

Informe de Gestión del primer trimestre 2026 PQRSDF – 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 enero, febrero y marzo de 2026.
4. Canales de recepción de las PQRSDf en la Gobernación de Antioquia.
5. Organismos con mayor recepción de PQRSDf.
6. Tipo de 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 oportuno	Abierto vencido	Cerrado inoportuno	Cerrado oportuno	Total	Oportunidad
Gerencia de Auditoria Interna	0	0	0	3	3	100%
Secretaría de la Juventud	0	0	0	5	5	100%
Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos	0	2	10	1.013	1.025	99%
Secretaría de Desarrollo Económico	0		1	40	41	98%
Oficina Privada	3	1	0	30	34	97%
Secretaría de Infraestructura Física	1	1	7	238	247	97%
Secretaría de Seguridad Justicia y Paz	9	8	18	605	640	96%
Secretaría General	0	1	3	83	87	95%
Secretaría de Salud e Inclusión Social	10	32	36	1.310	1.388	95%
Secretaría de Hacienda	9	12	53	931	1.005	94%
Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo DAGRAN	0	0	6	67	73	92%
Secretaría de Ambiente	1	2	2	38	43	91%
Secretaría de Educación	435	512	1.204	12.819	14.970	89%
Secretaría de Gobierno	0	3	5	55	63	87%
Departamento Administrativo de Planeación	9	36	48	419	512	84%
Secretaría de las Mujeres	1	3	0	11	15	80%
Total	478	613	1.393	17.667	20.151	90%
Porcentaje	2,37%	3,04%	6,91%	87,67%	100%	



Durante el primer trimestre de 2026 se registraron **20.151** PQRSDf, con un nivel de oportunidad en las respuestas del **90%**. Se continúa avanzando en acciones de mejora continua del proceso de PQRSDf.



Solicitudes de información negadas.

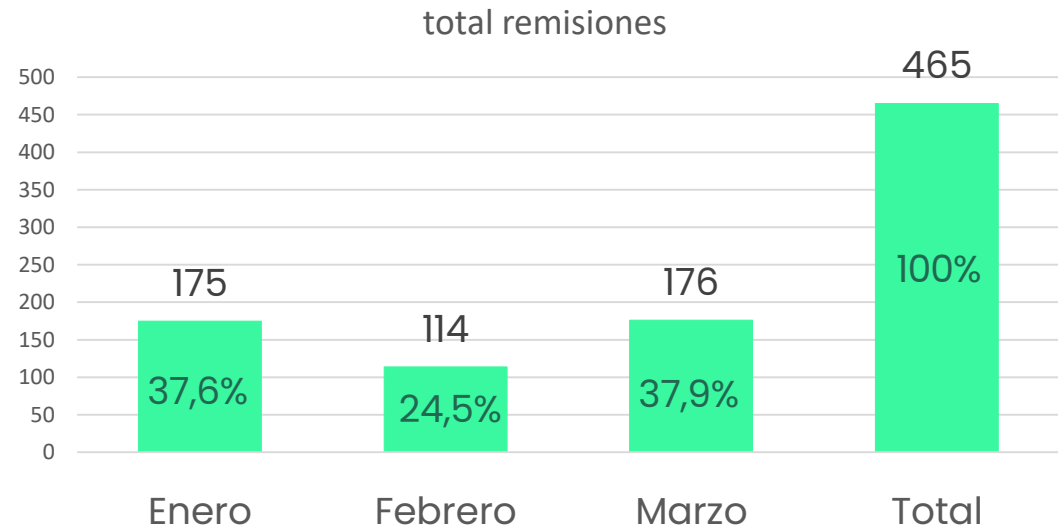


Organismo	No se niega la información	Se niega la información	Total general
Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo DAGRAN	7	0	7
Departamento Administrativo de Planeación	83	0	83
Gerencia de Auditoría Interna	2	0	2
Oficina Privada	8	0	8
Secretaría de Ambiente	6	0	6
Secretaría de Desarrollo Económico	4	0	4
Secretaría de Educación	89	0	89
Secretaría de Gobierno	11	0	11
Secretaría de Hacienda	148	0	148
Secretaría de Infraestructura Física	46	0	46
Secretaría de la Juventud	2	0	2
Secretaría de las Mujeres	2	0	2
Secretaría de Salud e Inclusión Social	136	0	136
Secretaría de Seguridad Justicia y Paz	93	0	93
Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos	261	0	261
Total	916	0	916

Durante el primer trimestre de 2026, se 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 enero y marzo de 2026.



En cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, durante el primer trimestre de 2026 se remitieron **465** 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 alcaldías de Medellín, Sabaneta y Envigado, además del Instituto de Cultura y Patrimonio, VIVA y la Fiscalía General de la Nación.



Canales de recepción de las PQRSDF 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

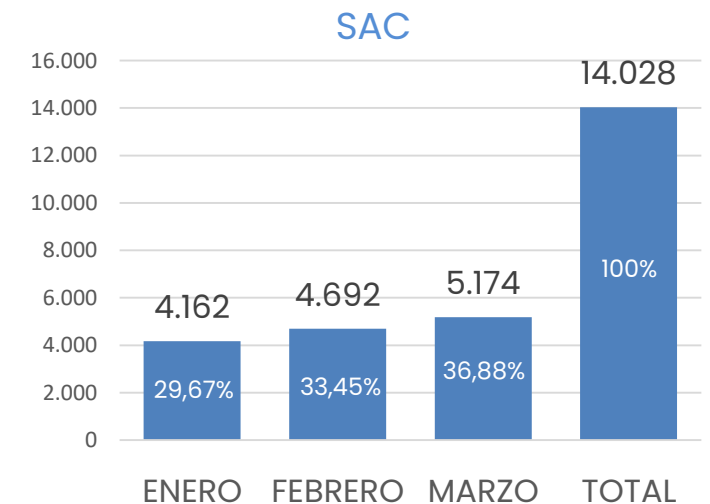
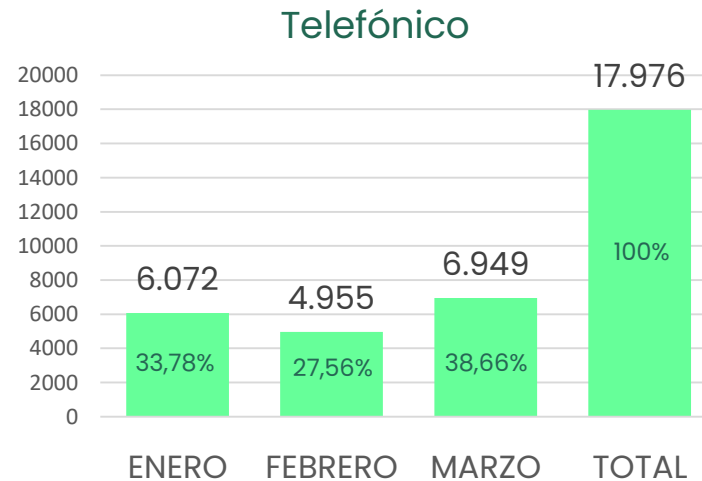
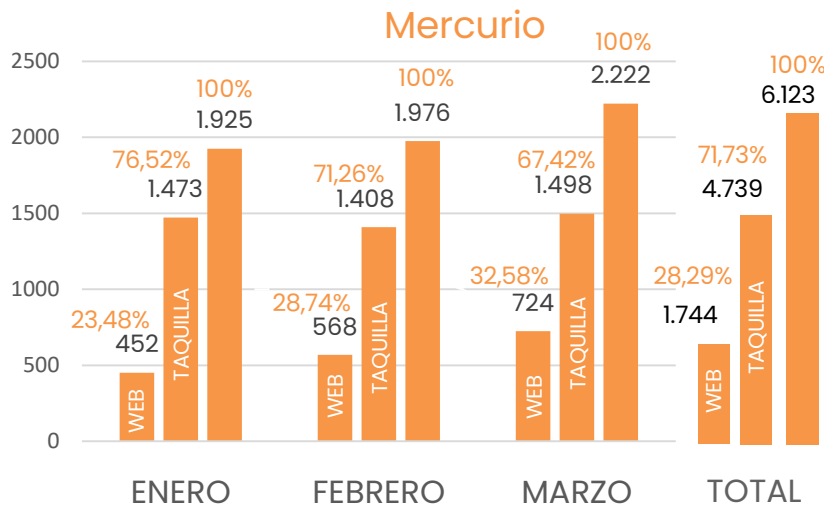


Línea en Medellín
(604) 409 90 00
 Línea Nacional
01 8000 419000
 WhatsApp
604 409 90 00

Canal Virtual



Página web:
www.antioquia.gov.co
Correo electrónico:
gestiondocumental@antioquia.gov.co



PQRSDF radicadas por:

WhatsApp 2 Redes sociales 101

Organismos con mayor recepción de PQRSDF



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

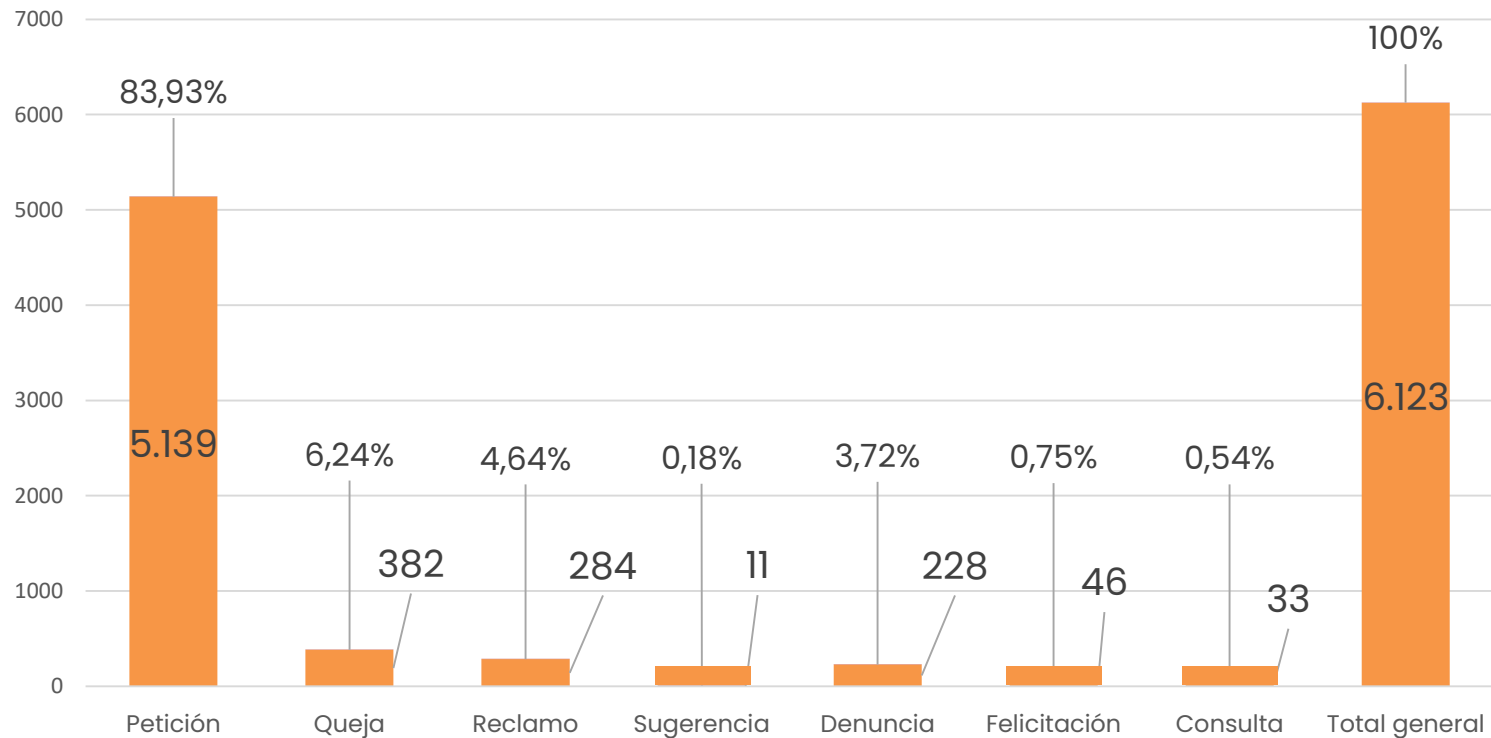
Mercurio y SAC

Organismo	Total	Participación
Secretaría de Educación	14.970	74,29%
Secretaría de Salud e Inclusión Social	1.388	6,89%
Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos	1.025	5,09%
Secretaría de Hacienda	1.005	4,99%
Secretaría de Seguridad Justicia y Paz	640	3,18%
Departamento Administrativo de Planeación	512	2,54%
Secretaría de Infraestructura Física	247	1,23%
Secretaría General	87	0,43%
Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo		
DAGRAN	73	0,36%
Secretaría de Gobierno	63	0,31%



El porcentaje de Participación se calcula sobre el total de las 20.151 PQRSDF recibidas en el primer trimestre de 2026 a través de los sistemas Mercurio y SAC.

Tipo de solicitud Mercurio.

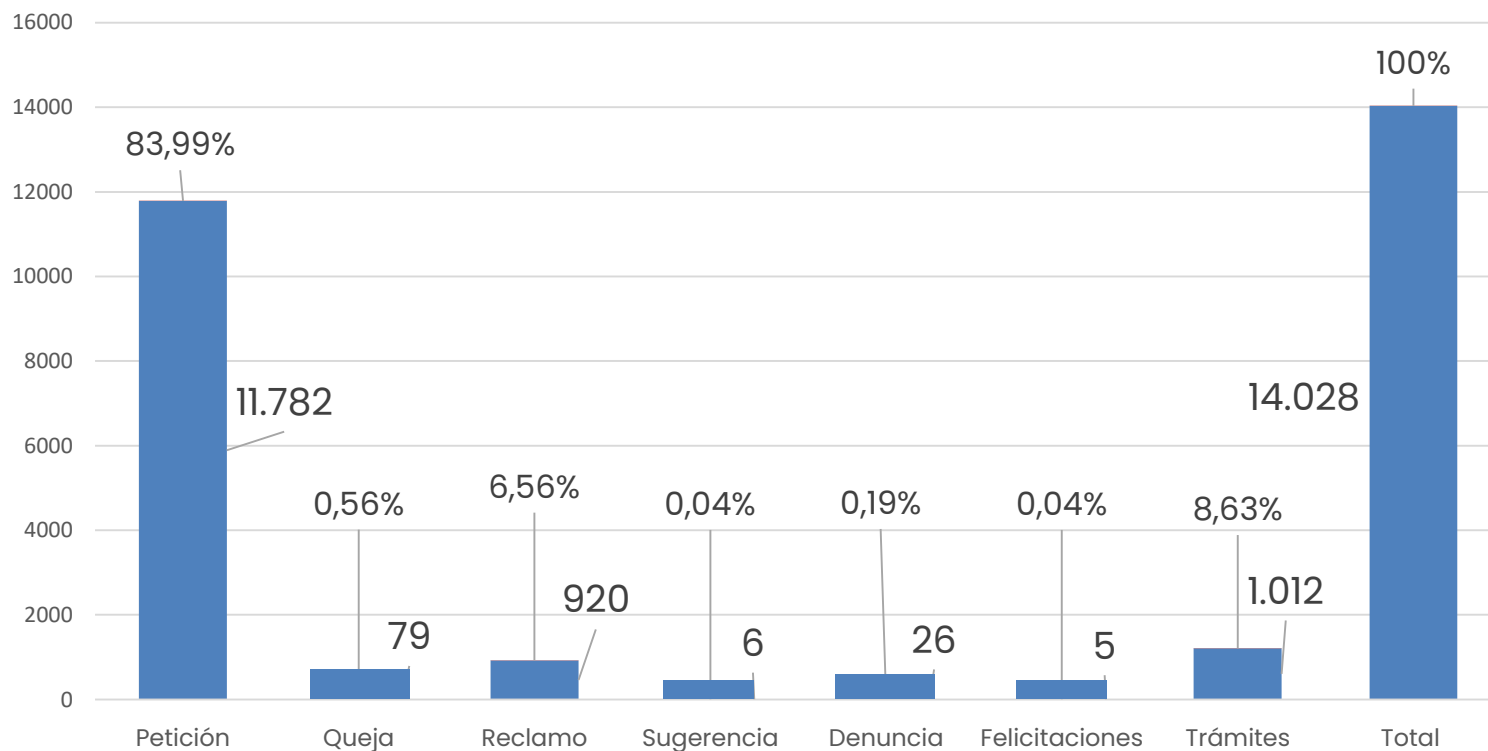


Total 6.123



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Tipo de solicitud SAC.



Total 14.028



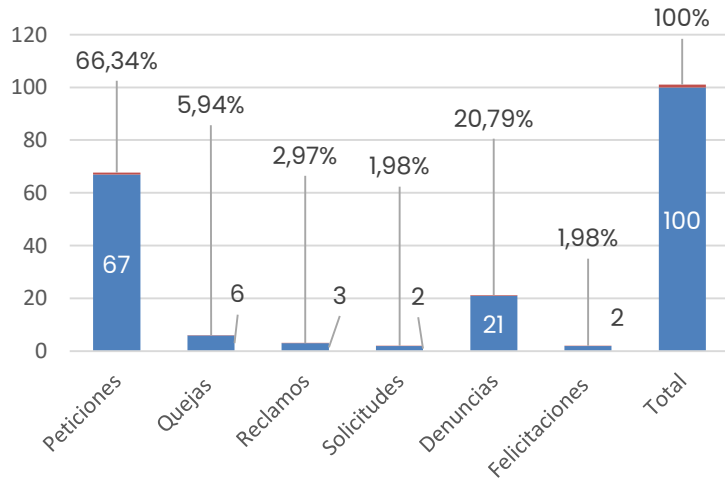
Tipo de solicitudes - Redes sociales y canal telefónico.

Total 101

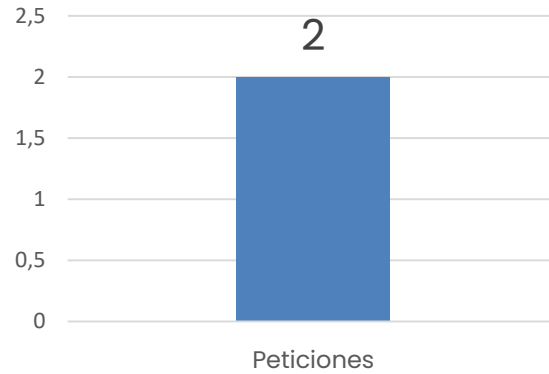
Total 2

Total 17.976

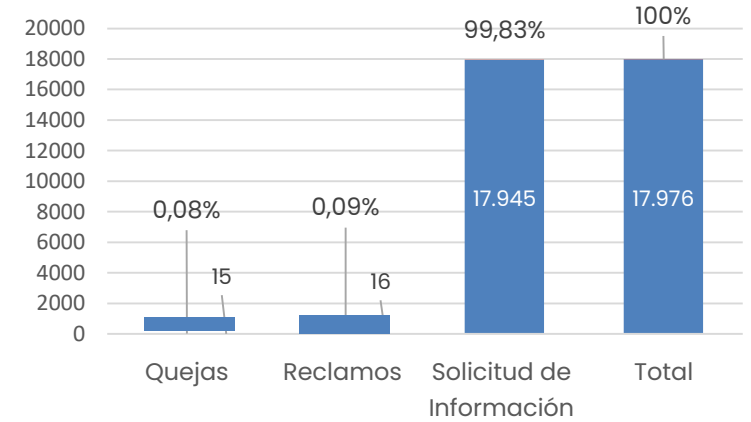
Redes sociales



WhatsApp



Telefónico



Temas más recurrentes por tipo de solicitud.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Tipo solicitud	Tema	Total registro	Porcentaje
Peticiones	1. Estabilidad laboral reforzada derivada del concurso Antioquia 3.	574	2,85%
	2. Información relacionada con el trámite de registro de títulos en áreas de la salud.	563	2,79%
Quejas	1. Insatisfacción con atención en taquilla de la Gerencia de Catastro	18	0,09%
	2. Convivencia laboral entre docentes	268	1,33%
Reclamos	1. Novedades con horas extras, descuentos de nómina y retención en la fuente	7.114	35,30%
	2. Cobro de la Tasa de Seguridad	145	0,72%
Sugerencias	1. Mejorar los datos de cobro registrados en la Tasa de Seguridad por falta de claridad.	3	0,01%
	2. Mejorar la atención en primeros auxilios en el municipio de Amalfi con el personal medico	3	0,01%
Denuncias	1. Acoso sexual sector educativo	30	0,15%
	2. Relacionadas con funcionarios públicos de la entidad	5	0,02%
Felicitaciones	1. Felicitaciones por mejoramiento de la calidad educativa en Antioquia	6	0,03%
	2. Por la buena atención en la expedición del pasaporte.	22	0,11%

El porcentaje se calcula sobre el total de las 20.151 PQRSDf recibidas en el cuarto trimestre de 2025 a través de los sistemas Mercurio y SAC.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA