

INFORME PQRSD



Cuarto Trimestre
2017

Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

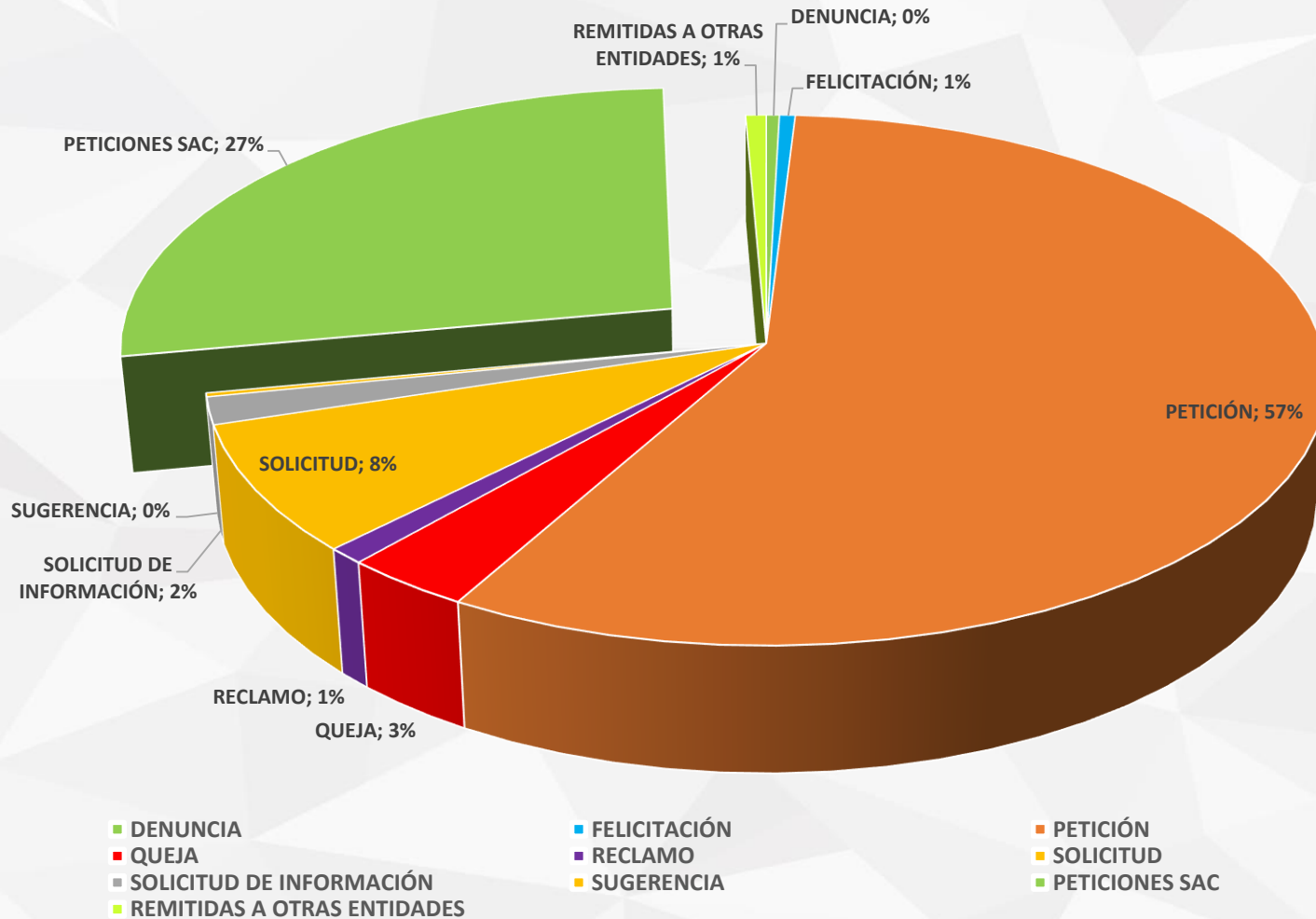


PIENSA EN GRANDE








Cuarto Trimestre 2017

Tipo de Solicitud	Total	Participación
1 Denuncia	38	0 %
2 Felicitación	46	1 %
3 Petición	5.058	57 %
4 Queja	292	3 %
5 Reclamo	86	1 %
6 Solicitud	686	8 %
7 Solicitud de información	146	2 %
8 Sugerencia	21	0 %
9 Petición SAC	2.416	27 %
10 Remitidas a otras entidades	60	1 %
Total	8.849	100%

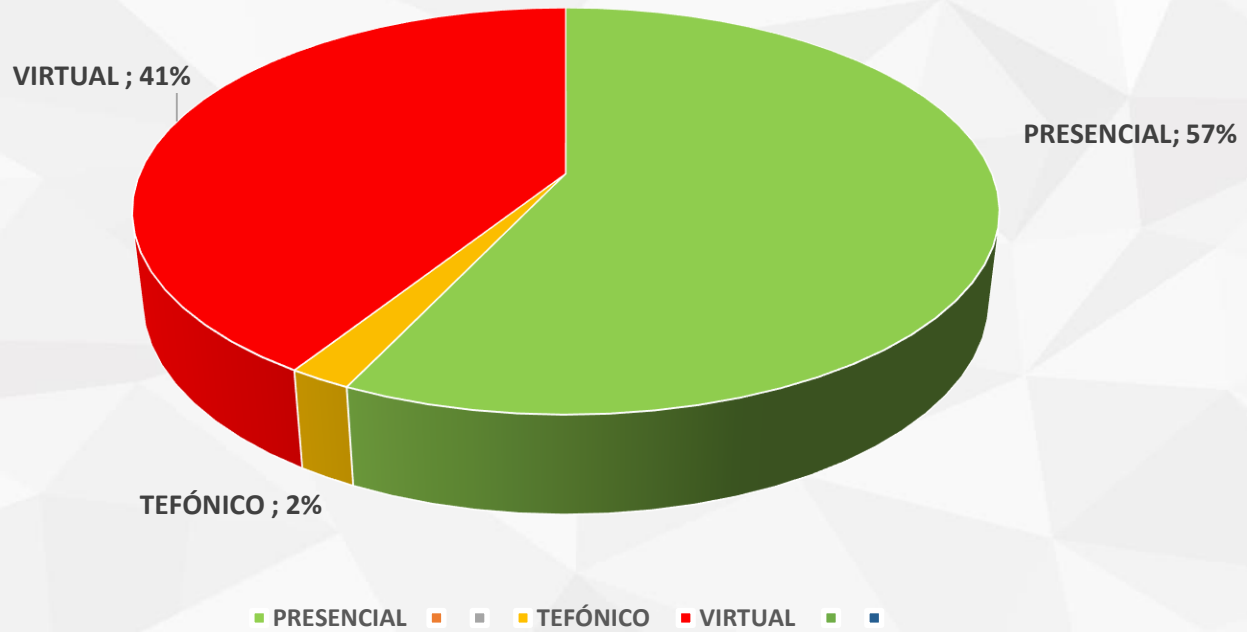
TIPO DE SOLICITUD



Cuarto Trimestre 2017

Canal	Tipo de Solicitud	Total	Total por Canal	Participación
	Escrita presencial	4.974	5.073	
	Buzón de sugerencias	96		
	Verbal presencial	3		
	Telefónico	131	143	
	Vía web internet	1.169	3.645	
	Remitidas a otras entidades	60		
	Sistema SAC Sec. Educación	2.416		
Total general:		8.849		

MEDIO DE RECEPCIÓN



Top 15 dependencias con mayor número de PQRSD recibidas



Total de PQRSD ingresadas al Departamento Cuarto Trimestre 2017

Total de documentos	9.960
Con respuesta	9.549
Porcentaje con respuesta	96 %
Pendientes por responder	411
Porcentaje Pendientes por responder	4 %
Respondidas a Tiempo	8.016
Porcentaje cumplimiento en oportunidad	80 %



Informe Atención de PQRSD por dependencias 01 de octubre de 2017 al 31 de diciembre 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	3.739	3649	98%	90	2%	3210	86%
Secretaría de Salud	1.323	1233	93%	90	7%	963	73%
Departamento Administrativo de Planeación	766	725	95%	41	5%	693	90%
Hacienda - Rentas	739	720	97%	19	3%	506	68%
Agencia de Seguridad Vial	558	533	96%	25	4%	514	92%
Fabrica de Licores de Antioquia	366	365	100%	1	0%	310	85%
Secretaría de Infraestructura Física	247	246	100%	1	0%	222	90%
Dirección de Personal	209	191	91%	18	9%	100	48%
Secretaría de Gobierno	154	152	99%	2	1%	118	77%
Secretaría de Minas	148	134	91%	14	9%	82	55%
Hacienda - Tesorería	146	146	100%	0	0%	130	89%
Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional	119	104	87%	15	13%	95	80%
Secretaría General	63	58	92%	5	8%	53	84%
Remitidas a otras entidades	60	60	100%	0	0%	60	100%
Despacho del Gobernador	53	53	100%	0	0%	53	100%
Dapard	32	32	100%	0	0%	14	44%
Secretaría del Medio Ambiente	24	13	54%	11	46%	10	42%
Secretaría de Agricultura	17	17	100%	0	0%	15	88%
Gerencia de Servicios Públicos	16	14	88%	2	13%	10	63%
Secretaría de Participación Ciudadana	16	13	81%	3	19%	12	75%
Secretaría de Hacienda	13	13	100%	0	0%	12	92%
Gerencia Mana	11	11	100%	0	0%	11	100%
Secretaría de Productividad y Competitividad	7	7	100%	0	0%	7	100%
Gerencia Infancia y Adolescencia	7	7	100%	0	0%	6	86%
Gerencia de Afrodescendientes	5	4	80%	1	20%	4	80%
Gerencia Indígena	4	4	100%	0	0%	3	75%
Secretaría de Las Mujeres de Antioquia	3	3	100%	0	0%	2	67%
Gerencia de Comunicaciones	3	2	67%	1	33%	1	33%
Gerencia de Auditoría Interna	1	1	100%	0	0%	1	100%
TOTAL	8.849	8510	96%	339	4%	7217	82%



Gracias

*!Somos ciudadanos
sirviendo a ciudadanos!*

Gerencia de
Atención a la
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE