

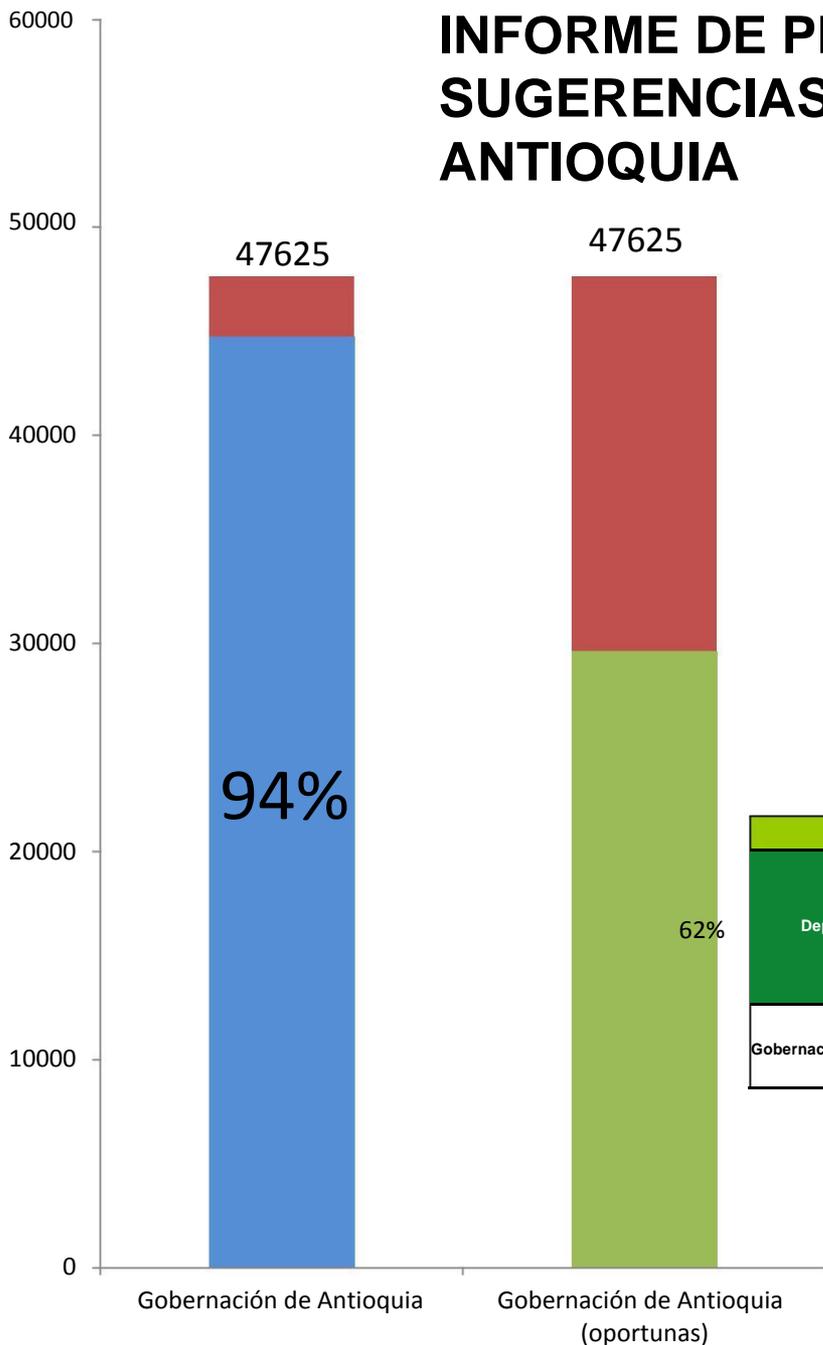
2014



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS
Y SUGERENCIAS DE LA GOBERNACIÓN DE
ANTIOQUIA GERENCIA DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA**

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

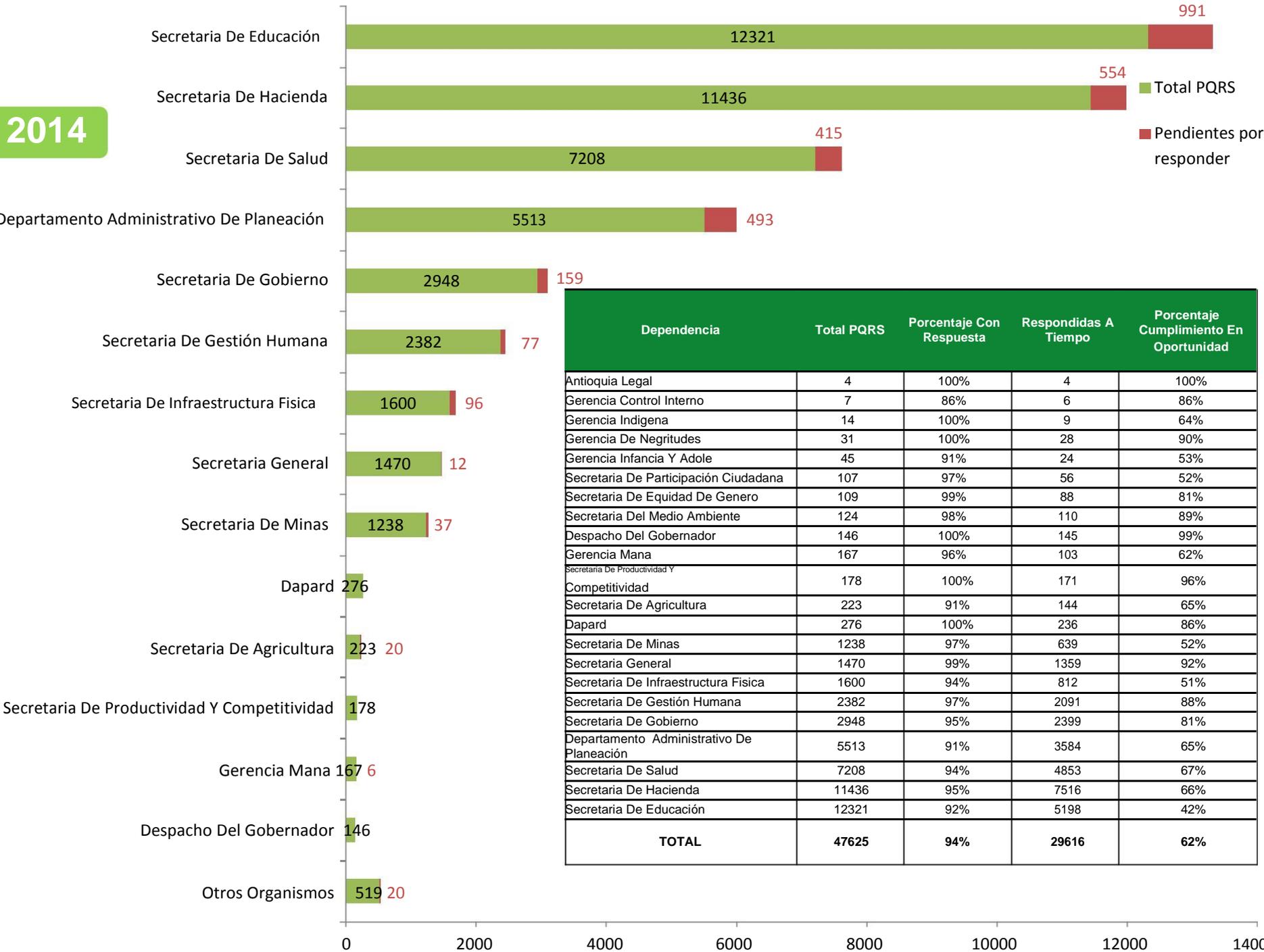
2014



Informe De PQRS desde el 01/01/2014 hasta 31/12/2014 con corte al 26 de enero de 2015

| Dependencia | Total PQRS | Con Respuesta | Porcentaje Con Respuesta | Pendientes por Responder | Cancelados o Devueltos, Pendientes por Responder | Porcentaje Pendientes Por Responder | Respondidas A Tiempo | Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad |
|--------------------------|------------|---------------|--------------------------|--------------------------|--|-------------------------------------|----------------------|--|
| Gobernación de Antioquia | 47625 | 44745 | 94% | 2880 | 519 | 6% | 29616 | 62% |

2014



| Dependencia | Total PQRS | Porcentaje Con Respuesta | Respondidas A Tiempo | Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad |
|--|--------------|--------------------------|----------------------|--|
| Antioquia Legal | 4 | 100% | 4 | 100% |
| Gerencia Control Interno | 7 | 86% | 6 | 86% |
| Gerencia Indigena | 14 | 100% | 9 | 64% |
| Gerencia De Negritudes | 31 | 100% | 28 | 90% |
| Gerencia Infancia Y Adole | 45 | 91% | 24 | 53% |
| Secretaria De Participación Ciudadana | 107 | 97% | 56 | 52% |
| Secretaria De Equidad De Genero | 109 | 99% | 88 | 81% |
| Secretaria Del Medio Ambiente | 124 | 98% | 110 | 89% |
| Despacho Del Gobernador | 146 | 100% | 145 | 99% |
| Gerencia Mana | 167 | 96% | 103 | 62% |
| Secretaria De Productividad Y Competitividad | 178 | 100% | 171 | 96% |
| Secretaria De Agricultura | 223 | 91% | 144 | 65% |
| Dapard | 276 | 100% | 236 | 86% |
| Secretaria De Minas | 1238 | 97% | 639 | 52% |
| Secretaria General | 1470 | 99% | 1359 | 92% |
| Secretaria De Infraestructura Fisica | 1600 | 94% | 812 | 51% |
| Secretaria De Gestión Humana | 2382 | 97% | 2091 | 88% |
| Secretaria De Gobierno | 2948 | 95% | 2399 | 81% |
| Departamento Administrativo De Planeación | 5513 | 91% | 3584 | 65% |
| Secretaria De Salud | 7208 | 94% | 4853 | 67% |
| Secretaria De Hacienda | 11436 | 95% | 7516 | 66% |
| Secretaria De Educación | 12321 | 92% | 5198 | 42% |
| TOTAL | 47625 | 94% | 29616 | 62% |

2014

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

| | |
|--------------------------|---------------------------------------|
| Educación | SAC |
| | PAGO DE PRIMAS |
| | TRASLADOS-PERMUTAS |
| | RECLAMOS POR NOMINA |
| | ASIGNACION SALARIAL POR TITULO |
| | BECAS |
| | MEJORA DE CALIDAD EDUCATIVA |
| | AUTORIZACION DE HORAS EXTRAS DOCENTES |
| NOMBRAMIENTO DE DOCENTES | |

| | |
|----------|--|
| Gobierno | HISTORIALES DE VEHICULOS |
| | INSCRIBIR O LEVANTAR PENDIENTES Y EMBARGOS |
| | FELICITACIONES |
| | REPRESENTACION LEGAL DE BOMBEROS |

| | |
|----------|--|
| Hacienda | PRESCRIPCIÓN |
| | IMPUESTO DE VEHICULOS |
| | EMBARGOS RETENCIONES Y DESEMBARGOS |
| | HOJAS DE VIDA |
| | COMPRA DE PRODUCTOS FLA |
| | CONDONACIONES |
| | SOLICITUDES RELACIONADAS CON COBRO COACTIVO (TRAMITES TESORERIA) |



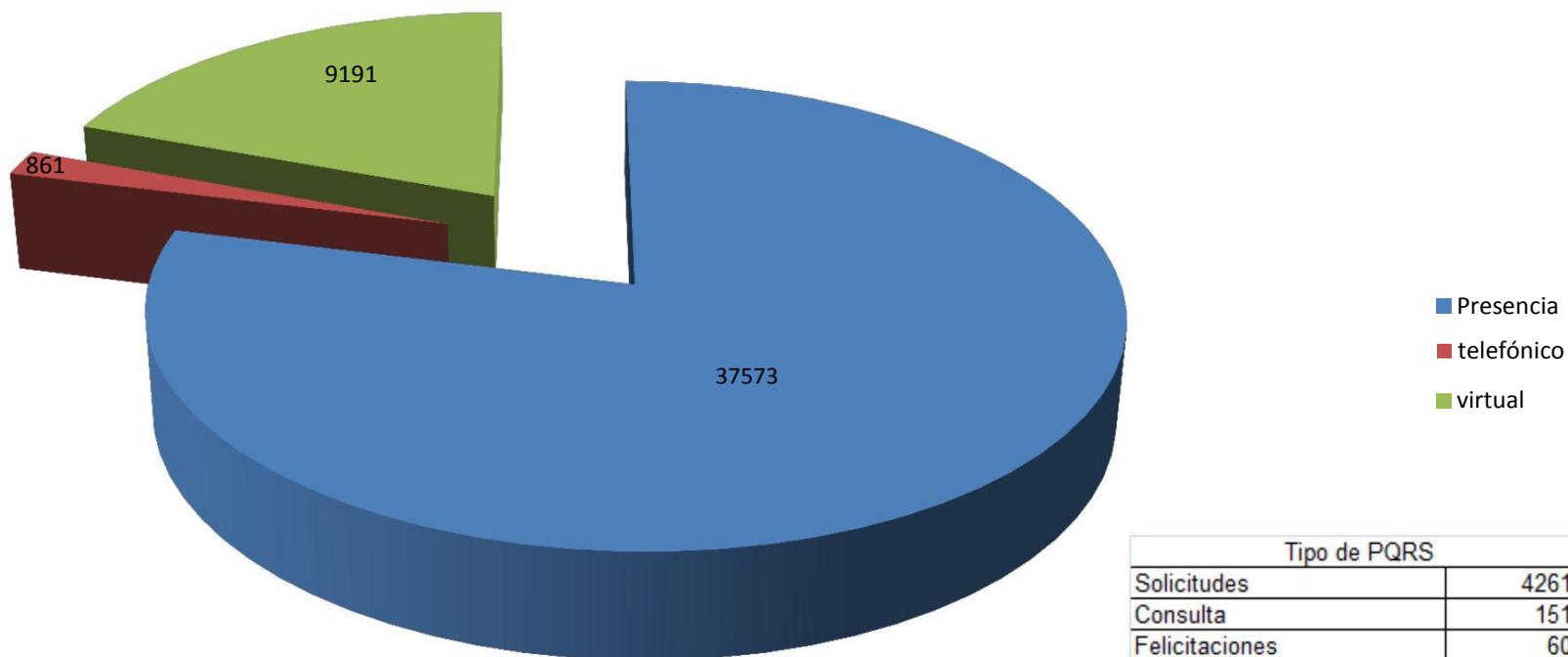
| | |
|------------|---|
| Planeación | CERTIFICACION DE ÁREA Y LINDEROS |
| | AVALUO CATASTRAL |
| | CAMBIOS DE PROPIETARIO |
| | CERTIFICADO DE POSEER O NO BIENES INMUEBLES |

| | |
|-------|---|
| Salud | EXPEDICION DE LA LICENCIA PARA PRESTAR SERVICIOS EN SEGURIDAD Y SALUD |
| | ASUNTOS RELACIONADOS CON MALA ATENCION DE LOS SERVICIOS EN IPS, HOSPITALES, CLINICAS, ETC |
| | CARNET PROTECCION RADIOLOGICA |
| | LICENCIA DE EQUIPOS DE RAYOS X |
| | VISITA TÉCNICA SALUD |
| | MEDICAMENTOS DE CONTROL |
| | DEMORA PARA ASIGNACION DE CITAS EN IPS, CLINICAS, HOSPITALES |

2014

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Canal Utilizado



| Tipo de PQRS | |
|---------------------------|-------|
| Solicitudes | 42618 |
| Consulta | 1516 |
| Felicitaciones | 603 |
| Quejas | 1258 |
| Reclamos | 254 |
| Sugerencias | 318 |
| Trámite Educación | 644 |
| Queja o Reclamo Educación | 400 |
| Invitación | 14 |