

Informe de Gestión del cuarto trimestre 2023 PQRSD - SAC



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Contenido

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

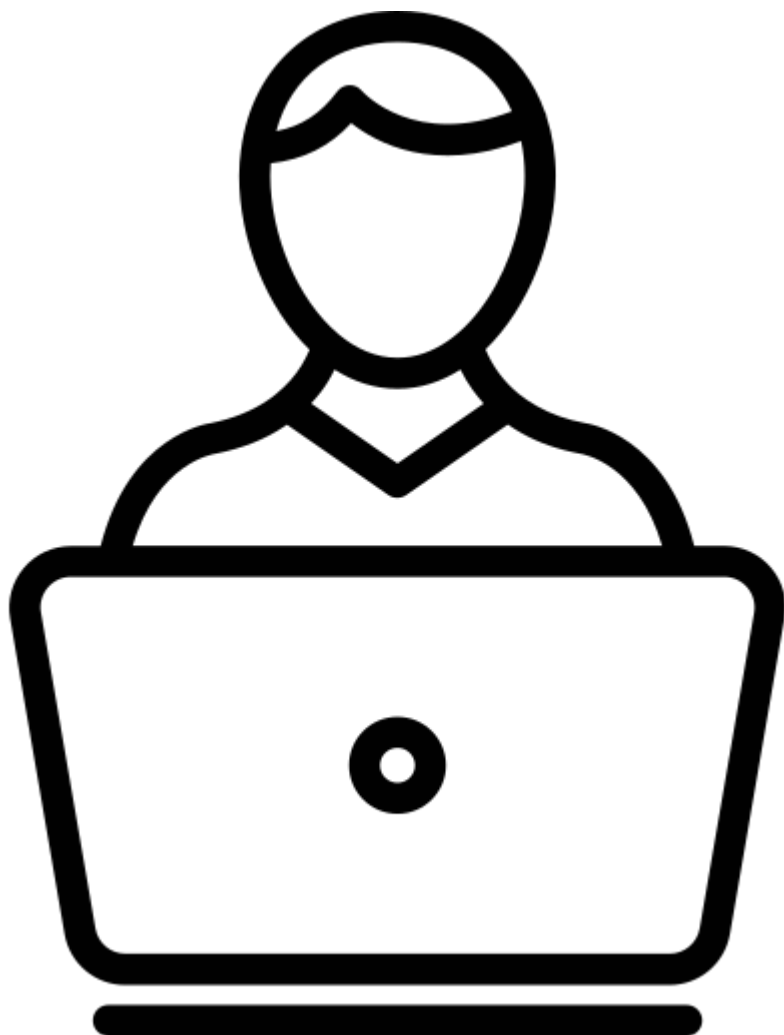


GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



1 Informe de Atención PQRSD por dependencia

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE DOCUMENTOS	GESTIONADAS	% GESTIONADAS	PENDIENTES	% PENDIENTES	OPORTUNAS	% OPORTUNIDAD
AGRICULTURA	18	18	100%	0	0%	18	100%
ASUNTOS INSTITUCIONALES PAZ Y NO VIOLENCIA	133	133	100%	0	0%	111	83%
AUDITORIA INTERNA	1	1	100%	0	0%	1	100%
BACK OFFICE ATENCION A LA CIUDADANIA	587	587	100%	0	0%	587	100%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	14	14	100%	0	0%	13	93%
DAGRAN	70	70	100%	0	0%	63	90%
DESARROLLO INSTITUCIONAL Y GOBERNANZA	1	1	100%	0	0%	1	100%
DIRECCION DE PERSONAL	29	29	100%	0	0%	27	93%
GERENCIA DE CATASTRO	725	713	98%	12	2%	562	78%
GERENCIA DE MUNICIPIOS	4	4	100%	0	0%	4	100%
HACIENDA DESPACHO	27	27	100%	0	0%	24	89%
INCLUSION SOCIAL Y FAMILIA	66	66	100%	0	0%	64	97%
MEDIO AMBIENTE	33	33	100%	0	0%	32	97%
OFICINA DE COMUNICACIONES	8	8	100%	0	0%	8	100%
OFICINA PRIVADA	9	9	100%	0	0%	9	100%
PARTICIPACION CIUDADANA	4	4	100%	0	0%	3	75%
PASAPORTES	1953	1953	100%	0	0%	1953	100%
PLANEACION	42	42	100%	0	0%	34	81%
PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	9	9	100%	0	0%	9	100%
SECRETARIA DE EDUCACION	876	876	100%	0	0%	858	98%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA FISICA	334	334	100%	0	0%	305	91%
SECRETARIA DE LA JUVENTUD	4	4	100%	0	0%	3	75%
SECRETARIA DE LAS MUJERES	35	35	100%	0	0%	35	100%
SECRETARIA DE SALUD	1374	1374	100%	0	0%	1292	94%
SECRETARIA GENERAL	9	9	100%	0	0%	9	100%
SECRETARIA MINAS	76	76	100%	0	0%	73	96%
SEGURIDAD VIAL	372	344	92%	28	8%	318	85%
SEGURIDAD Y JUSTICIA	79	77	97%	2	3%	69	87%
SERES DE INFRAESTRUCTURA Y HABITA	1	1	100%	0	0%	1	100%
SERES DE SEGURIDAD HUMANA Y GOBIERNO	3	3	100%	0	0%	3	100%
SERES DESARROLLO HUMANO INTEGRAL	8	8	100%	0	0%	7	88%
SERVICIOS PUBLICOS	35	34	97%	1	3%	33	94%
SUB SECRETARIA DE INGRESOS	137	137	100%	0	0%	119	87%
SUMINISTROS Y SERVICIOS	66	66	100%	0	0%	65	98%
TALENTO HUMANO	52	52	100%	0	0%	50	96%
TESORERIA	37	37	100%	0	0%	35	95%
TIC	3	3	100%	0	0%	3	100%
TURISMO	6	6	100%	0	0%	6	100%
TOTAL	7238	7195	99%	43	1%	6805	94%



TELEFÓNICO
Línea telefónica
0,0%



PRESENCIAL
Escrita presencial
5.918
81,76%



VIRTUAL
Vía web internet
1.320
18.24%



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

2.

**Canal de recepción
de las PQRSD en la
Gobernación de Antioquia**

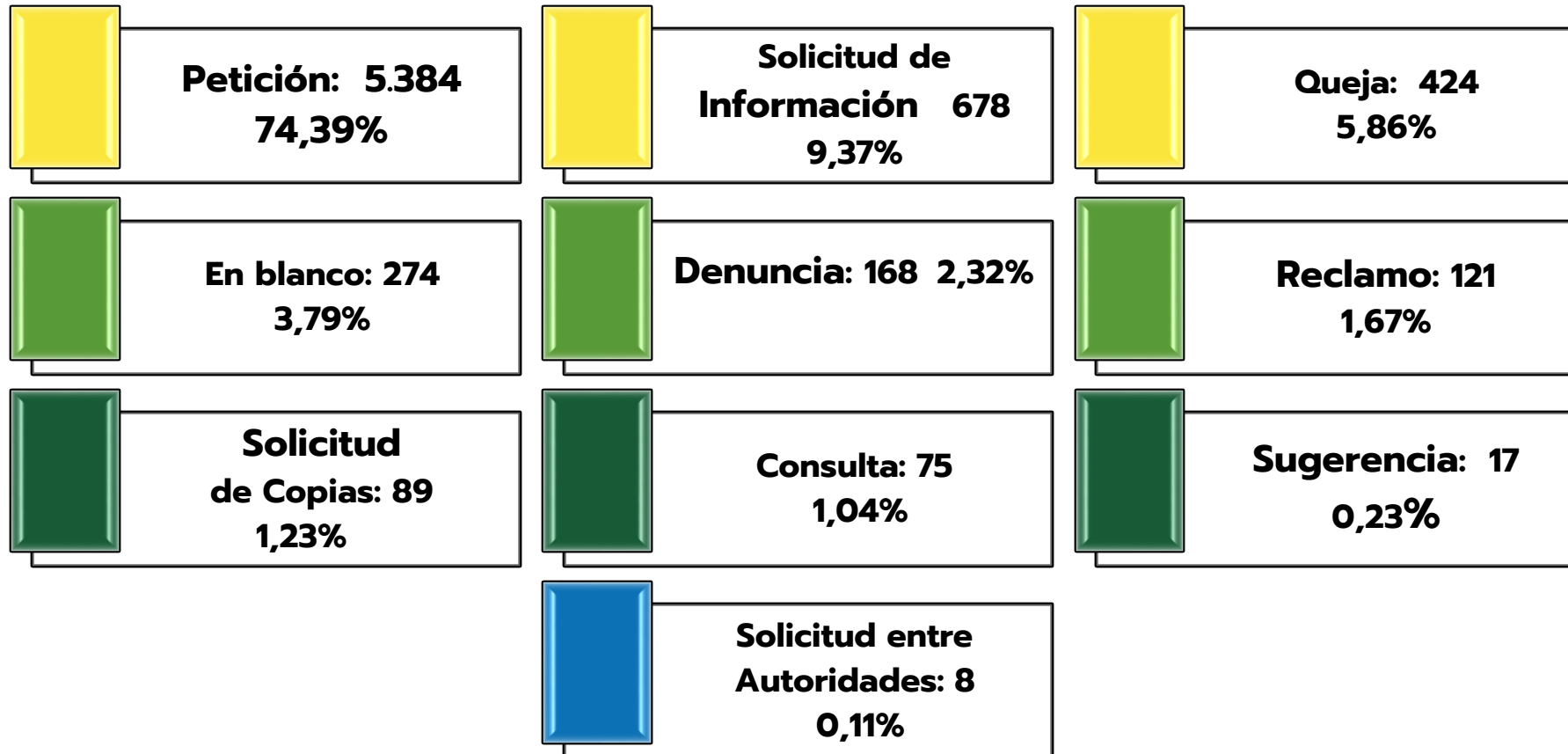
Etiquetas de fila	Cuenta de Radicado	Suma de Radicado
PASAPORTES	1953	26,98%
SECRETARÍA DE SALUD	1374	18,98%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	876	12,10%
GERENCIA DE CATASTRO	725	10,02%
BACK OFFICE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	587	8,11%
SEGURIDAD VIAL	372	5,14%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	334	4,61%
SUB SECRETARÍA DE INGRESOS	137	1,89%
ASUNTOS INSTITUCIONALES PAZ Y NO VIOLENCIA	133	1,84%
SEGURIDAD Y JUSTICIA	79	1,09%
SECRETARÍA MINAS	76	1,05%
DAGRAN	70	0,97%
SUMINISTROS Y SERVICIOS	66	0,91%
INCLUSIÓN SOCIAL Y FAMILIA	66	0,91%
TALENTO HUMANO	52	0,72%
PLANEACIÓN	42	0,58%
TESORERÍA	37	0,51%
SERVICIOS PÚBLICOS	35	0,48%
SECRETARÍA DE LAS MUJERES	35	0,48%
MEDIO AMBIENTE	33	0,48%
DIRECCIÓN DE PERSONAL	29	0,40%
HACIENDA DESPACHO	27	0,37%
AGRICULTURA	16	0,22%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	14	0,19%
OFICINA PRIVADA	9	0,12%
SECRETARÍA GENERAL	9	0,12%
PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	9	0,12%
OFICINA DE COMUNICACIONES	8	0,11%
SERES DESARROLLO HUMANO INTEGRAL	8	0,11%
TURISMO	6	0,08%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4	0,08%
SECRETARIA DE LA JUVENTUD	4	0,08%
GERENCIA DE MUNICIPIOS	4	0,08%
TIC	3	0,04%
SERES DE SEGURIDAD HUMANA Y GOBIERNO	3	0,04%
SERES DE INFRAESTRUCTURA Y HABITA	1	0,01%
AUDITORIA INTERNA	1	0,01%
DESARROLLO INSTITUCIONAL Y GOBERNANZA	1	0,01%
Total general	7238	100,00%



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



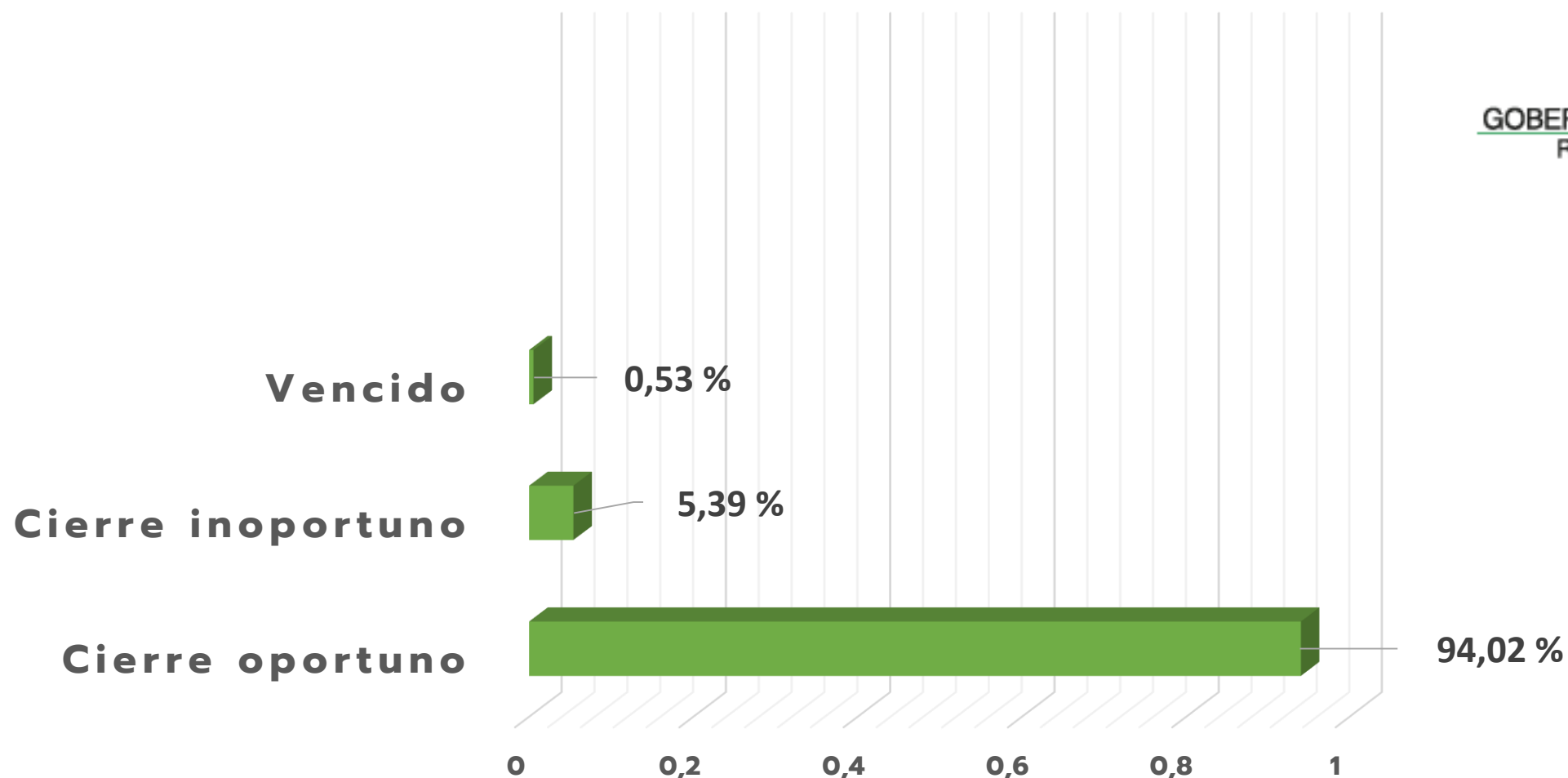
3. TOP de los 20 asuntos más solicitados por los ciudadanos



4. Porcentaje tipo de solicitud



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



5

Oportunidad en la respuesta



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



• Trámite 65,69 %

• Petición 28,79 %

• Reclamo 3,54 %

• Queja 1,16 %

• Denuncia 0,43 %

• Sugerencia 0,31 %

• Felicitaciones 0,09 %

6. Porcentaje tipo de solicitud SAC Educación



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



Web

99,94%



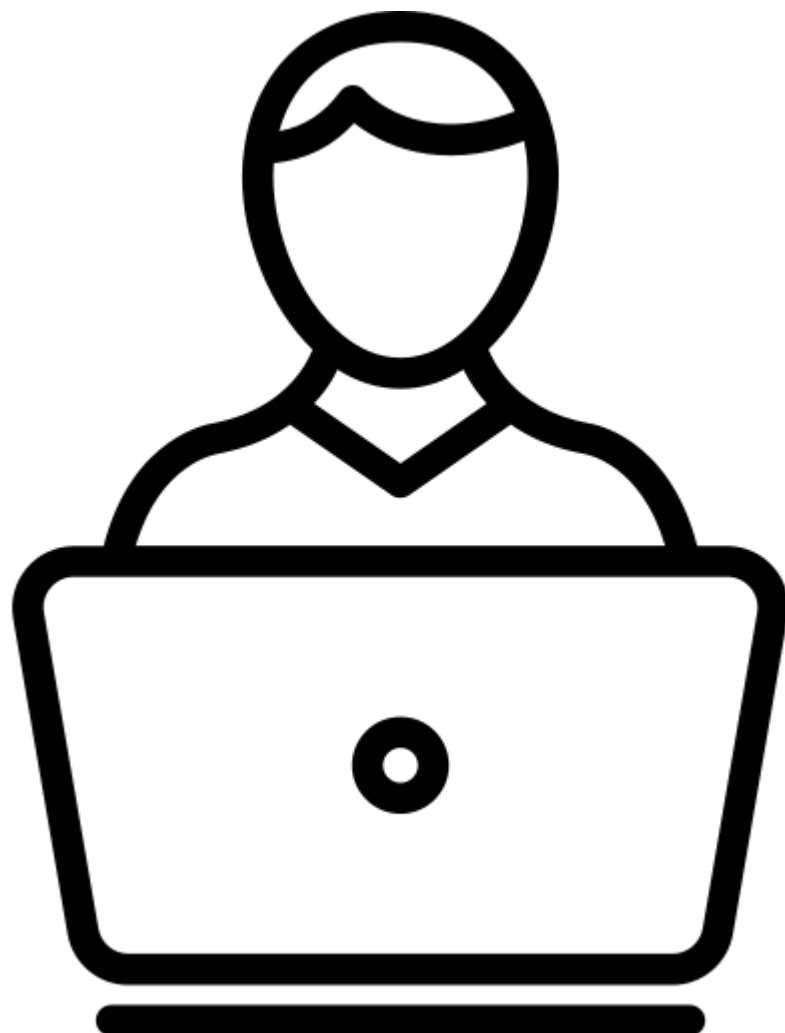
Personal

0,04%



Electrónico

0,02%



7.

Canal de recepción SAC



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia