

Informe de Gestión del segundo trimestre 2025 PQRSDF – SAC.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Contenido

1. Informe de Atención PQRSDf por Organismo.
2. Solicitudes de información negadas.
3. Remisiones a otras entidades entre abril y junio de 2025.
4. Canal de recepción de las PQRSDf en la Gobernación de Antioquia.
5. Organismos con mayor recepción de PQRSDf.
6. Tipo de solicitud – Mercurio.
7. Tipo de solicitud – SAC.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Informe de Atención PQRSDf por Organismo.

| Dependencia | Cantidad de Documentos | Abierto vencido | Cerrado inoportuno | Gestionado oportuno | %Oportunidad |
|--|------------------------|-----------------|--------------------|---------------------|--------------|
| Gerencia de Auditoria Interna | 1 | 0 | 0 | 1 | 100% |
| Secretaria de Desarrollo Económico | 38 | 0 | 0 | 38 | 100% |
| Secretaría de Las Mujeres | 17 | 0 | 0 | 17 | 100% |
| Secretaria de Talento Humano Y Servicios Administrativos | 911 | 0 | 9 | 902 | 99% |
| Secretaría de Gobierno | 69 | 0 | 2 | 67 | 97% |
| Secretaría General | 59 | 0 | 2 | 57 | 97% |
| Secretaría de Educación (SAC y Mercurio) | 16.055 | 0 | 495 | 15.548 | 97% |
| Secretaria de Salud E Inclusión Social | 1.905 | 3 | 74 | 1.828 | 96% |
| Secretaría de Infraestructura Física | 238 | 0 | 10 | 228 | 96% |
| Oficina Privada | 45 | 0 | 2 | 43 | 96% |
| Secretaria de Seguridad, Justicia y Paz | 452 | 0 | 22 | 430 | 95% |
| DAGRAN | 82 | 0 | 5 | 77 | 94% |
| Secretaría de Hacienda | 495 | 1 | 32 | 462 | 93% |
| Gerencia de Control Interno Disciplinario | 9 | 1 | 0 | 8 | 89% |
| Secretaría de Ambiente | 45 | 0 | 5 | 40 | 89% |
| Departamento Administrativo de Planeación | 362 | 17 | 41 | 304 | 84% |
| Secretaria de La Juventud | 4 | 1 | 0 | 3 | 75% |
| Total | 21.496 | 30 | 736 | 20.706 | 96% |
| Porcentaje total | 100% | 0,1% | 3,4% | 96,3% | |



La Gobernación de Antioquia se compromete con la excelencia en el servicio al ciudadano. Entre abril y junio de 2025, logramos un 96% de gestión oportuna en las peticiones, respondiendo de fondo a 20,706 solicitudes de un total de 21,496. Además, garantizamos la calidad y confianza con un 95% de cumplimiento en la calidad de las respuestas a PQRSDf, demostrando nuestro compromiso con la ciudadanía.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Solicitudes de información negadas.



| Dependencia | Se brinda La información | Se niega Información | Total General |
|--|--------------------------|----------------------|---------------|
| DAGRAN | 15 | - | 15 |
| Departamento Administrativo de Planeación | 168 | - | 168 |
| Gerencia de Control Interno Disciplinario | 23 | - | 23 |
| Oficina Privada | 15 | - | 15 |
| Secretaría de Ambiente | 19 | - | 19 |
| Secretaría de Desarrollo Económico | 17 | - | 17 |
| Secretaría de Educación | 254 | 1 | 255 |
| Secretaría de Gobierno | 45 | - | 45 |
| Secretaría de Hacienda | 176 | - | 176 |
| Secretaría de Infraestructura Física | 86 | - | 86 |
| Secretaría de Las Mujeres | 7 | - | 7 |
| Secretaría de Salud e Inclusión Social | 685 | - | 685 |
| Secretaría de Seguridad, Justicia y Paz | 135 | - | 135 |
| Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos | 482 | - | 482 |
| Secretaría General | 28 | - | 28 |
| Total | 2.155 | 1 | 2.156 |

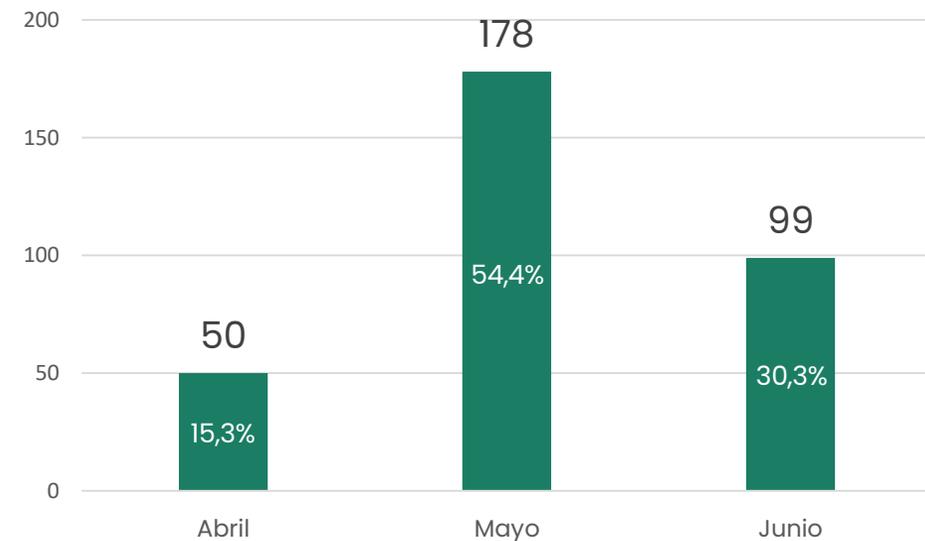
En el segundo trimestre de 2025, nos esforzamos por brindar respuestas de alta calidad y oportunidad a las solicitudes de información de nuestros ciudadanos. Con un gran logro de responder a **2.155 solicitudes** de manera oportuna y con contenido de fondo, solo se negó 1 solicitud al evacuarla del sistema sin respuesta asociada. Esto refleja nuestro compromiso con la transparencia y la atención ciudadana.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Remisiones a otras entidades Entre abril y junio de 2025.

Total 327



En cumplimiento con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 hemos remitido por competencia de otras entidades **327 derechos de petición**. Las Entidades con mayor recurrencia son: La rama judicial, Área Metropolitana del Valle de Aburrá, Alcaldía de Medellín, Alcaldía de Sabaneta, Bello y Envigado.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

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

Canal Presencial

Centro de Atención a la Ciudadanía

Ubicación: Edificio Centro Administrativo Departamental (CAD)
calle 42 b #52-106/ sótano externo
Horario de atención: lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.;
viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Canal Telefónico

Línea en Medellín
(604) 409 90 00

Línea Nacional
01 8000 409000

Canal Virtual

Página web:

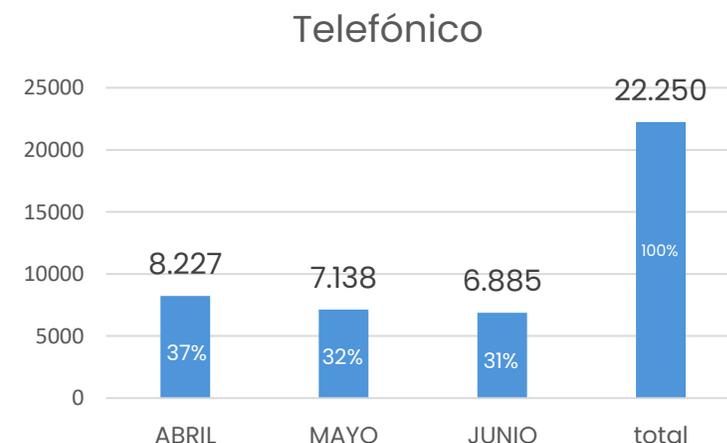
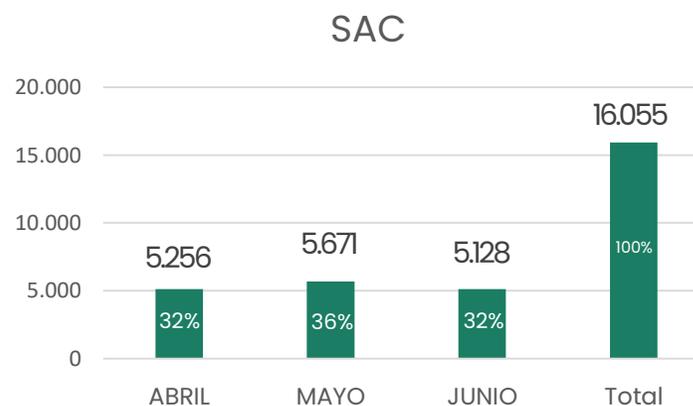
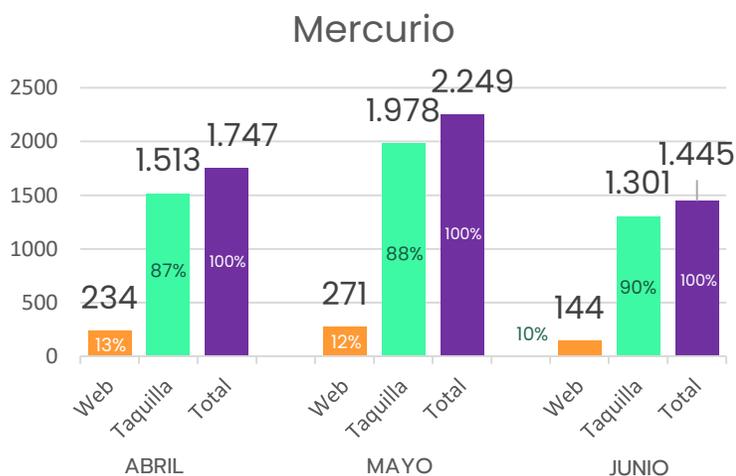
www.antioquia.gov.co

Correo electrónico:

gestiondocumental@antioquia.gov.co

Video Chat en Lengua de Señas Colombiana:

Chat virtual en www.antioquia.gov.co



Organismos con mayor recepción de PQRSDF



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Mercurio

| Dependencia | Cantidad | Participación |
|--|---------------|---------------|
| Secretaría De Educación (SAC y Mercurio) | 16.764 | 78% |
| Secretaría De Salud E Inclusión Social | 1.905 | 8,9% |
| Secretaría De Talento Humano Y Servicios Administrativos | 911 | 4,2% |
| Secretaría De Hacienda | 495 | 2,3% |
| Secretaría De Seguridad Justicia Y Paz | 452 | 2,1% |
| Departamento Administrativo De Planeación | 362 | 1,7% |
| Secretaría De Infraestructura Física | 238 | 1,1% |
| DAGRAN | 82 | 0,4% |
| Secretaría De Gobierno | 69 | 0,3% |
| Secretaría General | 59 | 0,3% |
| Total | 21.496 | 99% |



Temas más recurrentes por tipo de solicitud.

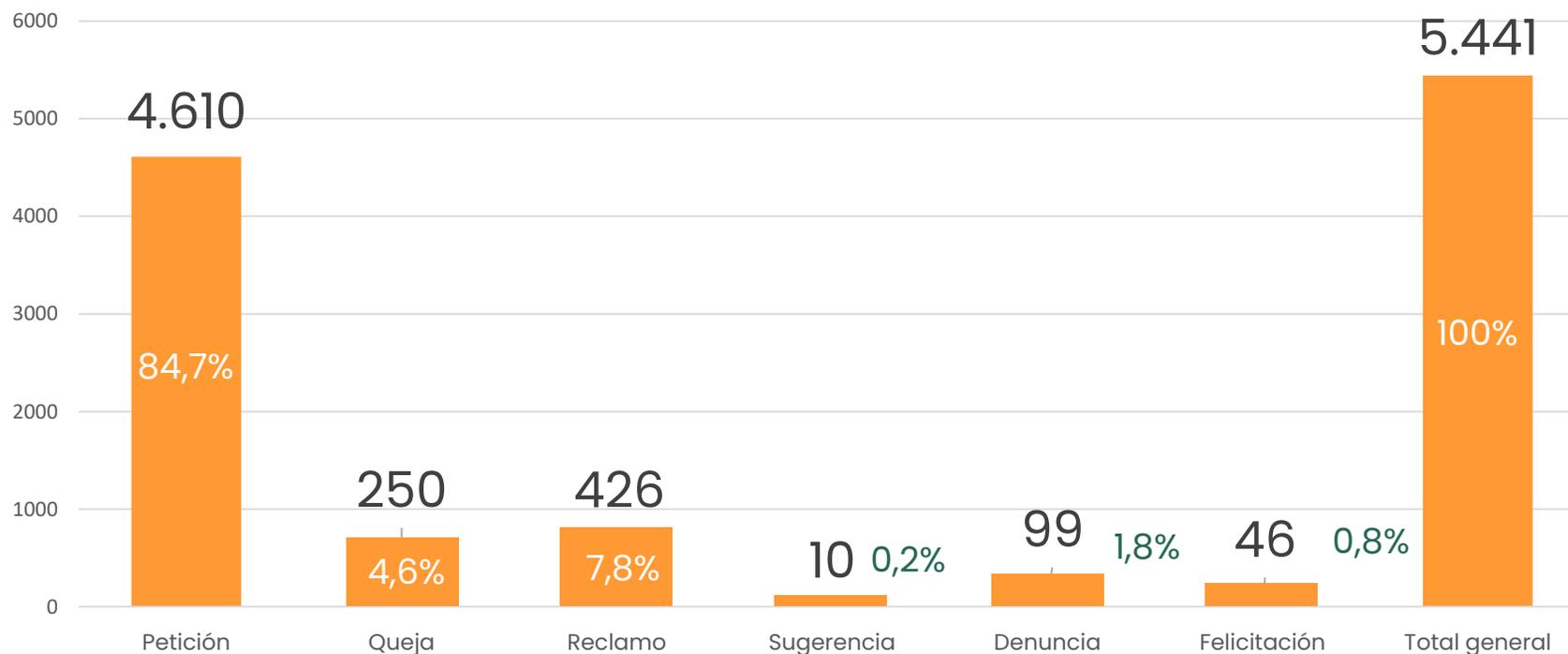


GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

| Tipo de solicitud | Tema | Total registro | Porcentaje |
|-------------------|--|----------------|------------|
| Peticiones | <ul style="list-style-type: none"> Información sobre el Registro de Títulos en áreas de la salud. | 216 | 1,0% |
| | <ul style="list-style-type: none"> Información sobre el Pasaporte. | 770 | 3,6% |
| Quejas | <ul style="list-style-type: none"> Acoso laboral y sexual. | 80 | 0,4% |
| | <ul style="list-style-type: none"> Atención de funcionarios en taquilla. | 40 | 0,2% |
| Reclamo | <ul style="list-style-type: none"> Servicios de salud. | 450 | 2,1% |
| | <ul style="list-style-type: none"> Tasa de seguridad. | 157 | 0,7% |
| Sugerencia | <ul style="list-style-type: none"> Mejorar el servicio de expedición del pasaporte. | 45 | 0,2% |
| | <ul style="list-style-type: none"> Ampliar tiempos de cobro para impuesto vehicular. | 90 | 0,4% |
| Denuncia | <ul style="list-style-type: none"> Irregularidades en instituciones Educativas. | 317 | 1,5% |
| | <ul style="list-style-type: none"> Amenaza de vida. | 80 | 0,4% |
| Felicitación | <ul style="list-style-type: none"> Información clara. | 70 | 0,3% |
| | <ul style="list-style-type: none"> Efectividad con la expedición del pasaporte. | 49 | 0,2% |

El porcentaje se calcula sobre el total de las **21.496 PQRSDF** recibidas en el segundo trimestre de 2025 a través de los sistemas Mercurio y SAC.

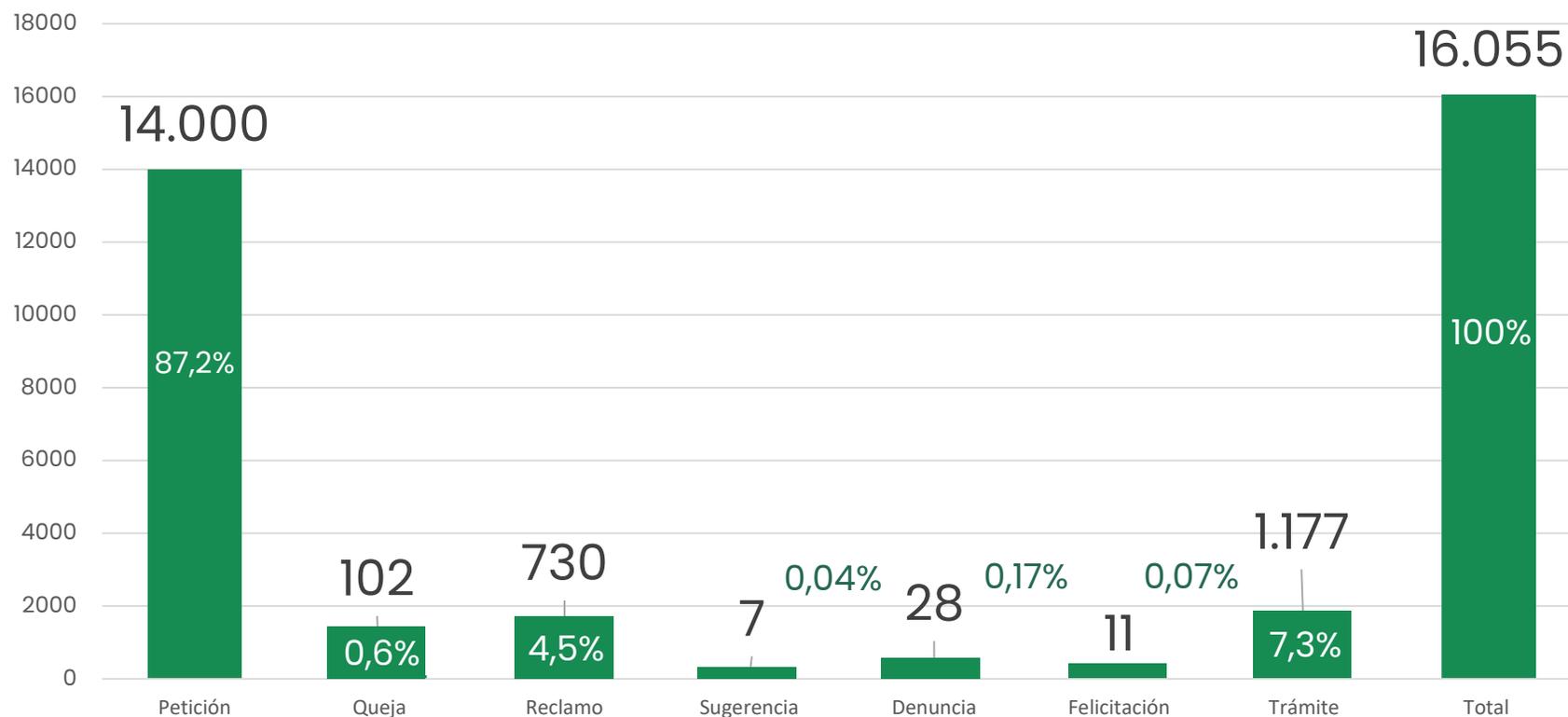
Tipo de solicitud – Mercurio.



Total 5.441



Tipo de solicitud – SAC.



Total 16.055





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA