

# INFORME DE GESTIÓN PQRSD

Tercer trimestre de 2021

01 de Julio al 30 de Septiembre



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS

# Informe de atención de PQRSD por dependencia

Dependencia	Total de documentos	Con respuesta	% con respuesta	Pendientes por responder	% pendientes por responder	Respondidas a tiempo	Porcentaje cumplimiento en oportunidad
Secretaria de Agricultura	21	21	100%	0	0%	21	100%
Secretaria de Participación Ciudadana	14	14	100%	0	0%	14	100%
Secretaria de Turismo	6	6	100%	0	0%	6	100%
Oficina de Comunicaciones	5	5	100%	0	0%	5	100%
Secretaria de Desarrollo Economico, Innovacion y Nuevas Economias	5	5	100%	0	0%	5	100%
Gerencia de Municipios	3	3	100%	0	0%	3	100%
Gerencia de Auditoria Interna	3	3	100%	0	0%	3	100%
Secretaria Tecnologias De Informacion y Comunicaciones	2	2	100%	0	0%	2	100%
Despacho del Gobernador	1	1	100%	0	0%	1	100%
Seres - Infraestructura, Habitat	1	1	100%	0	0%	1	100%
Direccion de Personal	287	287	100%	0	0%	285	99%
Secretaria de Salud	2026	2018	100%	8	0%	1971	97%
Gerencia Seguridad Vial	349	349	100%	0	0%	339	97%
Secretaria General	60	60	100%	0	0%	58	97%
Secretaria del Medio Ambiente Y Sostenibilidad	25	25	100%	0	0%	24	96%
Secretaria de Inclusion Social y Familia	57	57	100%	0	0%	53	93%
Secretaria de Suministros y Servicios	51	51	100%	0	0%	47	92%
DAGRAN	156	151	97%	5	3%	139	89%
Subsecretaria de Ingresos	767	758	99%	9	1%	666	87%
Direccion de Pasaportes	387	386	100%	1	0%	335	87%
Secretaria de Seguridad y Justicia	52	52	100%	0	0%	45	87%
Secretaria de Infraestructura Fisica	631	571	90%	60	10%	543	86%
Gerencia de Servicios Publicos	33	33	100%	0	0%	28	85%
Secretaria de Hacienda	127	117	92%	10	8%	106	83%
Seres - Educacion, Cultura y Deporte	6	6	100%	0	0%	5	83%
Secretaria de Talento Humano	82	80	98%	2	2%	65	79%
Subsecretaria de Tesoreria	1650	1577	96%	73	4%	1267	77%
Departamento Administrativo de Planeación	33	31	94%	2	6%	25	76%
Secretaria de las Mujeres de Antioquia	8	8	100%	0	0%	6	75%
Peticiones Gerencia de Catastro	818	691	84%	127	16%	576	70%
Sin dependencia	3	3	100%	0	0%	2	67%
Secretaria de Educación	858	769	90%	89	10%	570	66%
Secretaria de Minas	139	132	95%	7	5%	89	64%
Secretaria de Gobierno Paz y No Violencia	512	485	95%	27	5%	252	49%
<b>TOTAL</b>	<b>9178</b>	<b>8758</b>	<b>95%</b>	<b>420</b>	<b>5%</b>	<b>7557</b>	<b>82%</b>

# Procesos del Sistema Integrado de Gestión

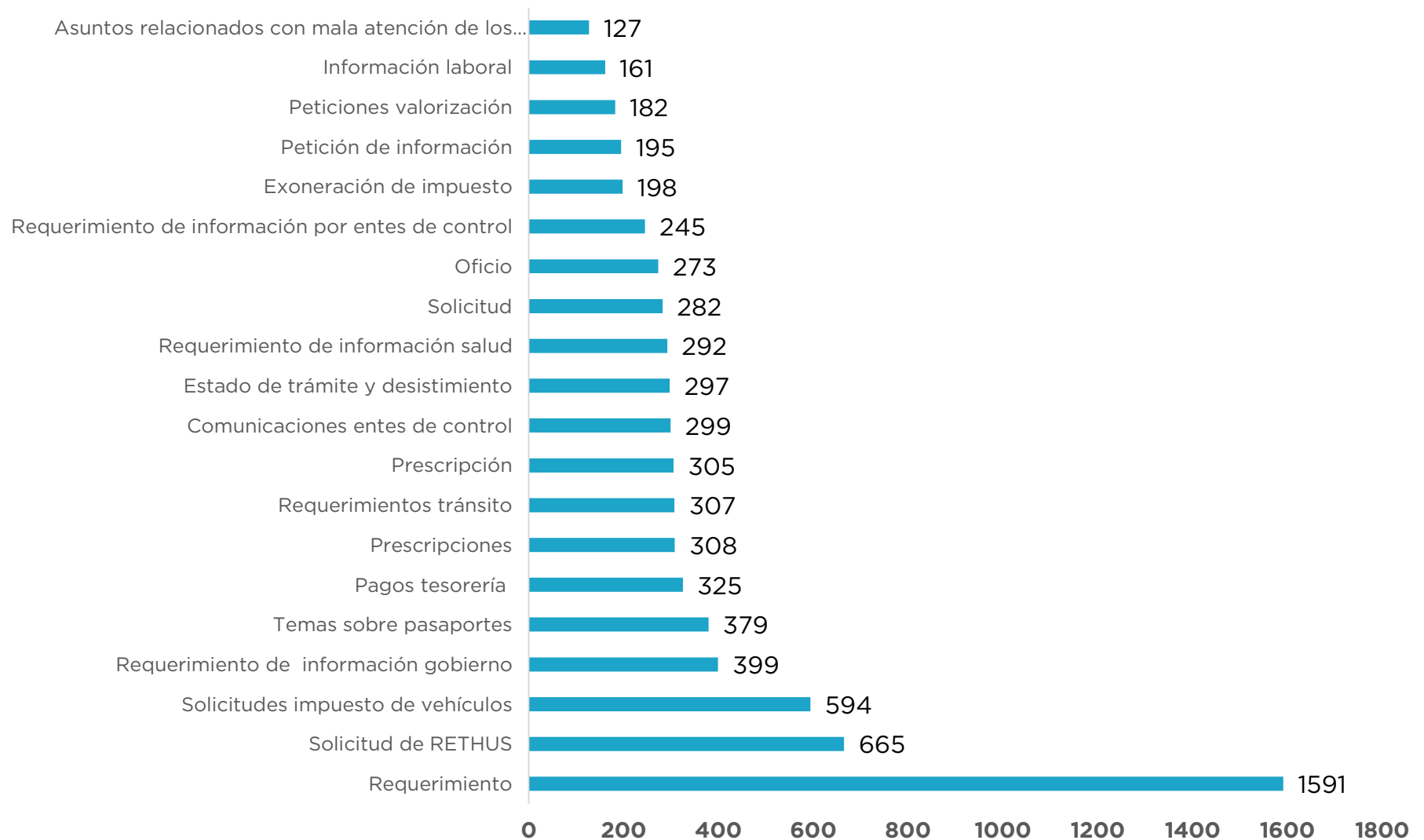
Proceso	Total	% Part.	Pareto
Gestión de la Prestación del Servicio Educativo	10636	53,7%	53,7%
Atención Ciudadana	2758	13,9%	67,6%
Administración de los Tributos	1302	6,6%	74,2%
Gestión en Salud	1122	5,7%	79,9%
Gestión Financiera	1038	5,2%	85,1%
Desarrollo del Capital Humano	907	4,6%	89,7%
Gestión de la Seguridad Convivencia Ciudadana	724	3,7%	93,3%
Promoción del Desarrollo Físico	523	2,6%	
Gestión Jurídica	299	1,5%	
Fortalecimiento Institucional	185	0,9%	
Evaluación Independiente y Cultura del Control	125	0,6%	
Planeación del Desarrollo	85	0,4%	
Contratación Administrativa	48	0,2%	
Gestión Documental	26	0,1%	
Promoción del Desarrollo Económico	24	0,1%	
Comunicación Pública	2	0,0%	
Soporte Logístico	1	100,0%	
<b>Total General</b>	<b>19.805</b>	<b>100%</b>	

# Top 20 de los asuntos más recurrentes demandados por los ciudadanos

Tipo Documental	Proceso	Total
Requerimiento	Atención ciudadana	1591
Solicitud de RETHUS	Gestión en salud	665
Solicitudes impuesto de vehículos	Administración de los tributos	594
Requerimiento de información gobierno	Gestión de la seguridad convivencia ciudadana	399
Temas sobre pasaportes	Atención ciudadana	379
Pagos tesorería	Gestión financiera	325
Prescripciones	Administración de los tributos	308
Requerimientos tránsito	Atención ciudadana	307
Prescripción	Gestión financiera	305
Comunicaciones entes de control	Evaluación independiente y cultura del control	299
Estado de trámite y desistimiento	Atención ciudadana	297
Requerimiento de información salud	Gestión en salud	292
Solicitud	Atención ciudadana	282
Oficio	Desarrollo del capital humano	273
Requerimiento de información por entes de control	Gestión financiera	245
Exoneración de impuesto	Administración de los tributos	198
Petición de información	Promoción del desarrollo físico	195
Peticiones valorización	Atención ciudadana	182
Información laboral (vinculación, posesión, salario, hoja de vida, antecedentes, historia laboral, certificado laboral, etc.)	Desarrollo del capital humano	161
Asuntos relacionados con mala atención de los servicios en IPS, hospitales, clínicas, etc.	Gestión en salud	127

**7424**

# Top 20 de los asuntos más recurrentes demandados por los ciudadanos



# Estadísticas SAC Educación

Tipo de Solicitud	Total	% Part.
Petición	8620	81,1%
Solicitud	1045	9,8%
Solicitud de información	78	0,7%
Reclamo	531	5,0%
Queja	228	2,1%
Denuncia	78	0,7%
Sugerencia	33	0,3%
Felicitación	17	0,2%

**Total General**

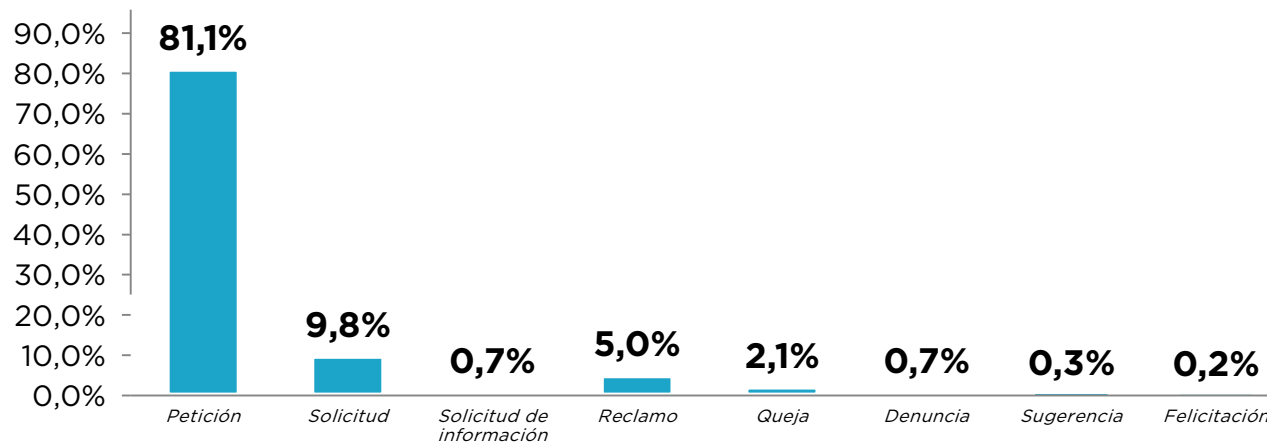
**10630**

**100%**

**Total Documentos Trimestre**

**19.805**

## % tipo de solicitud SAC Educación



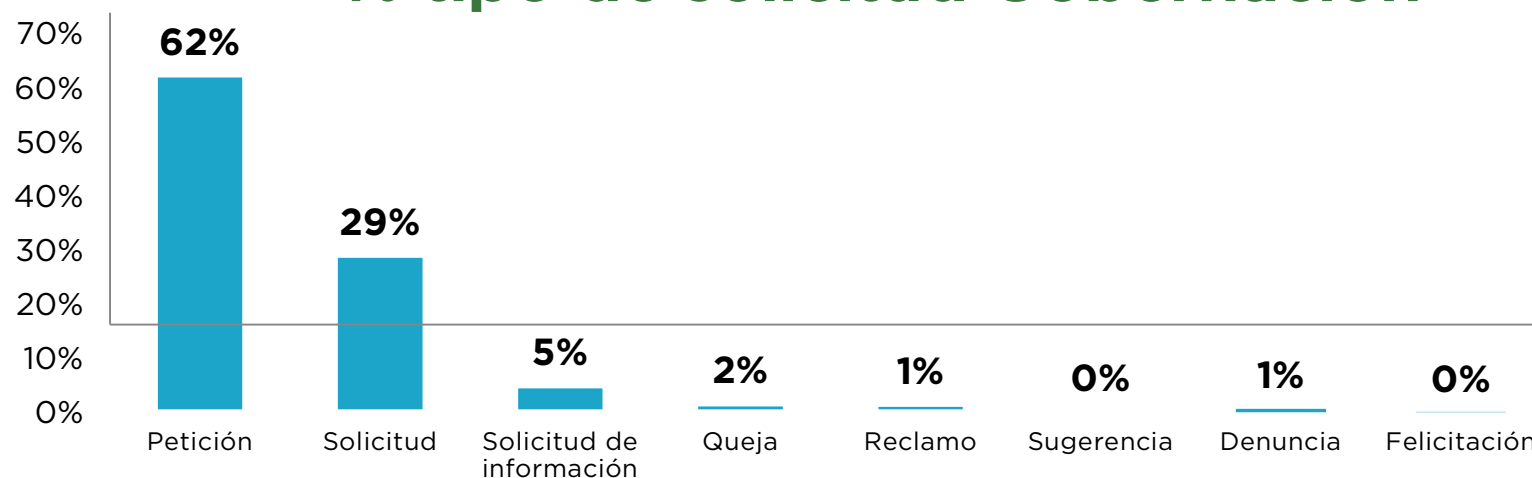
# Estadísticas Mercurio

Tipo de Solicitud	Total	% Part.
Petición	5715	62%
Solicitud	2658	29%
Solicitud de información	451	5%
Queja	140	2%
Reclamo	134	1%
Sugerencia	18	0%
Denuncia	57	1%
Felicitación	2	0%
<b>Total General</b>	<b>9175</b>	<b>100%</b>

**Remitidas a otras Entidades**

**8**

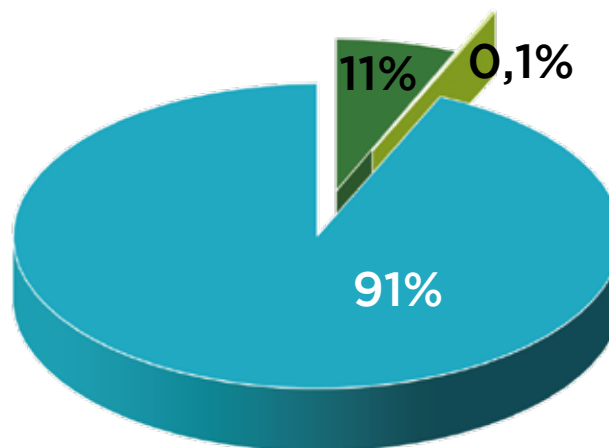
## % tipo de solicitud Gobernación



# Porcentaje de Canales de recepción de PQRSD

Canal	Medio de Recepción	Total	Total por Canal	% Part.
Presencial	Buzón de sugerencias	22	2246	11%
	Verbal presencial	1		
	Escrita presencial	2223		
Telefónico	Telefónico	18	18	0,1%
Virtual	Vía web internet	6911	17541	89%
	Petición SAC	10630		
<b>Total General</b>		<b>19.805</b>	<b>19.805</b>	<b>100%</b>

% part del Canal de Recepción de PQRSD



■ Presencial   ■ Telefónico   ■ Virtual



# UNIDOS POR EL SERVICIO



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS