

# Informe **PQRS**D primer trimestre - **2023**

Alegría de Servir



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
SECRETARÍA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS



UNIDOS



# INFORME ATENCIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE DOCUMENTOS	GESTIONADAS	% GESTIONADAS	PENDIENTES	% PENDIENTES	OPORTUNAS	% OPORTUNIDAD
AGRICULTURA	8	8	100%	0	0%	8	100%
AUDITORIA INTERNA	1	1	100%	0	0%	1	100%
COMPENSACIÓN Y SISTEMA PENSIONAL	3	3	100%	0	0%	2	67%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	14	14	100%	0	0%	12	86%
DAGRAN	72	72	100%	0	0%	68	94%
DESPACHO DEL SEÑOR GOBERNADOR	2	1	50%	1	50%	0	0%
DIRECCIÓN DE PERSONAL	62	62	100%	0	0%	60	97%
GERENCIA DE CATASTRO	769	740	96%	29	4%	539	70%
GERENCIA DE MUNICIPIOS	3	3	100%	0	0%	3	100%
GOBIERNO	117	107	91%	10	9%	81	69%
HACIENDA DESPACHO	6	6	100%	0	0%	5	83%
INCLUSIÓN SOCIAL Y FAMILIA	52	52	100%	0	0%	47	90%
MEDIO AMBIENTE	24	24	100%	0	0%	22	92%
OFICINA DE COMUNICACIONES	2	2	100%	0	0%	2	100%
OFICINA PRIVADA	8	8	100%	0	0%	8	100%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	15	15	100%	0	0%	15	100%
PASAPORTES	4126	4126	100%	0	0%	4121	100%
PLANEACIÓN	20	19	95%	1	5%	18	90%
PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	4	4	100%	0	0%	4	100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	870	844	97%	26	3%	812	93%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	267	259	97%	8	3%	219	82%
SECRETARÍA DE LAS MUJERES	32	32	100%	0	0%	24	75%
SECRETARÍA DE SALUD	896	894	100%	2	0%	819	91%
SECRETARÍA GENERAL	38	38	100%	0	0%	37	97%
SECRETARÍA MINAS	36	36	100%	0	0%	29	81%
SEGURIDAD VIAL	330	330	100%	0	0%	306	93%
SEGURIDAD Y JUSTICIA	56	53	95%	3	5%	40	71%
SERES DESARROLLO HUMANO INTEGRAL	3	3	100%	0	0%	3	100%
SERVICIOS PÚBLICOS	37	35	95%	2	5%	31	84%
SUB SECRETARÍA DE INGRESOS	69	65	94%	4	6%	58	84%
SUMINISTROS Y SERVICIOS	50	50	100%	0	0%	48	96%
TALENTO HUMANO	62	61	98%	1	2%	55	89%
TESORERÍA	37	35	95%	2	5%	27	73%
TIC	6	6	100%	0	0%	6	100%
TURISMO	7	7	100%	0	0%	7	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8104</b>	<b>8015</b>	<b>99%</b>	<b>89</b>	<b>1%</b>	<b>7537</b>	<b>93%</b>

## CANAL DE RECEPCIÓN

### CANAL DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD EN LA GOBERNACIÓN

#### TELEFÓNICO

\*Línea Telefónica

**0,0%**

#### PRESENCIAL

\*Cantidad 6914

**85,32%**

#### VIRTUAL

\*Cantidad 1190

**14,68%**



Informe de PQRSD  
Primer trimestre



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
SECRETARÍA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS





## TOP DE LOS ASUNTOS MÁS RECURRENTES DEMANDAMOS POR LOS CIUDADANOS

Etiquetas de fila	Cuenta de Radicado	Suma de Radicado
PASAPORTES	4126	50,91%
SECRETARÍA DE SALUD	896	11,06%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	870	10,74%
GERENCIA DE CATASTRO	769	9,49%
SEGURIDAD VÍAL	330	4,07%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	267	3,29%
GOBIERNO	117	1,44%
DAGRAN	72	0,89%
SUB SECRETARÍA DE INGRESOS	69	0,85%
DIRECCIÓN DE PERSONAL	62	0,77%
TALENTO HUMANO	62	0,77%
SEGURIDAD Y JUSTICIA	56	0,69%
INCLUSIÓN SOCIAL Y FAMILIA	52	0,64%
SUMINISTROS Y SERVICIOS	50	0,62%
SECRETARÍA GENERAL	38	0,47%
TESORERÍA	37	0,46%
SERVICIOS PÚBLICOS	37	0,46%
SECRETARÍA MINAS	36	0,44%
SECRETARÍA DE LAS MUJERES	32	0,39%
MEDIO AMBIENTE	24	0,30%
PLANEACIÓN	20	0,25%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	15	0,19%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	14	0,17%
AGRICULTURA	8	0,10%
OFICINA PRIVADA	8	0,10%
TURISMO	7	0,09%
TIC	6	0,07%
HACIENDA DESPACHO	6	0,07%
PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	4	0,05%
GERENCIA DE MUNICIPIOS	3	0,04%
SERES DESARROLLO HUMANO INTEGRAL	3	0,04%
COMPENSACIÓN Y SISTEMA PENSIONAL	3	0,04%
OFICINA DE COMUNICACIONES	2	0,02%
DESPACHO DEL SEÑOR GOBERNADOR	2	0,02%
AUDITORIA INTERNA	1	0,01%
<b>Total general</b>	<b>8104</b>	<b>100,00%</b>

## % TIPO DE SOLICITUD

# % TIPO DE SOLICITUD GOBERNACIÓN





## % TIPO DE SOLICITUD

### % TIPO DE SOLICITUD SAC EDUCACIÓN

73.16%

TRÁMITE

23.41%

PETICIÓN

2.05%

RECLAMO

0.89%

QUEJA

0.31%

DENUNCIA

0.13%

SUGERENCIA

0.05%

FELICITACIONES

5

Informe de PQRSD  
Primer trimestre



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
SECRETARÍA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS





# La Alegoría de Servir

Alegoría de Servir



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
SECRETARÍA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS



UNIDOS