

Informe de Gestión del segundo trimestre 2026 Mercurio – SAC.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Contenido

1. Informe de Atención PQRSDF por Organismo.
2. Solicitudes de información negadas.
3. Remisiones a otras entidades entre abril, mayo y junio de 2026.
4. Canales de recepción de las PQRSDF en la Gobernación de Antioquia.
5. Organismos con mayor recepción de PQRSDF.
6. Tipode solicitud – Mercurio.
7. Tipo de solicitud – SAC.
8. Temas más recurrentes por tipo de solicitud.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Informe de Atención de PQRSDF por Organismo.

Organismo	Abierto términos	Abierto vencido	Cerrado inoportuno	Cerrado oportuno	Total	Oportunidad
Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo Dargan	0	0	11	85	96	89%
Departamento Administrativo de Planeación	6	46	78	447	577	78%
Oficina Privada	0	0	1	69	70	99%
Secretaría de Ambiente	1	12	14	52	79	67%
Secretaria de Desarrollo Económico	1	0	0	37	38	100%
Secretaría de Educación	1.691	76	1.281	12.098	15.146	90%
Secretaría de Gobierno	5	0	13	182	200	93%
Secretaría de Hacienda	27	60	100	946	1.133	86%
Secretaría de Infraestructura Física	2	3	11	249	265	95%
Secretaría de la Juventud	0	0	0	3	3	100%
Secretaría de las Mujeres	1	1	1	23	26	92%
Secretaria de Salud e Inclusión Social	8	12	93	1.198	1.311	92%
Secretaria de Seguridad Justicia y Paz	7	5	33	595	640	94%
Secretaria de Talento Humano y Servicios Administrativos	5	5	16	953	979	98%
Secretaría General	1	3	6	120	130	93%
Total general	1.755	223	1.658	17.057	20.693	90%
Participación	8,48%	1,08%	8,01%	82,43%	100%	



Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron **20.693** PQRSDF, con un nivel de oportunidad en las respuestas del **90%**. Se realizará el lanzamiento de la nueva plataforma de IA para la gestión de PQRSDF en el segundo semestre de 2026.



Solicitudes de información negadas.

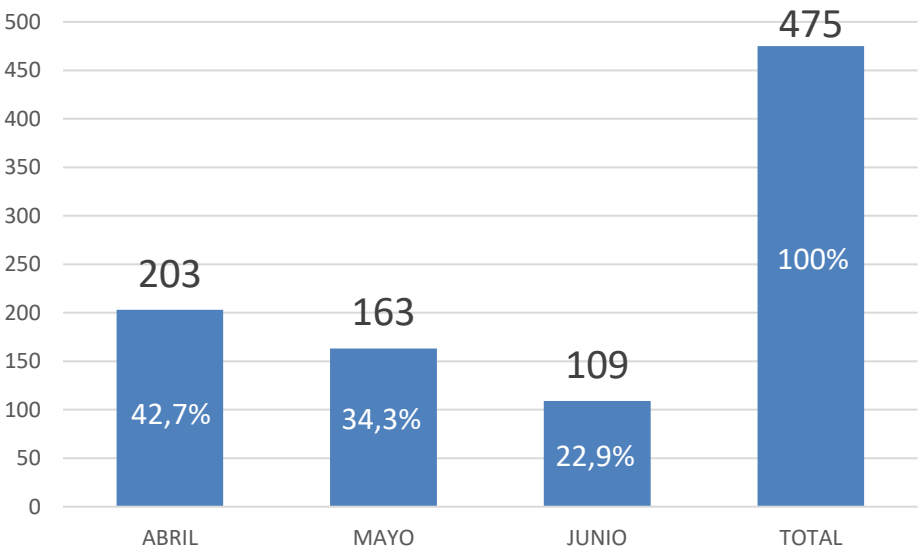


Organismo	No se niega la información	Se niega la información	Total
Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo (DAGRAN)	17	0	17
Departamento Administrativo de Planeación	2	0	2
Oficina Privada	11	0	11
Secretaría de Ambiente	8	0	8
Secretaria de Desarrollo Económico	11	0	11
Secretaría de Educación	92	0	92
Secretaría de Gobierno	30	0	30
Secretaría de Hacienda	133	0	133
Secretaría de Infraestructura Física	47	0	47
Secretaría de las Mujeres	7	0	7
Secretaria de Salud e Inclusión Social	135	0	135
Secretaria de Seguridad Justicia y Paz	80	0	80
Secretaria de Talento Humano y Servicios Administrativos	276	0	276
Secretaría General	52	0	52
Total general	901	0	901

Durante el segundo trimestre de 2026, La Gobernación de Antioquia alcanzó un **100%** en el criterio de calidad, en lo referente a las peticiones negadas, garantizando respuestas de fondo a las solicitudes de información.



Remisiones a otras entidades entre abril, mayo y junio de 2026.



En cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, durante el segundo trimestre de 2026 se remitieron **475** solicitudes por competencia a otras entidades, con el fin de asegurar la atención adecuada de los derechos de petición de la ciudadanía. Las entidades con mayor recurrencia fueron las Alcaldía de Medellín, Empresa de Vivienda de Antioquia y la Fiscalía General de la Nación.



Canales de recepción de las PQRSD en la Gobernación de Antioquia.

Redes sociales

-  [@gobantioquia](#)
-  [Gobernación de Antioquia](#)
-  [@GobAntioquia](#) [@gobantioquia](#)
-  [Gobernación de Antioquia](#)



Canal Presencial

Ubicación: Edificio Centro Administrativo Departamental (CAD) calle 42 b #52-10.
Horario de atención: lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.;
viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.



Canal Telefónico

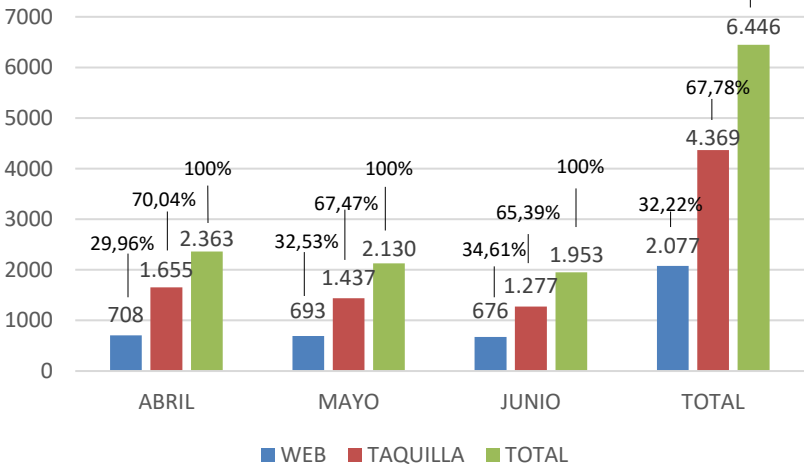
Línea local
(604) 409 90 00
Línea Nacional
018000 41 9000
WhatsApp
604 409 9000



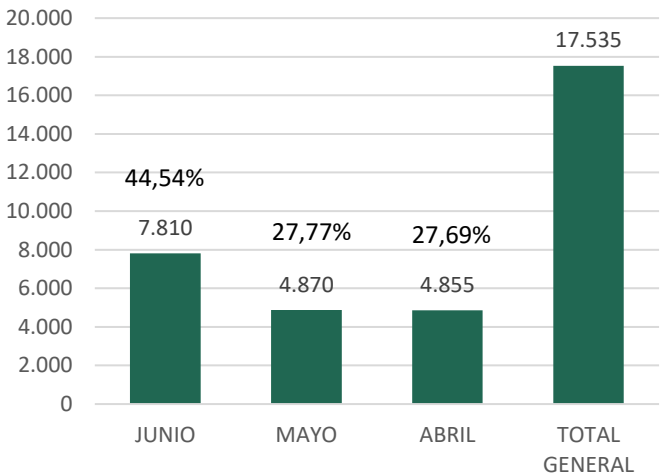
Canal Virtual

Página web:
[www.antioquia.gov.co](#) **Correo electrónico:**
gestiondocumental@antioquia.gov.co

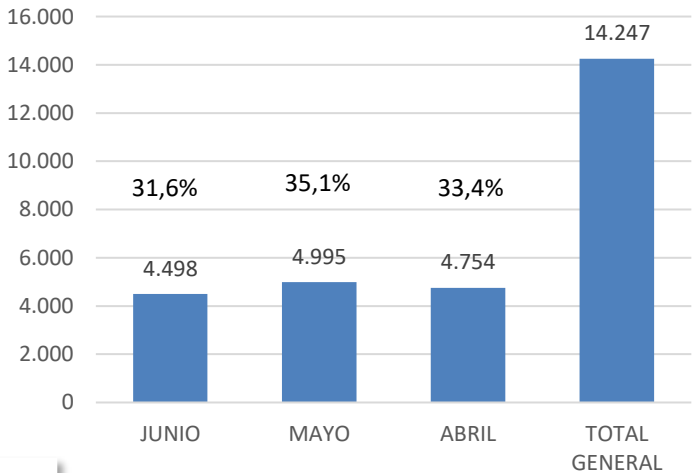
Mercurio



Telefónico



SAC



Organismos con mayor recepción de PQRSDF

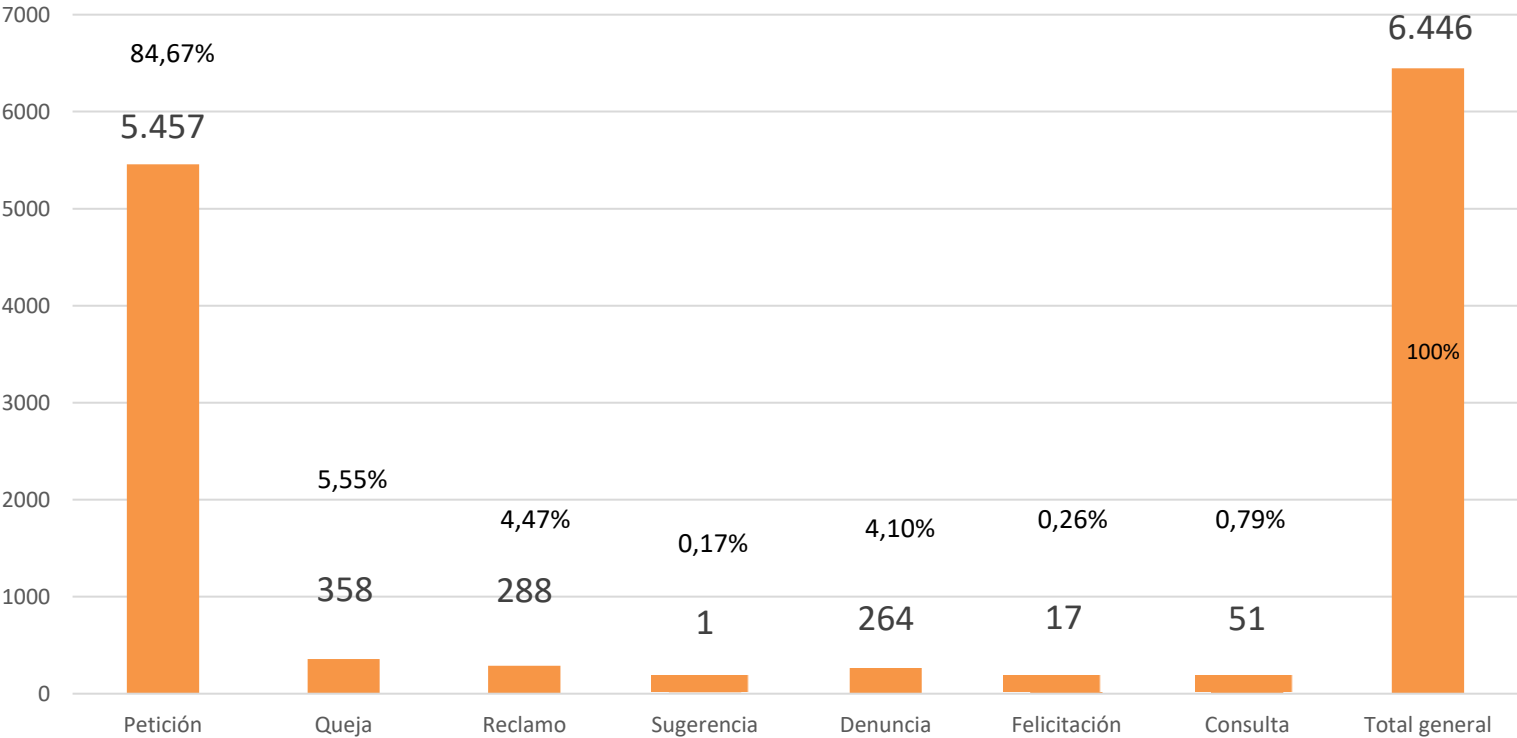
Mercurio y SAC

Organismo	Total	Participación
Secretaría de Educación	15.146	73,19%
Secretaria de Salud e Inclusión Social	1.311	6,34%
Secretaría de Hacienda	1.133	5,48%
Secretaria de Talento Humano y Servicios Administrativos	979	4,73%
Secretaria de Seguridad Justicia y Paz	640	3,09%
Departamento Administrativo de Planeación	577	2,79%
Secretaría de Infraestructura Física	265	1,28%
Secretaría de Gobierno	200	0,97%
Secretaría General	130	0,63%
Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo DAGRAN	96	0,46%



El porcentaje de Participación se calcula sobre el total de las 20.693 PQRSDF recibidas en el segundo trimestre de 2026 a través de los sistemas Mercurio y SAC.

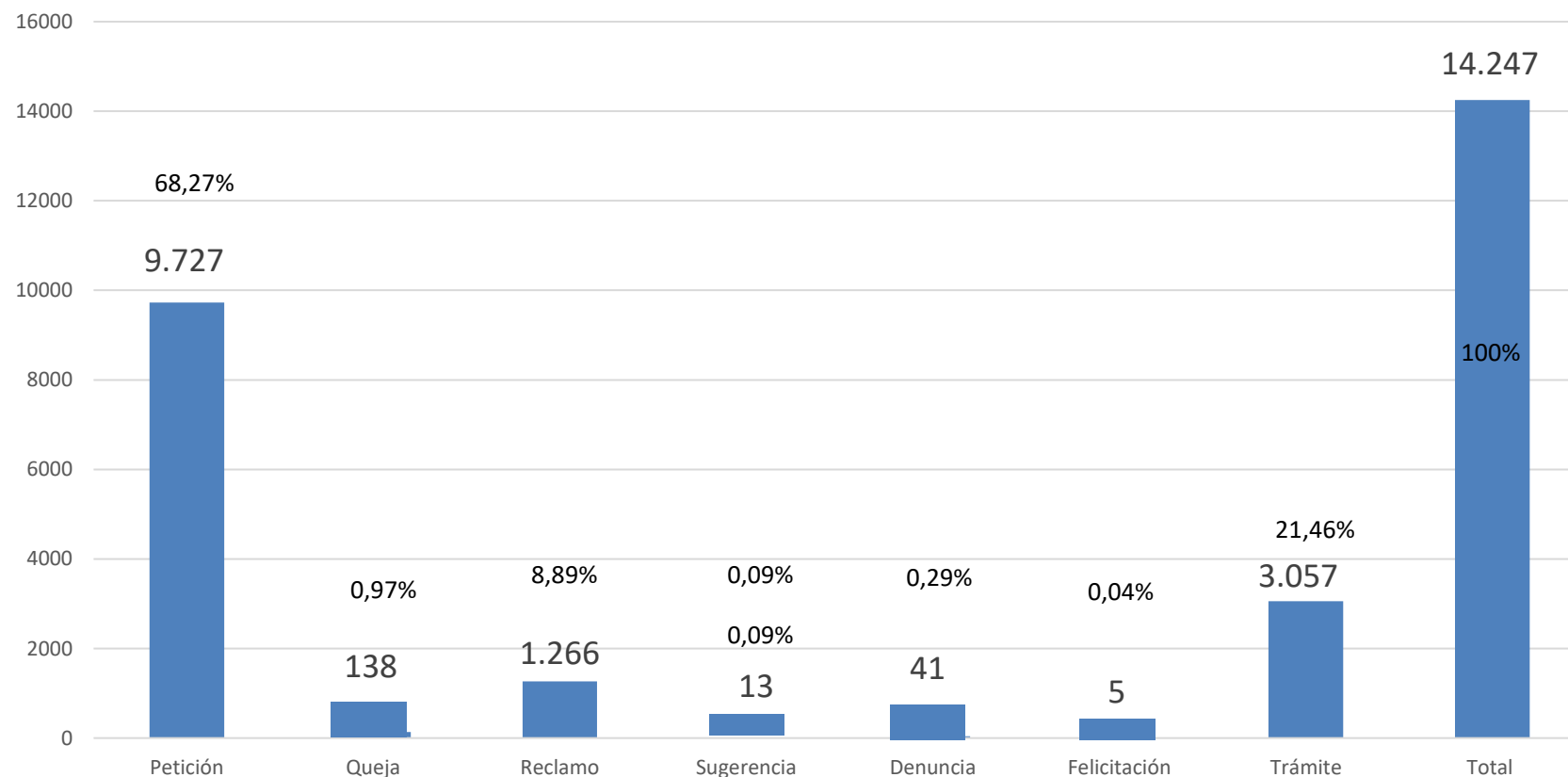
Tipo de solicitud Mercurio.



Total 6.446



Tipo de solicitud SAC.



Total 14.247

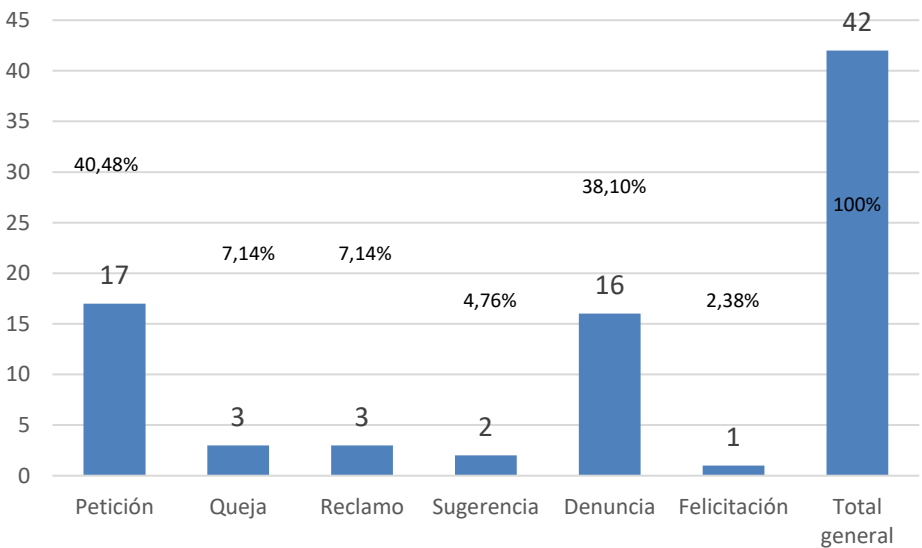


GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Tipo de solicitudes - Redes sociales y canal telefónico.

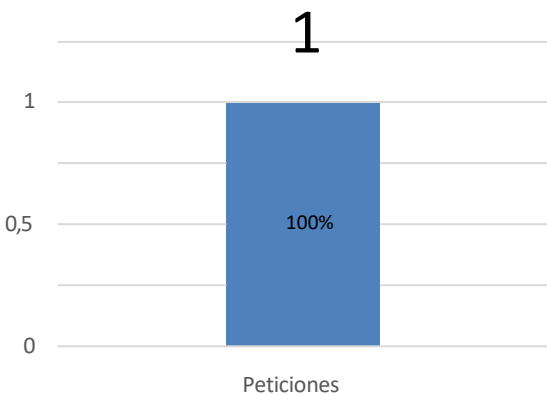
Redes sociales

Total 42



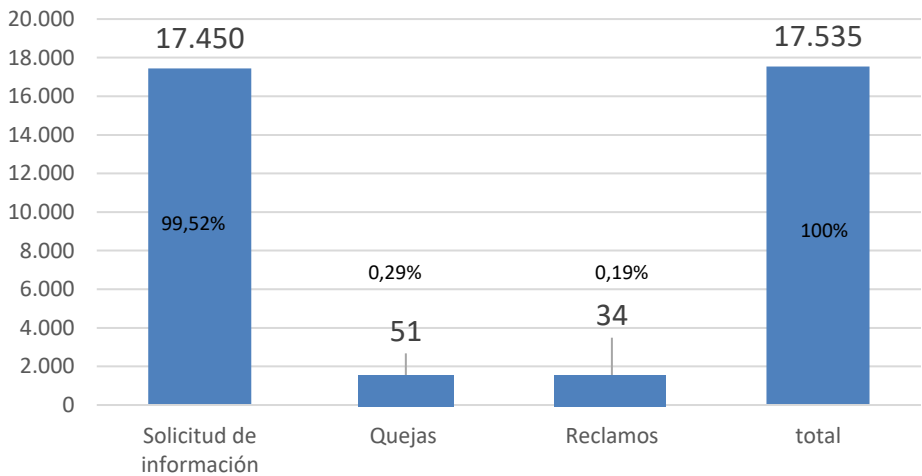
WhatsApp

Total 1



Telefónico

Total 17.535



Temas más recurrentes por tipo de solicitud.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Tipo solicitud	Tema	Total registro	Porcentaje
Peticiones	1.Solicitud de información relacionada con embargos realizados por la S. de Hacienda	1.655	8,00%
	2. Solicitud de información relacionada con el concurso Anrtioquia 3	938	4,53%
Quejas	1. Insatisfacción con atención en taquilla de la Secretaría de Hacienda	95	0,46%
	2. Convivencia laboral entre docentes	50	0,24%
Reclamos	1.Novedades con horas extras, descuentos de nómina y retención en la fuente	3.311	16,00%
	2. Relacionados con embargos de cuentas	168	0,81%
Sugerencias	1. Mejorar la información brindada desde el punto de información.	2	0,01%
	2. Mejorar la iluminación en vías del departamento	3	0,01%
Denuncias	1Acoso sexual sector educativo	66	0,32%
	2. Relacionadas con funcionarios públicos de la entidad	2	0,01%
Felicitaciones	1Felicitaciones relacionas en atención de las taquillas taquillas	6	0,03%
	2. Por la buena atención en la Gerencia de Seguridad Vial	11	0,05%

El porcentaje se calcula sobre el total de las **20.693 PQRSDF** recibidas en el segundo trimestre de 2026 a través de los sistemas Mercurio y SAC.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA