

Informe de Gestión del cuarto 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 octubre y diciembre 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.
8. Temas más recurrentes por tipo de solicitud



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Informe de Atención PQRSDF por Organismo.

| Organismo | Abierto oportuno | Abierto vencido | Cerrado inoportuno | Cerrado oportuno | Total | Oportunidad |
|---|------------------|-----------------|--------------------|------------------|---------------|-------------|
| Gerencia de Auditoría Interna | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100% |
| Secretaría de la Juventud | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 100% |
| Secretaría de Talento Humano y Servicios Adm. | 5 | 8 | 9 | 917 | 939 | 98% |
| Secretaría de Infraestructura Física | 3 | 0 | 6 | 246 | 255 | 98% |
| Oficina Privada | 0 | 0 | 2 | 49 | 51 | 96% |
| Secretaría de Seguridad Justicia y Paz | 5 | 1 | 23 | 577 | 606 | 96% |
| Secretaría de Salud e Inclusión Social. | 6 | 10 | 41 | 1.122 | 1.179 | 96% |
| Secretaría de Desarrollo Económico | 0 | 0 | 2 | 34 | 36 | 94% |
| Secretaría de Educación (Mercurio y SAC) | 368 | 375 | 709 | 12.586 | 14.038 | 92% |
| DAGRAN | 0 | 0 | 8 | 73 | 81 | 90% |
| Secretaría de Gobierno | 3 | 0 | 6 | 44 | 53 | 89% |
| Secretaría General | 1 | 6 | 6 | 88 | 101 | 88% |
| Dpto. Adm. de Planeación | 7 | 48 | 44 | 562 | 661 | 86% |
| Secretaría de Ambiente | 2 | 0 | 12 | 58 | 72 | 83% |
| Secretaría de Hacienda | 15 | 23 | 142 | 685 | 865 | 81% |
| Secretaría de las Mujeres | 0 | 1 | 3 | 16 | 20 | 80% |
| Total | 415 | 472 | 1.013 | 17.060 | 18.960 | 92% |
| Porcentaje | 2,19% | 2,49% | 5,34% | 89,98% | 100% | |



Entre los meses de Octubre y diciembre la Gobernación de Antioquia recibió **18.960** derechos de petición alcanzando un **92%** de respuestas oportunas. Este desempeño refleja el esfuerzo y la responsabilidad de la entidad con nuestros ciudadanos.



Solicitudes de información negadas.



| Organismo | No se niega la información | Se niega la información | Total general |
|--|----------------------------|-------------------------|---------------|
| Departamento Administrativo De Gestión Del Riesgo Dagran | 11 | 0 | 11 |
| Departamento Administrativo De Planeación | 87 | 0 | 87 |
| Oficina Privada | 10 | 0 | 10 |
| Secretaría De Ambiente | 13 | 0 | 13 |
| Secretaría De Desarrollo Económico | 5 | 0 | 5 |
| Secretaría De Educación | 32 | 0 | 32 |
| Secretaría De Gobierno | 10 | 0 | 10 |
| Secretaría De Hacienda | 87 | 0 | 87 |
| Secretaría De Infraestructura Física | 25 | 0 | 25 |
| Secretaría De La Juventud | 1 | 0 | 1 |
| Secretaría De Las Mujeres | 5 | 0 | 5 |
| Secretaría De Salud E Inclusión Social | 95 | 0 | 95 |
| Secretaría De Seguridad Justicia Y Paz | 53 | 0 | 53 |
| Secretaría De Talento Humano Y Servicios Administrativos | 178 | 0 | 178 |
| Secretaría General | 15 | 0 | 15 |
| Total | 627 | 0 | 627 |

Durante el cuarto trimestre de 2025, se alcanzó un destacado resultado en el criterio de calidad en referencia a las peticiones negadas alcanzando un **100%** en respuestas de fondo a las solicitudes de información.

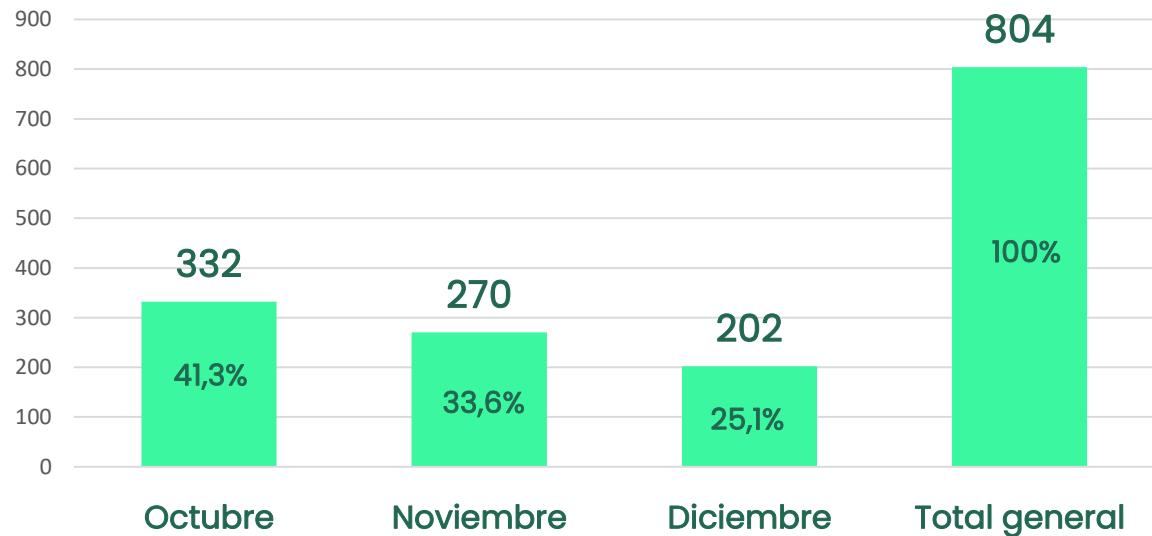


GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Remisiones a otras entidades entre octubre y diciembre de 2025.



Remisiones a otras entidades



En cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, durante el cuarto trimestre de 2025 se **remitieron 804 solicitudes por competencia** a otras entidades, garantizando la correcta atención de los derechos de petición de la ciudadanía. Las entidades con mayor recurrencia corresponden a la Fiscalía, Supernotariado y Registro, Contraloría, y la Alcaldía de Medellín.



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 1:30 p.m. a 4:30 p.m.



Canal Telefónico

Línea en Medellín
(604) 409 90 00

Línea Nacional
01 8000 419000

WhatsApp
604 409 90 00



Canal Virtual

Página web:

www.antioquia.gov.co

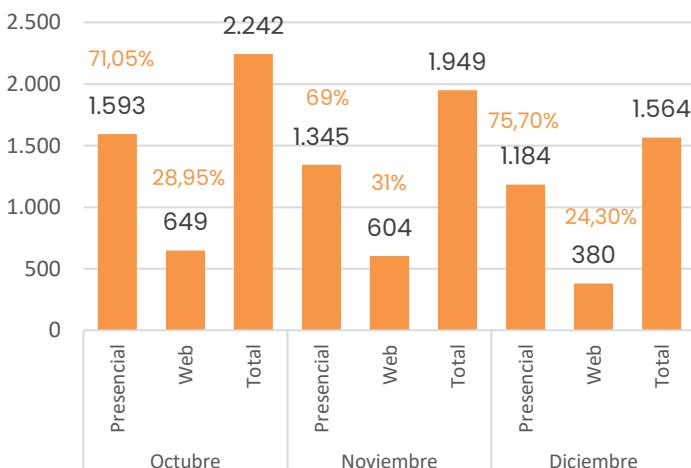
Correo electrónico:

gestiondocumental@antioquia.gov.co

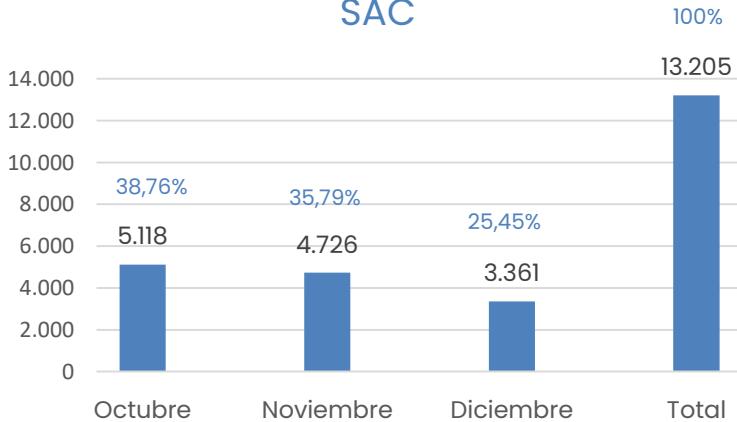
Video Chat en Lengua de Señas Colombiana:

Chat virtual en www.antioquia.gov.co

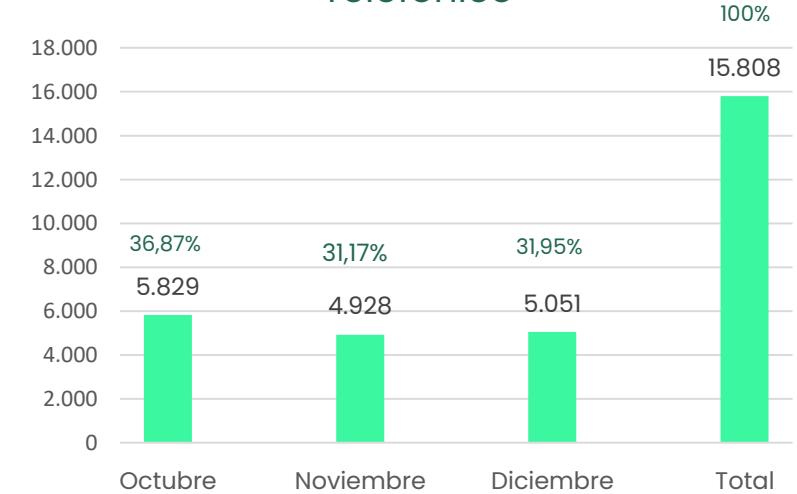
Mercurio



SAC



Telefónico





Organismos con mayor recepción de PQRSDF

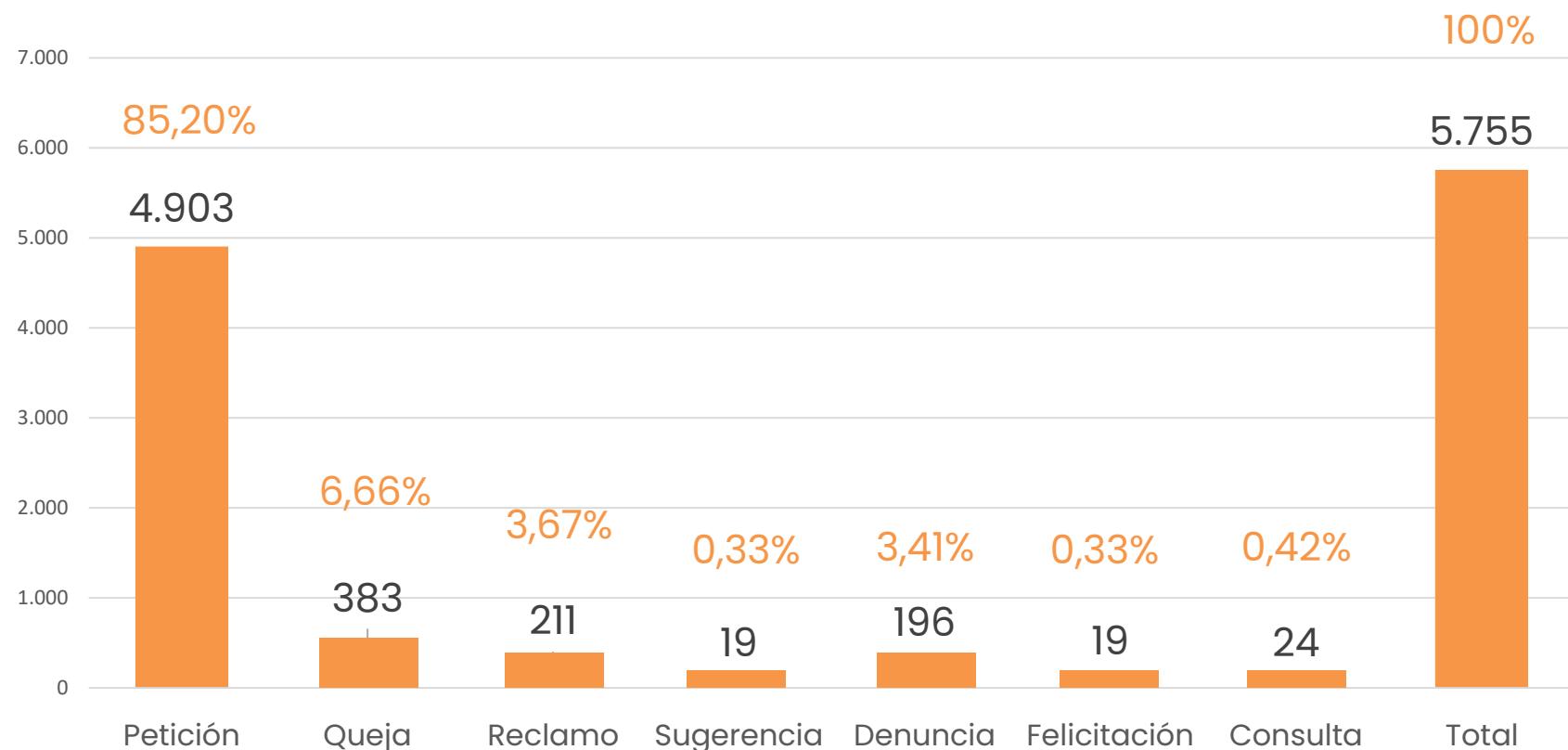
Mercurio y SAC

| Organismo | Total | Participación |
|---|--------|---------------|
| Secretaría de Educación (Mercurio y SAC) | 14.038 | 74,0% |
| Secretaría de Salud e Inclusión Social. | 1.179 | 6,2% |
| Secretaría de Talento Humano y Servicios Adm. | 939 | 5,0% |
| Secretaría de Hacienda | 865 | 4,6% |
| Dpto. Adm. de Planeación | 661 | 3,5% |
| Secretaría de Seguridad Justicia y Paz | 606 | 3,2% |
| Secretaría de Infraestructura Física | 255 | 1,3% |
| Secretaría General | 101 | 0,5% |
| DAGRAN | 81 | 0,4% |
| Secretaría de Ambiente | 72 | 0,4% |



El porcentaje de Participación se calcula sobre el total de las 18.960 PQRSDF recibidas en el cuarto trimestre de 2025 a través de los sistemas Mercurio y SAC.

Tipo de solicitud – Mercurio.

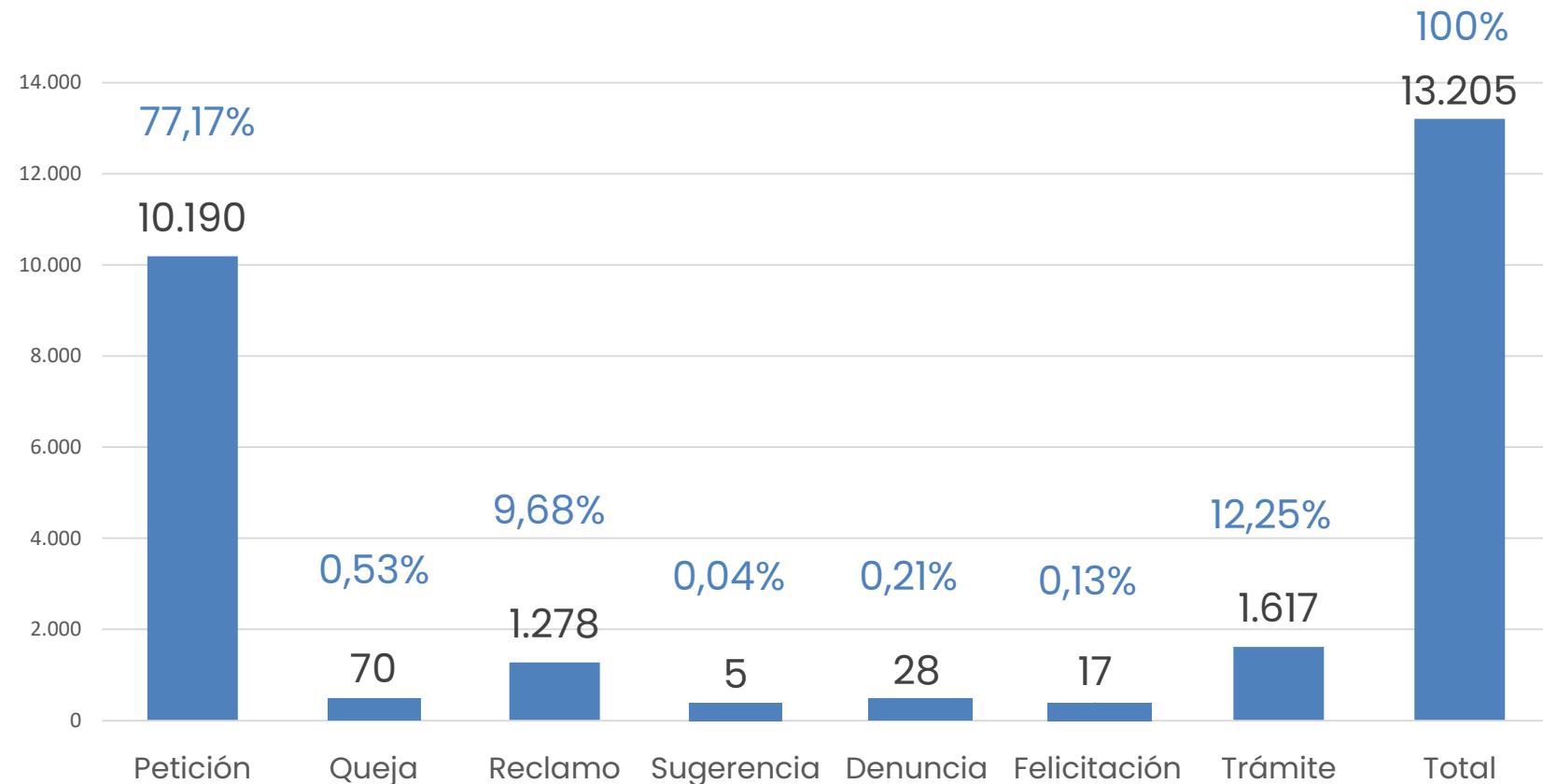


Total 5.755



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Tipo de solicitud – SAC.



Total **13.205**



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



Temas más recurrentes por tipo de solicitud.

| Tipo solicitud | Tema | Total registro | Porcentaje |
|----------------|---|----------------|------------|
| Peticiones | 1. Solicitud de información respecto al trámite de Títulos en áreas de la salud. | 405 | 2,14% |
| | 2. Información relaciona con la expedición del pasaporte | 626 | 3,30% |
| Quejas | 1. Insatisfacción con atención en taquilla de la Gerencia de Catastro | 13 | 0,07% |
| | 2. Convivencia laboral entre docentes | 70 | 0,37% |
| Reclamos | 1. Pagos retroactivo salarial docente por ascenso en escalafón | 720 | 3,80% |
| | 2. Cobro de la Tasa de Seguridad | 82 | 0,43% |
| Sugerencias | 1. Tener actualizados los requisitos para las diferentes situaciones de expedición del Pasaporte en la página web | 6 | 0,03% |
| | 2. Mejorar la información del comprobante al momento de pagar la factura de la Tasa de Seguridad | 4 | 0,02% |
| Denuncias | 1. Acoso sexual sector educativo | 33 | 0,17% |
| | 2. Relacionadas con minería ilegal y orden público | 59 | 0,31% |
| Felicitaciones | 1. Felicitaciones al personal docente por el buen servicio en las instituciones educativas | 17 | 0,09% |
| | 2. Relacionadas con la atención en la expedición del certificado de paz y salvo por valorización | 5 | 0,03% |

El porcentaje se calcula sobre el total de las 18.960 PQRSDF recibidas en el cuarto trimestre de 2025 a través de los sistemas Mercurio y SAC.

