

	<p style="text-align: center;">FORMATO</p>	Código F-SAD-11
		Version: 01 Fecha: 02/11/2016
<p style="text-align: center;">Informe trimestral de PQRs (Ley 712 de 2014 de transparencia de acceso a la información)</p>		Página 1 de 5

PERIODO REPORTADO:	<b>Trimestre: Enero - Marzo 2021</b>
--------------------	--------------------------------------

<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	0	---	0	0
QUEJAS	0	---	0	0
RECLAMOS	0	---	0	0
TOTAL	0	---	0	0

<b>OFICINA PRIVADA</b>				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	8	9.1	2	6
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	8	9.1	2	6

<b>SECRETARÍA DE HACIENDA</b>				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	51	10.13	17	34
QUEJAS	1	8	0	1
RECLAMOS	1	---	1	0
TOTAL	53	10.09	18	35

<b>SECRETARÍA DE AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE</b>				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	1	6	0	1
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	1	6	0	1

	FORMATO	Código F-SAD-11
		Version: 01 Fecha: 02/11/2016
	Informe trimestral de PQRs (Ley 712 de 2014 de transparencia de acceso a la información)	Página 2 de 5

PERIODO REPORTADO:	Trimestre: Enero - Marzo 2021
--------------------	-------------------------------

<b>SECRETARIA DEL INTERIOR</b>				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	13	7.15	0	13
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>7.15</b>	<b>0</b>	<b>13</b>

<b>SECRETARÍA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA</b>				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	13	9.9	2	11
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	1	12	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>10.07</b>	<b>2</b>	<b>12</b>

<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</b>				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	5	12.6	0	5
QUEJAS	1	14	0	1
RECLAMOS	0	---	---	---
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>12.83</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

<b>SECRETARÍA JURIDICA Y DE CONTRATACIÓN</b>				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	6	8	0	6
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>6</b>



	<p style="text-align: center;">FORMATO</p>	Código F-SAD-11
		Version: 01 Fecha: 02/11/2016
<p style="text-align: center;">Informe trimestral de PQRs (Ley 712 de 2014 de transparencia de acceso a la información)</p>		Página 3 de 5

PERIODO REPORTADO:	<b>Trimestre: Enero - Marzo 2021</b>
--------------------	--------------------------------------

<b>SECRETARÍA ADMINISTRATIVA</b>				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	39	13.03	11	28
QUEJAS	1	1	0	1
RECLAMOS	0	---	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>12.62</b>	<b>11</b>	<b>29</b>

<b>SECRETARÍA DE FAMILIA</b>				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	6	9.66	0	6
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>9.66</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

<b>SECRETARÍA DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y DEFENSA DEL DEPARTAMENTO</b>				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	1	---	1	0
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>---</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

<b>SECRETARÍA DE SALUD</b>				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	47	12.19	11	36
QUEJAS	6	12	3	3
RECLAMOS	0	---	---	---
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>12.17</b>	<b>14</b>	<b>39</b>

	<p style="text-align: center;">FORMATO</p>	Código F-SAD-11
		Version: 01 Fecha: 02/11/2016
<p style="text-align: center;">Informe trimestral de PQRs (Ley 712 de 2014 de transparencia de acceso a la información)</p>		Página 4 de 5

PERIODO REPORTADO:	<b>Trimestre: Enero - Marzo 2021</b>
--------------------	--------------------------------------

<b>SECRETARIA DE PLANEACIÓN</b>				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	0	---	0	0
QUEJAS	0	---	0	0
RECLAMOS	0	---	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>---</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>SECRETARÍA DE TURISMO, INDUSTRIA Y COMERCIO</b>				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	1	11	0	1
QUEJAS	0	---	0	0
RECLAMOS	0	---	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

<b>SECRETARÍA DE CULTURA</b>				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	0	---	0	0
QUEJAS	0	---	0	0
RECLAMOS	0	---	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>---</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>SECRETARÍA TIC</b>				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	0	---	0	0
QUEJAS	0	---	0	0
RECLAMOS	0	---	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>---</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

	FORMATO	Código F-SAD-11
		Version: 01 Fecha: 02/11/2016
Informe trimestral de PQRs (Ley 712 de 2014 de transparencia de acceso a la información)		Página 5 de 5

PERIODO REPORTADO:	Trimestre: Enero - Marzo 2021
--------------------	-------------------------------

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES		---	0	0
QUEJAS	0	---	0	0
RECLAMOS	0	---	0	0
TOTAL	0	---	0	0

Mauricio Grajales Osorio
Director Oficina de Talento Humano
Firma


John Harold Valencia Rodríguez
Secretario Administrativo
Firma


Elaboró: Ana María Ángel Trejos. Auxiliar Administrativa. 

Revisó: Luís Guillermo Mejía Villamil. Profesional Universitario. 

Valentina Bueno Henao. Abogada Contratista 

## ANÁLISIS INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 4° TRIMESTRE/2020

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA	ABIERTAS	CERRADAS
PETICIONES	191	10.74	44	147
QUEJAS	9	9.83	3	6
RECLAMOS	2	12	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>	<b>10.72</b>	<b>48</b>	<b>154</b>

		% Cumplimiento en Registro de Respuestas
<b>Total PQRs</b>	202	
<b>Total PQRs con Respuesta registrada</b>	154	<b>76.2</b>
<b>Total PQRs sin Respuesta registrada</b>	48	<b>23.8</b>

Del 100% de las PQRs recibidas, se encontró un cumplimiento del 76.2% en el registro de las respuestas en los aplicativos Sevenet y ventanilla virtual.

Del 100% de las PQRs recibidas, el 23.8 % aparecen sin respuesta registrada.

**PQRs Cerradas**                    76.2%  
**PQRs Abiertas**                    23.8%

**ESTADO PQR's**

