

# INFORME PQRSD



*Primer Trimestre*

**2018**

Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



**PIENSA EN GRANDE**

# Primer Trimestre 2018

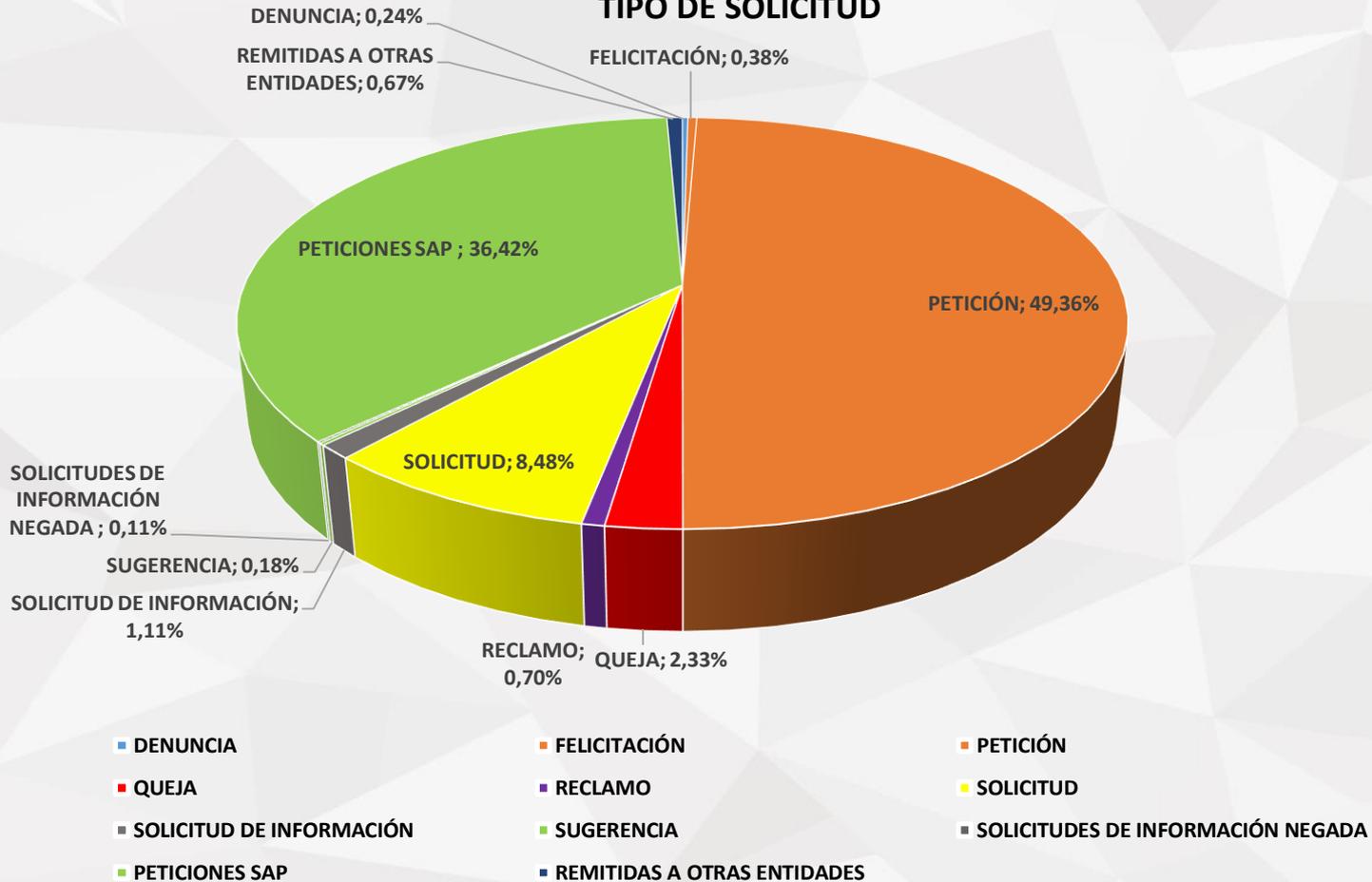
Tipo de Solicitud	Total	Participación
1 Denuncia	25	0,24 %
2 Felicitación	40	0,38 %
3 Petición	5.143	49,36 %
4 Queja	243	2,33 %
5 Reclamo	73	0,70 %
6 Solicitud	884	8,48 %
7 Solicitud de información	116	1,11 %
8 Sugerencia	19	0,18 %
9 Solicitud de información negada	11	0,11 %
10 Petición SAC	3.795	36,42 %
11 Remitidas a otras entidades	70	0,67 %

**Total**

**10.419**

**100%**

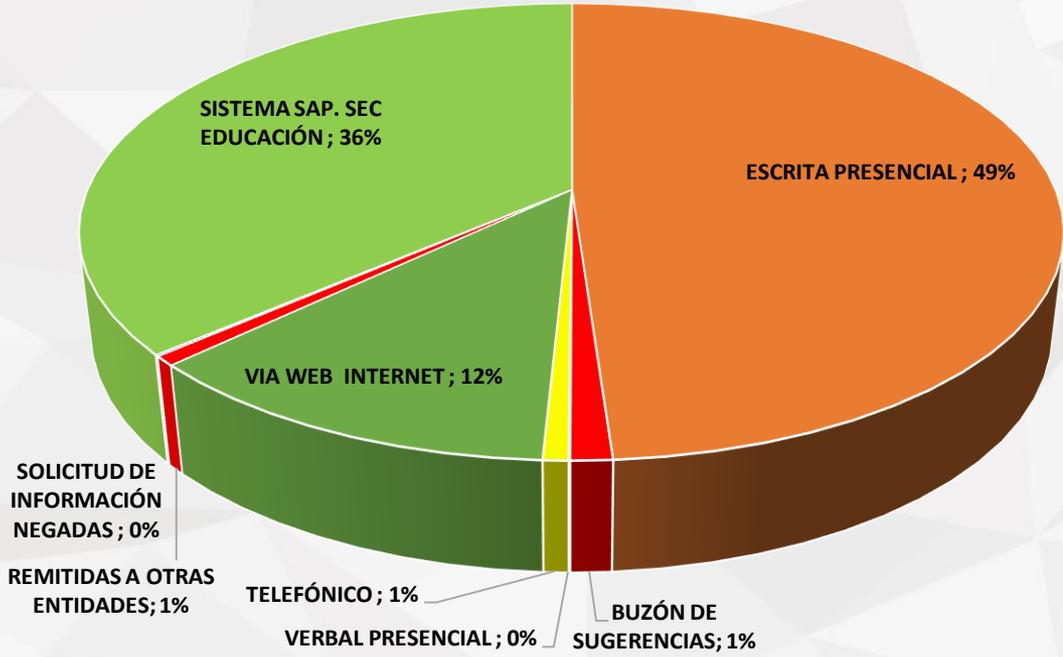
## TIPO DE SOLICITUD



# Tercer Trimestre 2018

Canal	Tipo de Solicitud	Total	Total por Canal	Participación
	Escrita presencial	5.095	5.219	49%
	Buzón de sugerencias	120		1%
	Verbal presencial	4		0%
	Telefónico	73	73	1%
	Vía web internet	1251	5127	12%
	Remitidas a otras entidades	70		1%
	Solicitud de información negadas	11		0%
	Sistema SAC Sec. Educación	3.795		36%
	<b>Total general:</b>	10.419		

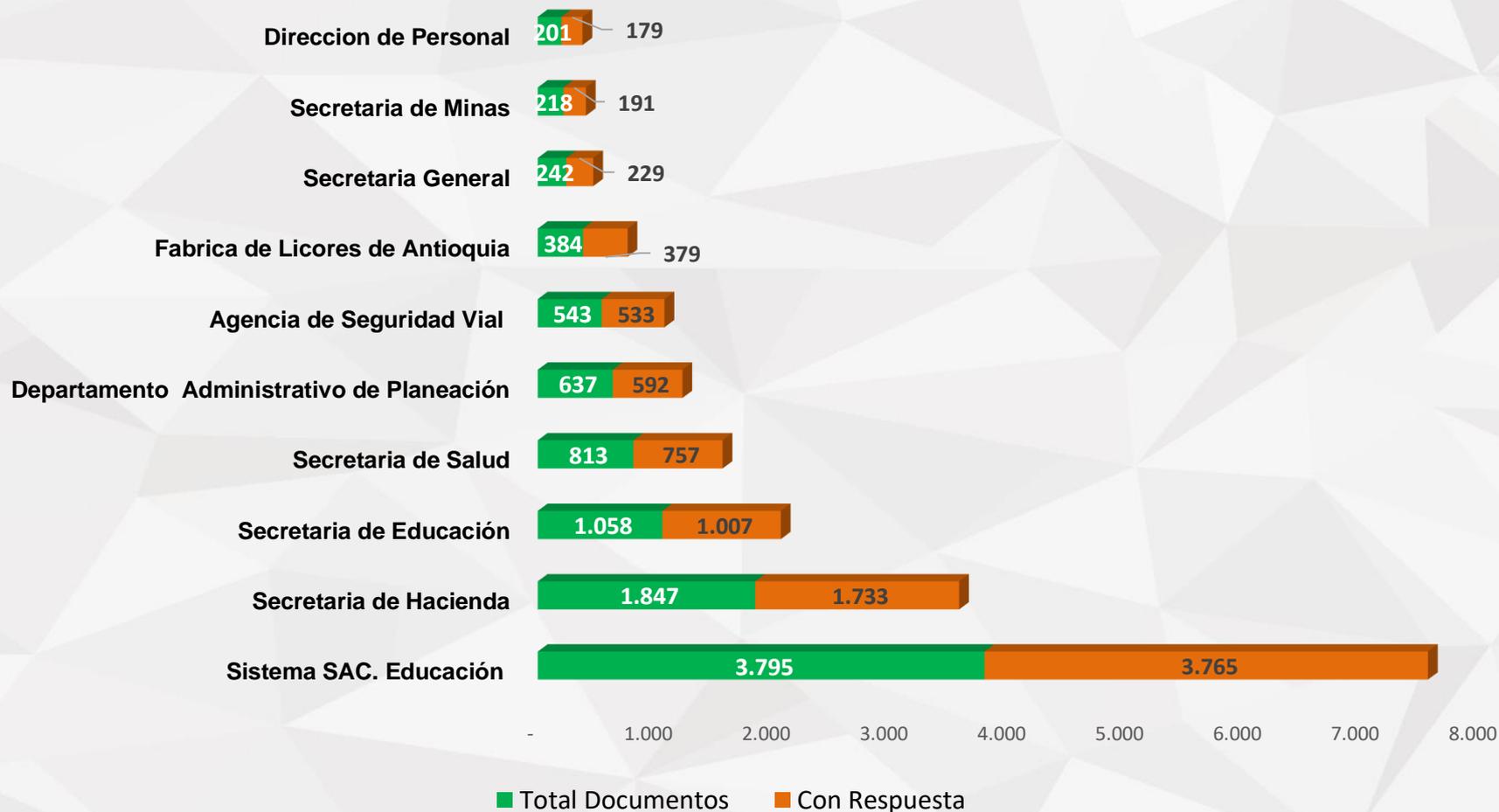
# MEDIO DE RECEPCIÓN



- ESCRITA PRESENCIAL
- VERBAL PRESENCIAL
- VIA WEB INTERNET
- SOLICITUD DE INFORMACIÓN NEGADAS
- BUZÓN DE SUGERENCIAS
- TELEFÓNICO
- REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES
- SISTEMA SAP. SEC EDUCACIÓN



## Top 10 Dependencias con mayor número de PQRSD recibidas



# ***Informe Atencion De Pqrsd por dependencias***

## ***01 Enero de 2018 al 31 de marzo de 2018***

<b>Total de documentos</b>	<b>10.419</b>
<b>Con respuesta</b>	<b>9.993</b>
<b>Porcentaje con respuesta</b>	<b>96%</b>
<b>Pendientes por responder</b>	<b>401</b>
<b>Respondidas a Tiempo</b>	<b>8.168</b>
<b>Porcentaje cumplimiento en oportunidad</b>	<b>78%</b>



**Informe Atención De Pqrsd por dependencias 01 Enero de 2018 al 31 de marzo de 2018**

Dependencia	Total de Documentos	Con respuesta	Porcentaje con respuesta	Pendientes por responder	Respondidas a tiempo	Porcentaje cumplimiento en oportunidad
Remitidas a otras Entidades	70	70	100%	0	72	103%
Despacho del Gobernador	30	30	100%	0	30	100%
Gerencia de Servicios Públicos	23	23	100%	0	14	61%
Solicitudes de Información Negadas	11	11	100%	0	11	100%
Secretaría de Agricultura	10	10	100%	0	10	100%
Gerencia Mana	7	7	100%	0	7	100%
Secretaría de Productividad y Competitividad	7	7	100%	0	7	100%
Secretaría de Participación Ciudadana	5	5	100%	0	5	100%
Gerencia de Auditoría Interna	4	4	100%	0	3	75%
Gerencia de Comunicaciones	3	3	100%	0	3	100%
Gerencia Indígena	2	2	100%	0	2	100%
Secretaría de Las Mujeres de Antioquia	1	1	100%	0	1	100%
Gerencia de Afrodescendientes	1	1	100%	0	1	100%
Sistema SAC. Docentes	3.795	3.765	99%	3	3.497	92%
Secretaría de Infraestructura Física	174	172	99%	2	159	91%
Fabrica de Licores de Antioquia	384	379	99%	5	338	88%
Agencia de Seguridad Vial	543	533	98%	10	377	69%
Secretaría de Educación	1.058	1.007	95%	51	788	74%
Secretaría General	242	229	95%	13	55	23%
Secretaría de Hacienda	1.847	1.733	94%	114	1.165	63%
Secretaría de Salud	813	757	93%	56	580	71%
Departamento Administrativo de Planeación	637	592	93%	45	553	87%
Dapard	14	13	93%	1	11	79%
Dirección de Personal	201	179	89%	22	127	63%
Secretaría de Minas	218	191	88%	27	153	70%
Secretaría de Gobierno	162	137	85%	25	89	55%
Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional	142	120	85%	22	102	72%
Gerencia Infancia y Adolescencia	4	3	75%	1	2	50%
Secretaría del Medio Ambiente	11	7	64%	4	6	55%
<b>TOTAL</b>	<b>10.419</b>	<b>9.991</b>	<b>96%</b>	<b>401</b>	<b>8.168</b>	<b>78%</b>



***¡Somos ciudadanos  
sirviendo a ciudadanos!***

**Gerencia de  
Atención a la  
Ciudadanía**

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



**PIENSA EN GRANDE**