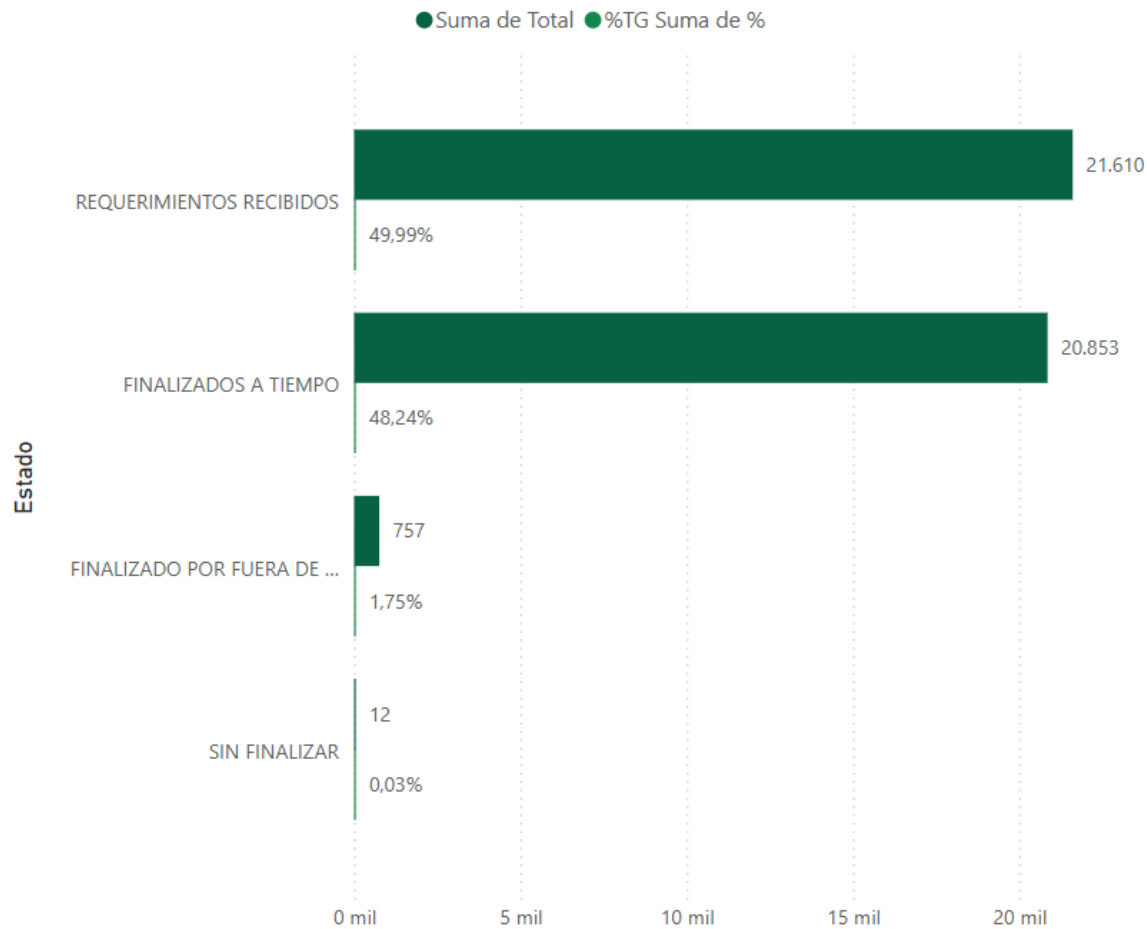
23
0,32%

8.

Oportunidad en la respuesta SAC



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



Requerimientos recibidos

21.610
49,99%

Finalizados a tiempo

20.853
48,24%

Finalizado por fuera de tiempo

757
1,75%

Sin finalizar

12
0,03%

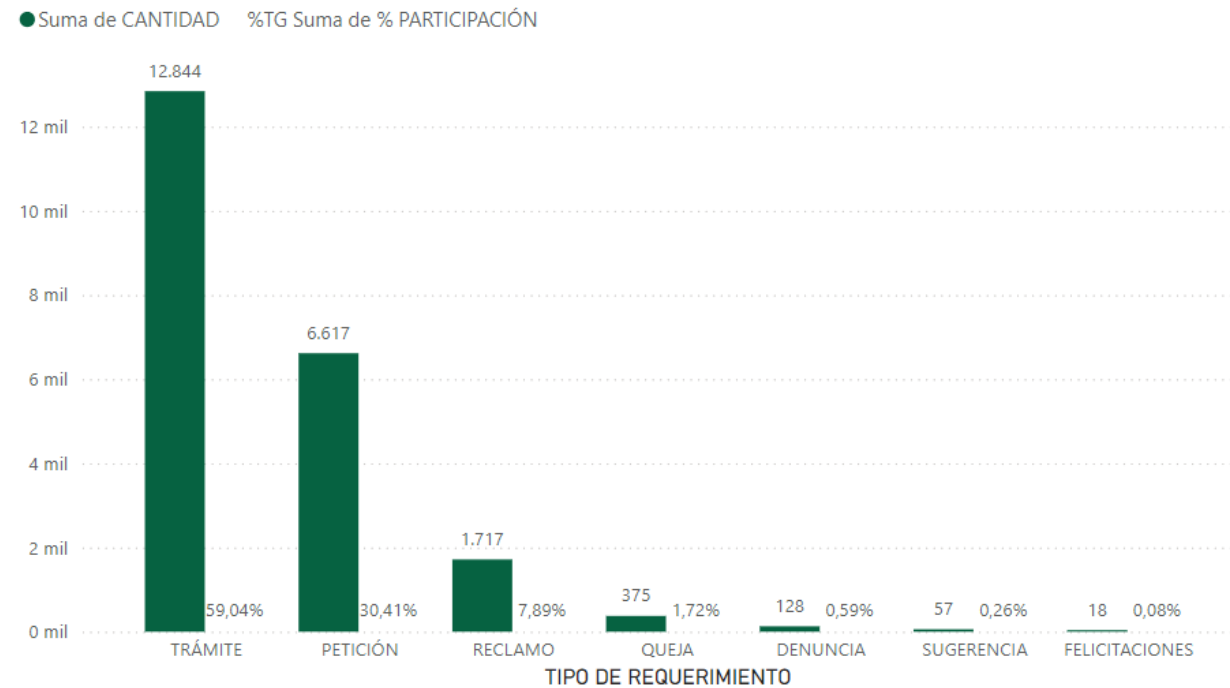
Total

43.232
100,00%

9. Tipo de requerimiento SAC



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



21.756



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia