

# 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.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
República de Colombia

# Solicitudes de información negadas.



Organismo	No se niega la información	Se niega la información	Total general
Departamento Administrativo De Gestión Del Riesgo Dagrant	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
Secretaria De La Juventud	1	0	1
Secretaría De Las Mujeres	5	0	5
Secretaria De Salud E Inclusión Social	95	0	95
Secretaria De Seguridad Justicia Y Paz	53	0	53
Secretaria 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.

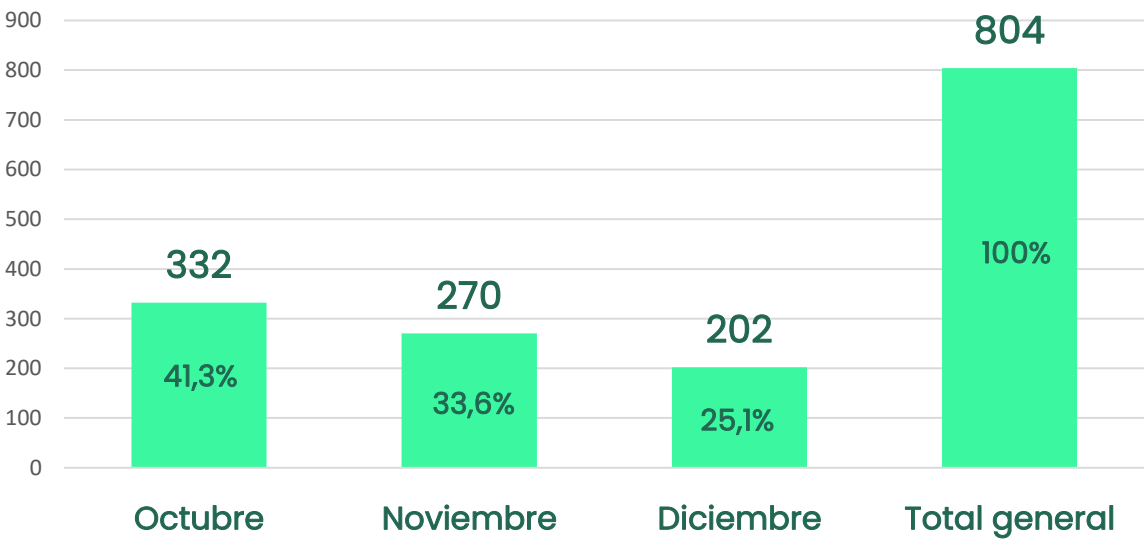




# Remisiones a otras entidades entre octubre y diciembre de 2025.



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](http://www.antioquia.gov.co)

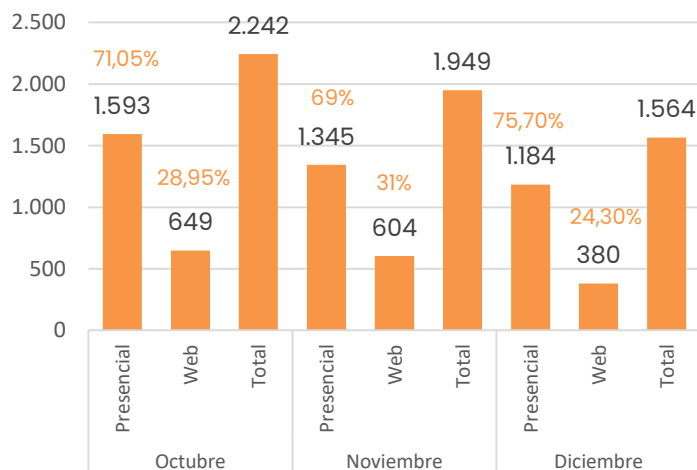
**Correo electrónico:**

[gestiondocumental@antioquia.gov.co](mailto:gestiondocumental@antioquia.gov.co)

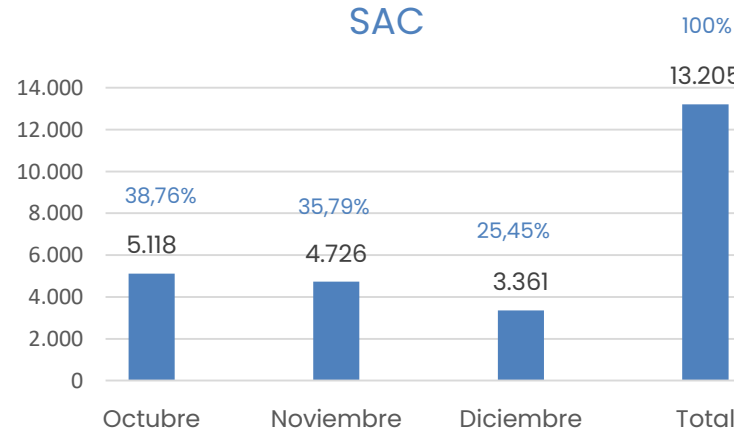
**Video Chat en Lengua de Señas Colombiana:**

Chat virtual en [www.antioquia.gov.co](http://www.antioquia.gov.co)

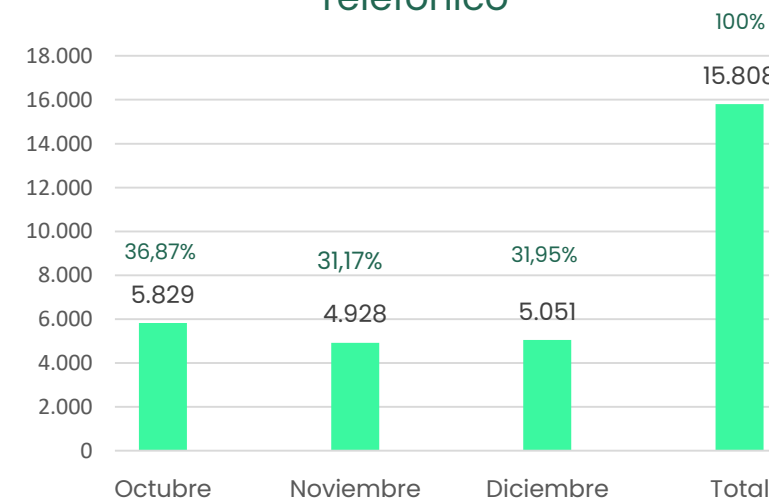
### Mercurio



### SAC



### Telefónico



# Organismos con mayor recepción de PQRSDF

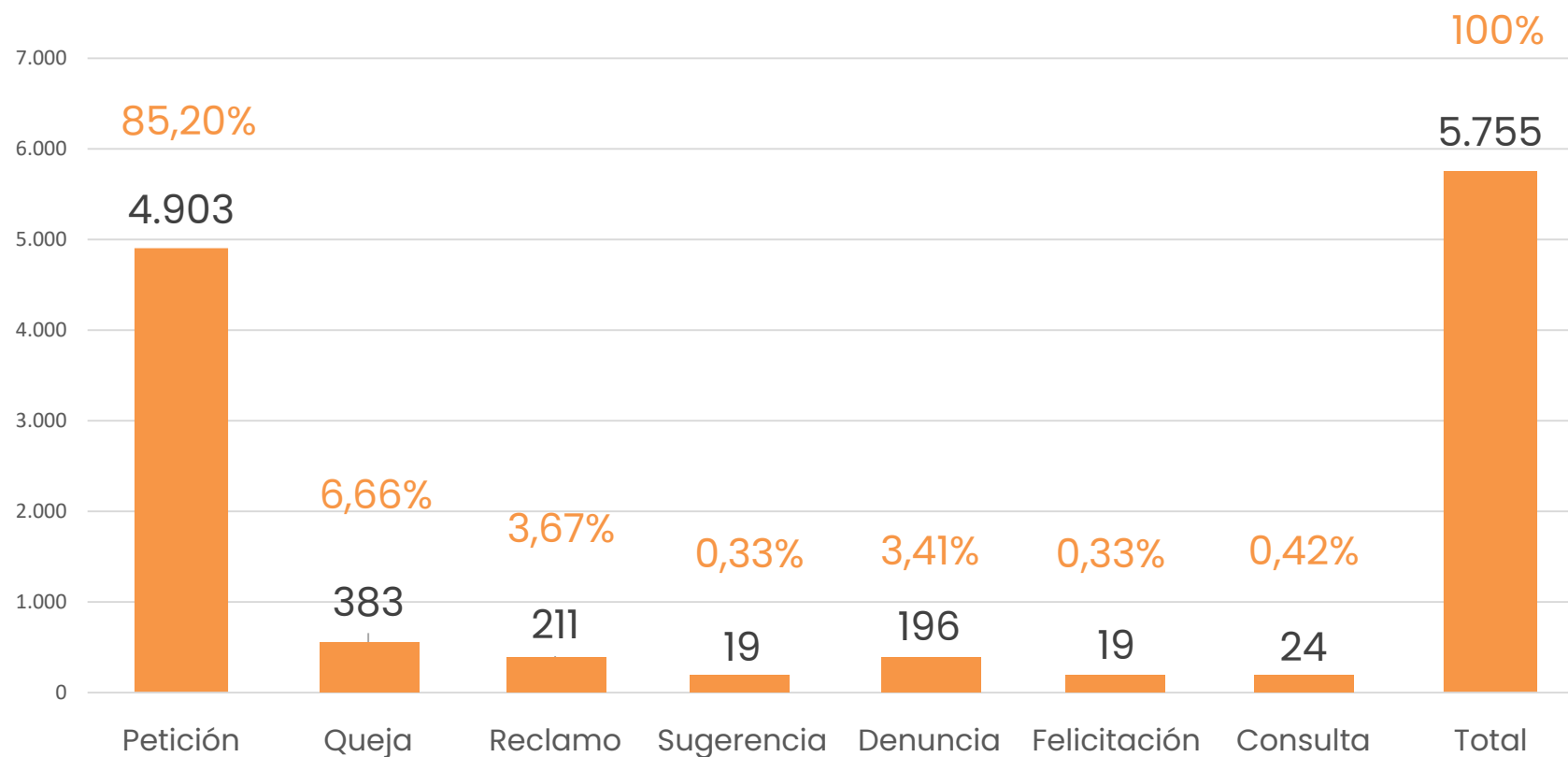
## Mercurio y SAC

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.



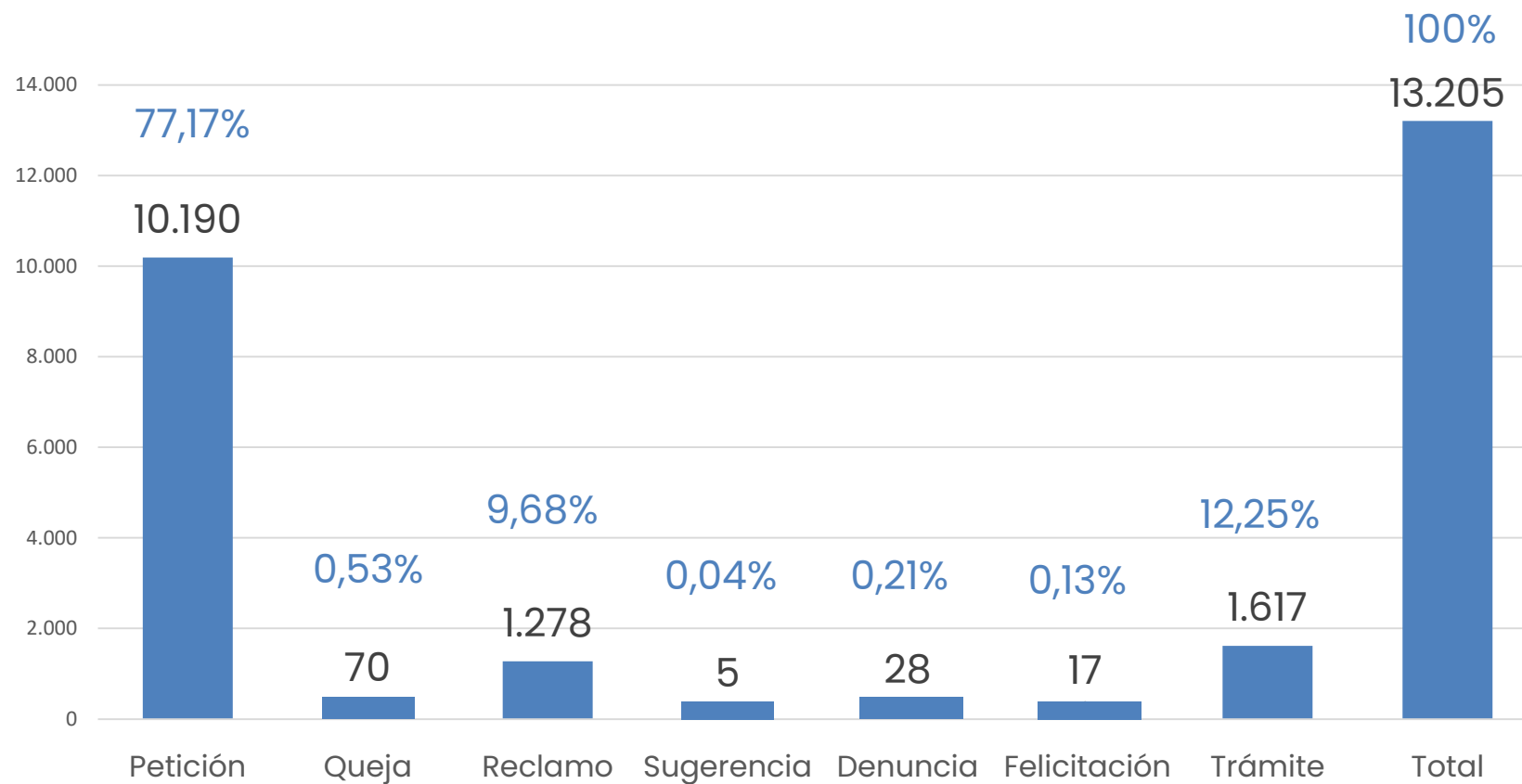
**Total** 5.755



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.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA