

# Informe de medición Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.



## P.Q.R.S.D. Año 2018



# Total de PQRSD ingresadas al Departamento

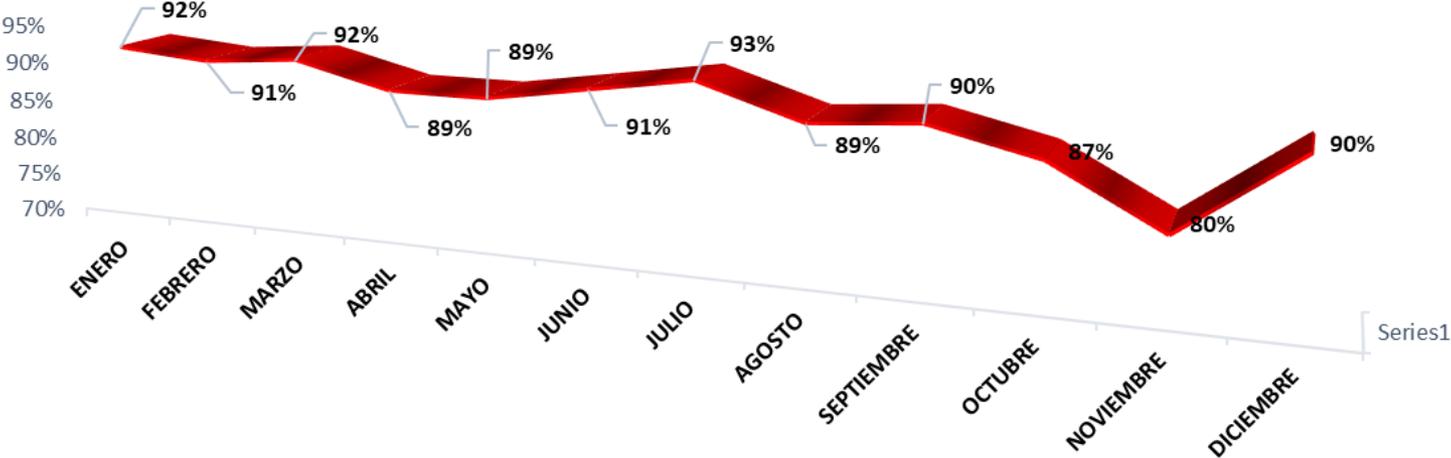
## *Año 2018*

<b>Total</b>	<b>47.844</b>
<b>Con respuesta</b>	<b>46.795</b>
<b>Porcentaje con respuesta</b>	<b>98%</b>
<b>Pendientes por responder</b>	<b>722</b>
<b>Respondidas a Tiempo</b>	<b>35.960</b>
<b>Porcentaje cumplimiento en oportunidad</b>	<b>75%</b>

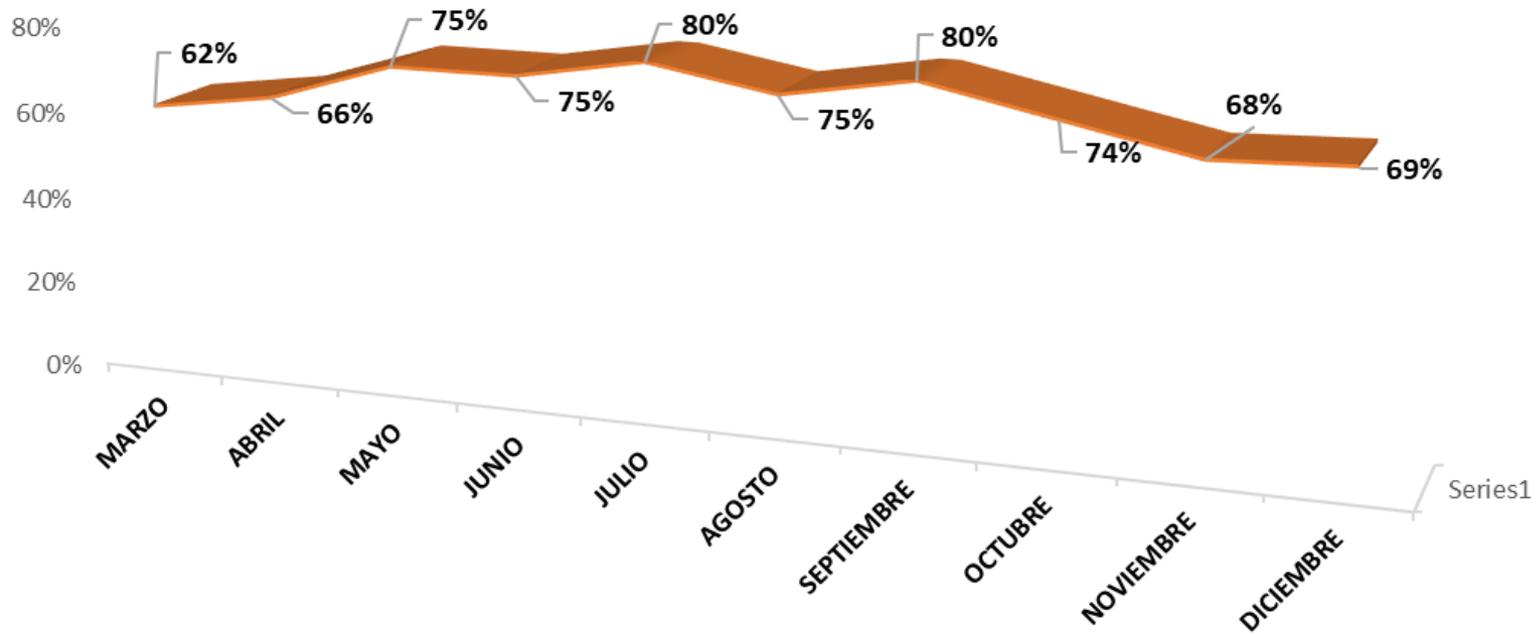
**Informe Atención de PQRSD del 01 de enero de 2018 hsta el 31 de diciembre de 2018**

Dependencia	Total de documentos	Con respuesta	Porcentaje con respuesta	Pendientes por responder	Porcentaje pendientes por responder	Respondidas a tiempo	Porcentaje cumplimentado o en oportunidad
Vía Web Internet	5.863	5.852	100%	-	0%	5.852	100%
Gerencia Mana	22	22	100%	-	0%	22	100%
Secretaria de Productividad y Competitividad	23	23	100%	-	0%	23	100%
Gerencia Infancia y Adolescencia	11	11	100%	2	18%	10	91%
Secretaria de Las Mujeres De Antioquia	12	12	100%	-	0%	11	92%
Gerencia Indígena	9	9	100%	-	0%	9	100%
Secretaria de Agricultura	32	32	100%	-	0%	32	100%
Secretaria de Participación Ciudadana	36	36	100%	-	0%	36	100%
Gerencia de Servicios Públicos	75	75	100%	-	0%	74	99%
Despacho del Gobernador	92	92	100%	-	0%	92	100%
Secretaría de las Mujeres de Antioquia	5	5	100%	1	20%	4	80%
Gerencia de Auditoría Interna	4	4	100%	-	0%	4	100%
Peticiones. SAC. Educación	21.187	21.187	100%	3	0%	14.624	69%
Remitidas a otras Entidades	259	259	100%	-	0%	259	100%
Secretaria de Infraestructura Física	1.245	1.230	99%	8	1%	1.118	90%
Fabrica de Licores de Antioquia	1.322	1.293	98%	1	0%	1.164	88%
Secretaria de Hacienda	4.988	4.827	97%	4	0%	3.735	75%
Agencia de Seguridad Vial	1.594	1.534	96%	78	5%	824	52%
Secretaria de Salud	2.927	2.789	95%	105	4%	2.269	78%
Secretaria de Educación	3.708	3.508	95%	147	4%	2.598	70%
Departamento Administrativo de Planeación	1.815	1.677	92%	138	8%	1.558	86%
Secretaria de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional	406	371	91%	34	8%	335	83%
Secretaria General	440	398	90%	51	12%	220	50%
Dirección de Personal	565	500	88%	48	8%	349	62%
Secretaria de Minas	582	512	88%	68	12%	378	65%
Secretaria de Gobierno	441	386	88%	10	2%	267	61%
Gerencia de Comunicaciones	8	7	88%	1	13%	7	88%
Dapard	120	104	87%	8	7%	56	47%
Gerencia de Afrodescendientes	7	6	86%	1	14%	6	86%
Secretaria del Medio Ambiente	46	34	74%	14	30%	24	52%
<b>TOTAL</b>	<b>47.844</b>	<b>46.795</b>	<b>98%</b>	<b>722</b>	<b>2%</b>	<b>35.960</b>	<b>75%</b>

### Comportamiento mensual del indicador de respuesta (2018)

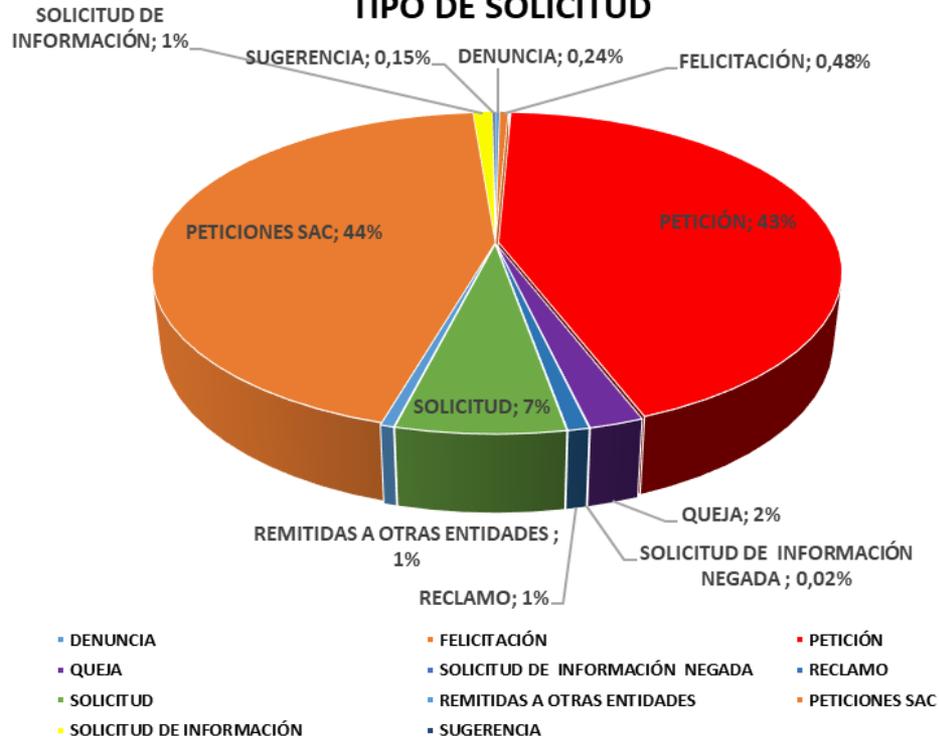


## Comportamiento mensual del indicador de oportunidad (2018)



Tipo de Solicitud	Total	Participación
Denuncia	117	0,24 %
Felicitación	230	0,48 %
Petición	20.802	43 %
Queja	1.027	2 %
Solicitud de información negada	11	0,02 %
Reclamo	406	1 %
Solicitud	3.206	7 %
Remitidas a otras entidades	259	0,54 %
Peticiones SAC	21.187	44 %
Solicitud de información	526	1 %
Sugerencia	73	0,15 %
<b>Total</b>	<b>47.844</b>	<b>100%</b>

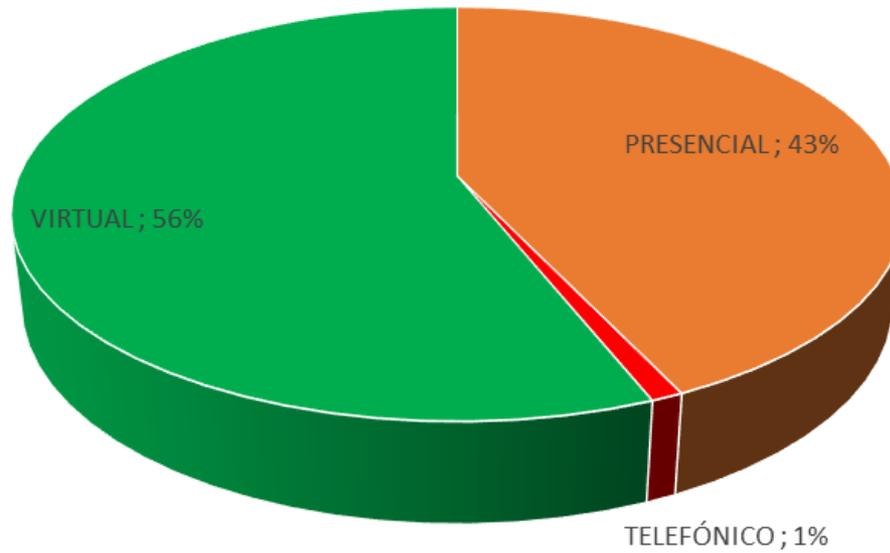
## TIPO DE SOLICITUD



# Año 2018

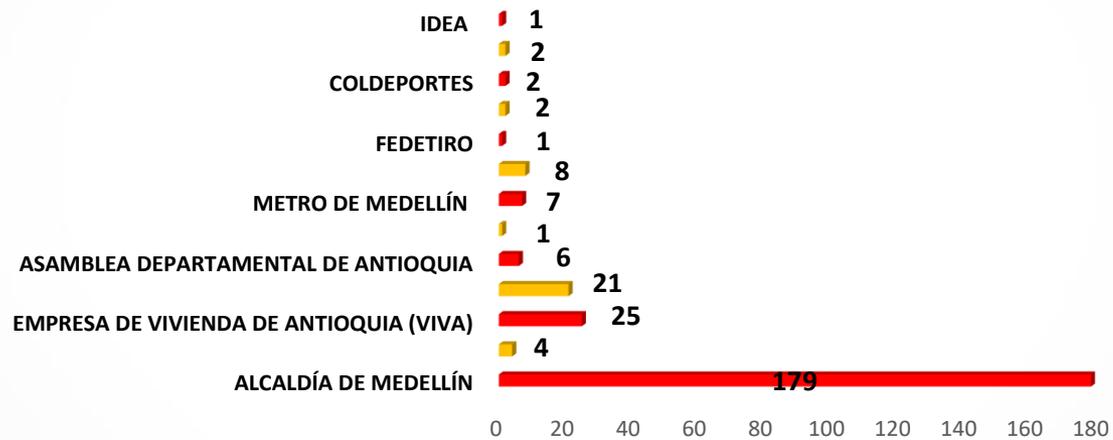
Canal	Tipo de Solicitud	Total	Total por Canal	Participación
	Buzón de sugerencias	411	20.742	
	Solicitud de información negada	11		
	Escrita presencial	20.264		
	Verbal presencial	56		
	Telefónico	258	258	
	Sistema SAC Sec. Educación	21.187	26.844	
	Remitidas a otras entidades	259		
	Vía web internet	5.398		
<b>Total general:</b>		47.844	47.844	

## Medio de Recepción

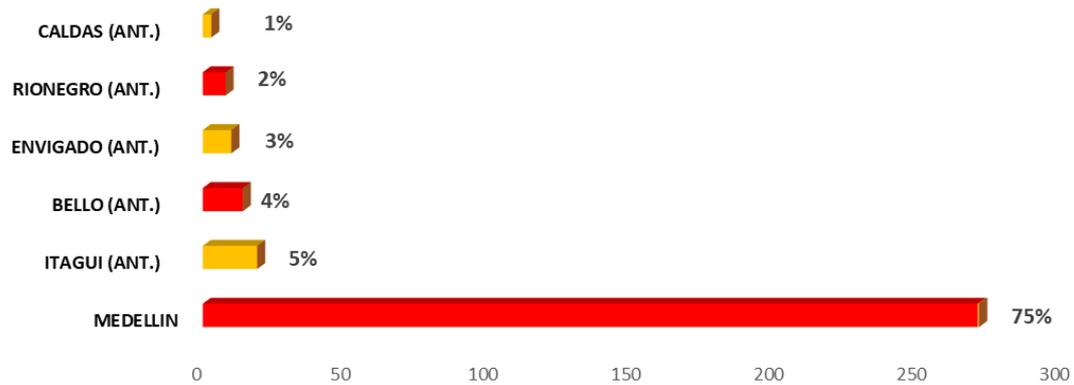


■ PRESENCIAL ■ TELEFÓNICO ■ VIRTUAL

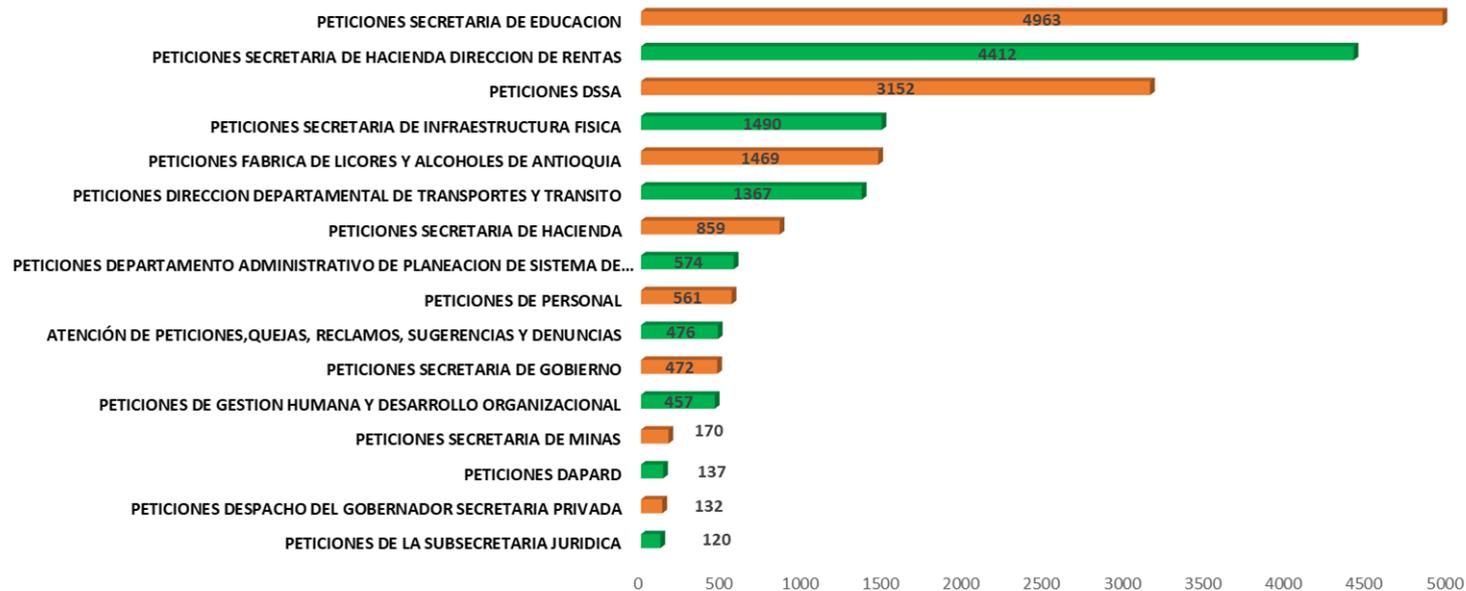
## REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES



### Municipios de donde mas nos visitaron para instaurar derechos de petición



### ASUNTO POR EL CUAL LA CIUDADANIA PRESENTO UNA PETICIÓN



## Pendientes por responder (fecha de corte 08 de febrero de 2019)

Gerencia de Infancia y Adolescencia	2
Secretaría de las Mujeres de Antioquia	1
Peticiones SAC Educación	3
Secretaría de Infraestructura Física	8
Fábrica de Licores de Antioquia	1
Secretaría de Hacienda	4
Agencia de Seguridad Vial	78
Secretaría de Salud	105
Secretaría de Educación	147
Departamento Administrativo de Planeación	138
Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional	34
Secretaría General	51
Dirección de Personal	48
Secretaría de Minas	68
Secretaría de Gobierno	10
Gerencia de Comunicaciones	1
DAPARD	8
Gerencia de Afrodescendientes	1
Secretaría de Medio Ambiente	14
TOTAL	722

En marzo de **2018** se inició con la medición de oportunidad de respuesta en el Sistema Integrado de Gestión.

Esa primera medición en el mes de **marzo** indicó un **62%**, en el mes de **julio** se logró un indicador más alto con el **80%** de oportunidad de respuesta.

Los resultados **negativos o positivos** que más impactan el indicador general de PQRSD, son emitidos por la **Secretaría de Educación y la Secretaría de Hacienda**.

En **septiembre de 2018** se alcanzó el indicador de respuesta más alto en porcentaje que fue del **93%**.

La **Secretaría de Medio Ambiente** tiene los resultados **más decrecientes** de la Administración Departamental.

Los resultados **negativos o positivos** que más impactan el indicador general de PQRSD son emitidos por la **Secretaría de Educación** y la **Secretaría de Hacienda y Peticiones. SAC Educación.**



*¡Somos ciudadanos  
sirviendo a ciudadanos!*

