

INFORME DE GESTIÓN PQRSD

Cuarto trimestre de 2021

01 de Octubre al 31 de Diciembre



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	% cumplimiento en oportunidad
Secretaria Del Medio Ambiente Y Sostenibilidad	18	18	100%	0	0%	18	100%
Secretaria De Agricultura	12	12	100%	0	0%	12	100%
Secretaria Tecnologias De Informacion Y Comunicaciones	6	6	100%	0	0%	6	100%
Secretaria De Desarrollo Economico, Innovacion Y Nuevas Tecnologias	5	5	100%	0	0%	5	100%
Despacho Del Gobernador	3	3	100%	0	0%	3	100%
Oficina De Comunicaciones	3	3	100%	0	0%	3	100%
Secretaria De Turismo	2	2	100%	0	0%	2	100%
Seres - Infraestructura, Habitat	1	1	100%	0	0%	1	100%
Gerencia De Municipios	1	1	100%	0	0%	1	100%
Gerencia Seguridad Vial	293	293	100%	0	0%	292	100%
Direccion De Personal	203	202	100%	1	0%	201	99%
Suministros Y Servicios	49	49	100%	0	0%	48	98%
Sec De Inclusion Social Y Familia	49	49	100%	0	0%	48	98%
Secretaria De Salud	1079	1051	97%	28	3%	1033	96%
Secretaria General	50	50	100%	0	0%	47	94%
Subsecretaria De Ingresos	675	659	98%	16	2%	615	91%
Secretaria De Infraestructura Fisica	1038	949	91%	89	9%	931	90%
Departamento Administrativo De Planeación	27	26	96%	1	4%	24	89%
Secretaria De Talento Humano	58	57	98%	1	2%	51	88%
Gerencia De Servicios Publicos	29	29	100%	0	0%	25	86%
Dagran	151	148	98%	3	2%	130	86%
Peticiones Gerencia Catastro	436	420	96%	16	4%	353	81%
Seguridad Y Justicia	50	49	98%	1	2%	40	80%
Secretaria De Hacienda	37	33	89%	4	11%	29	78%
Secretaria De Participación Ciudadana	21	21	100%	0	0%	16	76%
Secretaria De Minas	69	62	90%	7	10%	49	71%
Secretaria De Educación	781	687	88%	94	12%	541	69%
Secretaria De Gobierno Paz Y No Violencia	149	144	97%	5	3%	87	58%
Oficina Control Interno Disciplinario	6	6	100%	0	0%	3	50%
Secretaria De Las Mujeres De Antioquia	4	4	100%	0	0%	2	50%
Subsecretaria De Tesoreria	1484	1200	81%	284	19%	699	47%
Direccion De Pasaportes	1519	1518	100%	1	0%	413	27%
Gerencia De Auditoria Interna	1	1	100%	0	0%	0	0%
TOTAL	8309	7758	93%	551	7%	5728	69%

Procesos del Sistema Integrado de Gestión

Proceso	Total	% Part.	Pareto
Gestión de la Prestación del Servicio Educativo	4339	34,2%	34,2%
Atención Ciudadana	3280	25,8%	60,0%
Promoción del Desarrollo Físico	969	7,6%	67,6%
Gestión en Salud	880	6,9%	74,6%
Desarrollo del Capital Humano	839	6,6%	81,2%
Administración de los Tributos	836	6,6%	87,7%
Gestión Financiera	714	5,6%	
Evaluación Independiente y Cultura del Control	323	2,5%	
Gestión de la Seguridad Convivencia Ciudadana	193	1,5%	
Fortalecimiento Institucional	125	1,0%	
Gestión Jurídica	105	0,8%	
Contratación Administrativa	32	0,3%	
Gestión Documental	26	0,2%	
Planeación del Desarrollo	18	0,1%	
Promoción del Desarrollo Económico	16	0,1%	
Gestión de la Prestación del Servicio Educativo	3	0,0%	
Soporte Logístico	1	0,0%	
Total General	12699	100%	

Top 20 de los asuntos más recurrentes demandados por los ciudadanos

Tipo Documental	Proceso	Total
Temas sobre Pasaportes	Atención ciudadana	1507
Requerimiento	Atención ciudadana	1013
Peticiones Valorización	Promoción del Desarrollo Físico	674
Solicitudes Impuesto de Vehículos	Administración de los Tributos	443
Requerimiento de Información Salud	Gestión en Salud	427
Pagos Tesorería	Gestión Financiera	324
Comunicaciones Entes de Control	Evaluación Independiente y Cultura del Control	323
Exoneración de Impuesto	Administración de los Tributos	305
Oficio	Desarrollo del Capital Humano	297
Prescripciones	Administración de los Tributos	246
Requerimientos Tránsito	Atención ciudadana	228
Prescripción	Gestión Financiera	222
Solicitud	Atención ciudadana	184
Estado de Tramite y Desistimiento	Atención ciudadana	178
Requerimiento de Información por Entes de Control	Gestión Financiera	161
Asuntos relacionados con mala atención de los servicios en IPS, Hospitales, Clínicas, Etc.	Gestión en Salud	159
Solicitud de RETHUS	Gestión en Salud	146
Petición de Información	Promoción del Desarrollo Físico	112
Información Laboral	Desarrollo del Capital Humano	98
Quejas contra un servidor público	Desarrollo del Capital Humano	78

7125

Estadísticas SAC Educación

Tipo de Solicitud	Total	% Part.
Petición	3119	71,9%
Solicitud	642	14,8%
Solicitud de información	23	0,5%
Reclamo	403	9,3%
Queja	106	2,4%
Denuncia	22	0,5%
Sugerencia	19	0,4%
Felicitación	5	0,1%

Total General

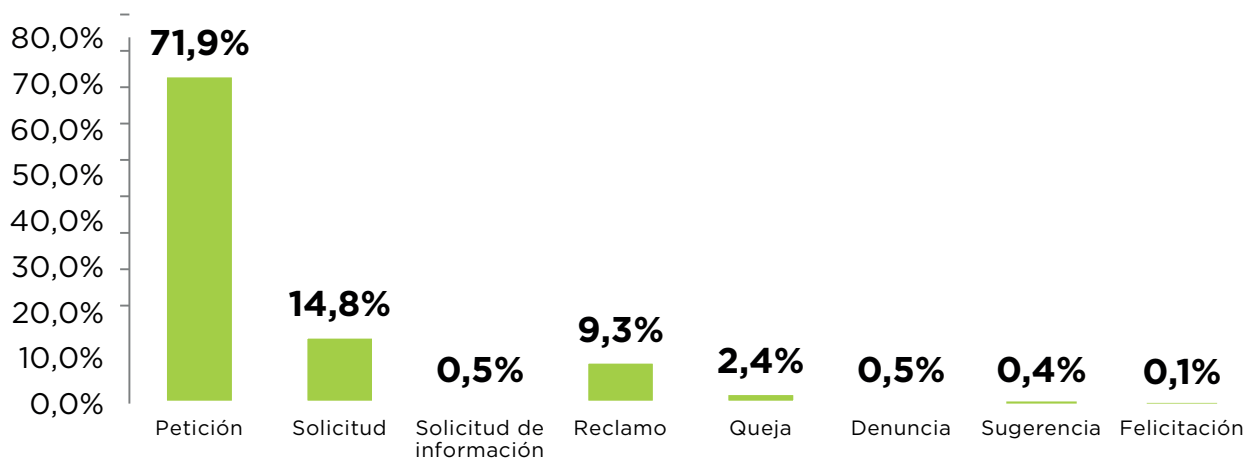
4339

100%

Total Documentos Trimestre

12.699

% tipo de solicitud SAC Educación



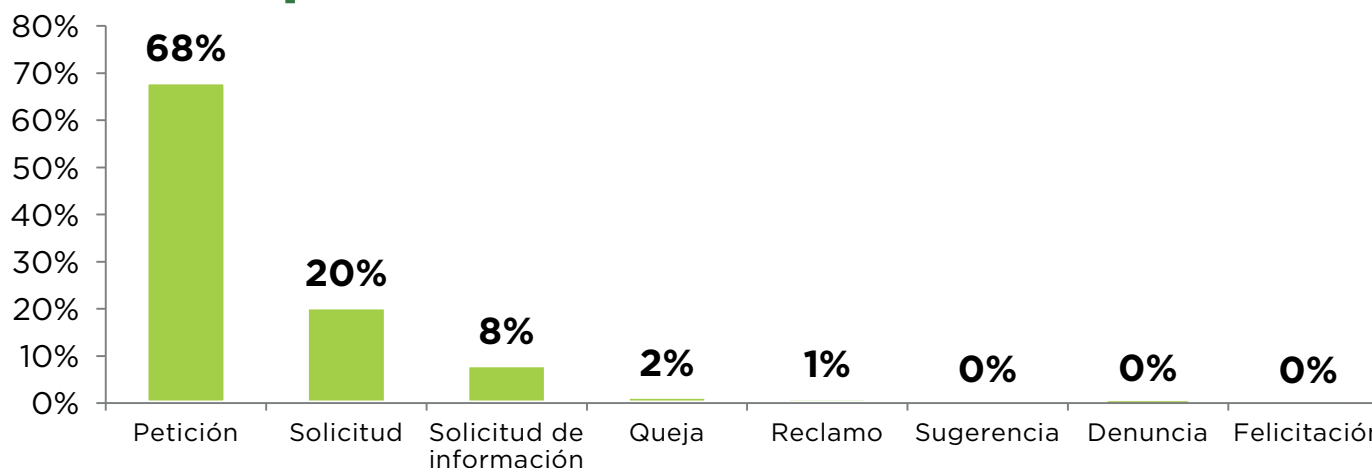
Estadísticas Mercurio

Tipo de Solicitud	Total	% Part.
Petición	5696	68%
Solicitud	1713	20%
Solicitud de información	681	8%
Queja	127	2%
Reclamo	98	1%
Sugerencia	7	0%
Denuncia	37	0%
Felicitación	1	0%
Total General	8360	100%

Remitidas a otras Entidades

16

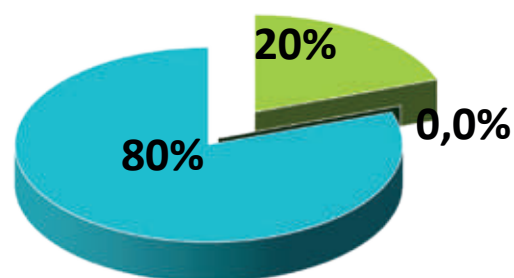
% tipo de solicitud Gobernación



Porcentaje de Canales de recepción de PQRSD

Canal	Medio de Recepción	Total	Total por Canal	% Part.
Presencial	Buzón de sugerencias	10	2486	20%
	Verbal presencial	5		
	Escrita presencial	2471		
Telefónico	Telefónico	0	0	0,0%
Virtual	Vía web internet	5874	10213	80%
	Petición SAC	4339		
Total General		12.699	12.699	100%

% part del Canal de Recepción de PQRSD



■ Presencial ■ Telefónico ■ Virtual

UNIDOS POR EL SERVICIO



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



UNIDOS