

# INFORME PQRSD



***Segundo Semestre***  
**2017**

Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

# Segundo Semestre 2017

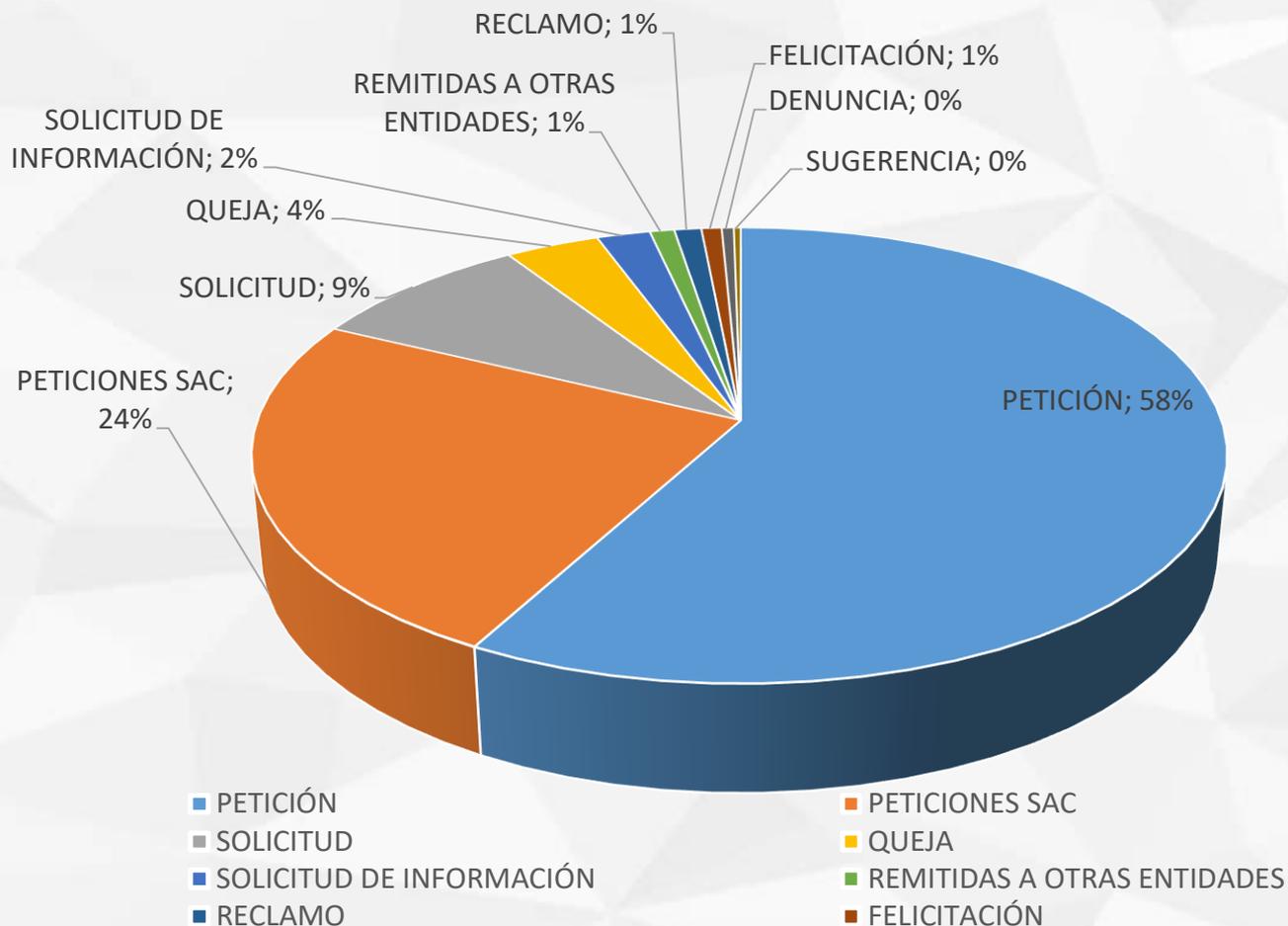
Tipo de Solicitud	Total	Participación
1 Petición	10.239	58 %
2 Petición SAC	4.305	24 %
3 Solicitud	1.528	9 %
4 Queja	638	4 %
5 Solicitud de información	362	2 %
6 Remitidas a otras entidades	166	1 %
7 Reclamo	183	1 %
8 Felicitación	137	1 %
9 Denuncia	82	0 %
10 Sugerencia	47	0 %

**Total**

**17.687**

**100%**

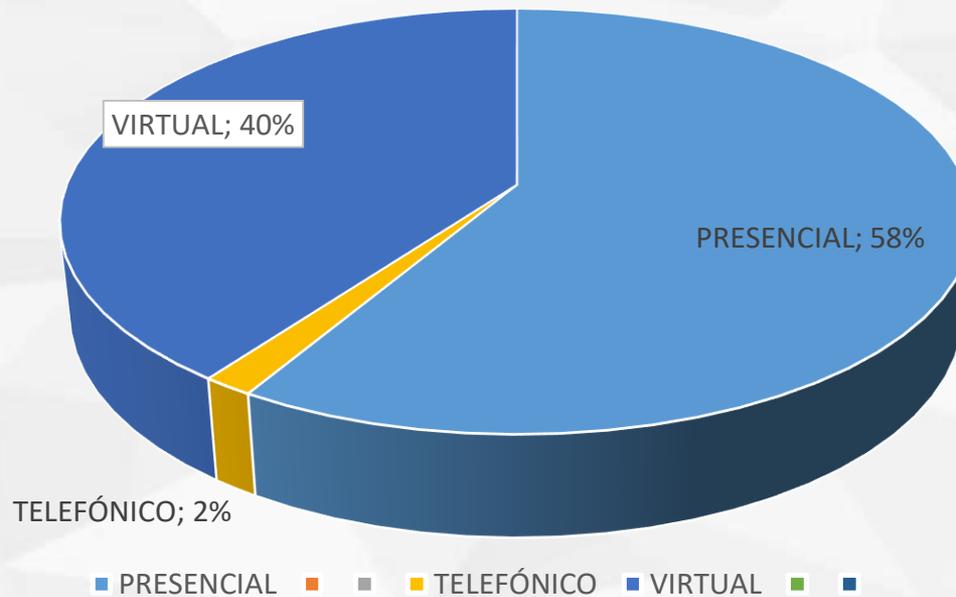
## Tipo de solicitud recibida



# Segundo Semestre 2017

Canal	Tipo de Solicitud	Total	Total por Canal	Participación
	Escrita presencial	10.102	10.343	
	Buzón de sugerencias	232		
	Verbal presencial	9		
	Telefónico	274	274	
	Vía web internet	2.599	7.070	
	Remitidas a otras entidades	166		
	Sistema SAC Sec. Educación	4.305		
<b>Total general:</b>		17.687	17.687	

# Medio de recepción



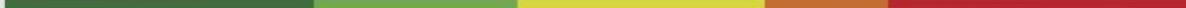
# Top 15

## Dependencias con mayor número de PQRSD recibidas



# Total de PQRSD ingresadas al Departamento 2° Semestre 2017

Total de documentos	17.687
Con respuesta	17.047
Porcentaje con respuesta	96%
Pendientes por responder	580
Porcentaje Pendientes por responder	3%
Respondidas a Tiempo	13.988
Porcentaje cumplimiento en oportunidad	79%



**Informe Atención De Pqrsd por dependencias 01/07/2017 31/12/2017 Segundo semestre de 2017**

Dependencia	Total de documentos	Con respuesta	Porcentaje con respuesta	Pendientes por responder	Porcentaje pendientes por responder	Respondidas a tiempo	Porcentaje cumplimiento en oportunidad
Secretaría de Educación	6.783	6.644	98%	142	2%	5.544	82%
Secretaría de Salud	2.869	2.755	96%	114	4%	2.245	78%
Departamento Administrativo de Planeación	1.784	1.712	96%	72	4%	1.601	90%
Hacienda - Rentas	1.352	1.330	98%	22	2%	851	63%
Agencia de seguridad Vial	1.273	1.231	97%	42	3%	1.064	84%
Fabrica de Licores de Antioquia	839	838	100%	1	0%	741	88%
Secretaría de Infraestructura Fisica	479	478	100%	1	0%	406	85%
Dirección de Personal	339	319	94%	20	6%	138	41%
Secretaría de Gobierno	337	333	99%	4	1%	234	69%
Secretaría de Minas	306	288	94%	18	6%	199	65%
Hacienda - Tesorería	295	295	100%	-	0%	237	80%
Secretaría de Gestión Humana	267	246	92%	21	8%	227	85%
Remitidas a otras entidades	166	166	100%	-	0%	166	100%
Despacho del Gobernador	145	145	100%	-	0%	144	99%
Secretaría General	141	132	94%	9	6%	111	79%
Dapard	57	57	100%	-	0%	31	54%
Secretaría del Medio Ambiente	38	24	63%	14	37%	19	50%
Secretaría de Agricultura	37	37	100%	-	0%	35	95%
Secretaría de Hacienda	31	31	100%	-	0%	28	90%
Secretaría de Participación Ciudadana	30	25	83%	5	17%	24	80%
Gerencia de Servicios Públicos	28	26	93%	2	7%	22	79%
Gerencia Mana	21	21	100%	-	0%	21	100%
Gerencia Infancia y Adolescencia	14	14	100%	-	0%	13	93%
Gerencia Indígena	13	13	100%	-	0%	12	92%
Secretaría de Productividad y Competitividad	12	12	100%	-	0%	11	92%
Gerencia de Comunicaciones	11	10	91%	1	9%	9	82%
Gerencia de Afrodescendientes	9	8	89%	1	11%	8	89%
Secretaría de Las Mujeres de Antioquia	8	8	100%	-	0%	7	88%
Gerencia de Auditoría Interna	3	3	100%	-	0%	3	100%
<b>TOTAL</b>	<b>17.687</b>	<b>17.201</b>	<b>97%</b>	<b>489</b>	<b>3%</b>	<b>14.151</b>	<b>80%</b>

# Gracias

*!Somos ciudadanos  
sirviendo a ciudadanos!*

Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE