

ANÁLISIS INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 3er. TRIMESTRE/2021

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA	ABIERTAS	CERRADAS
PETICIONES	203	17.85	29	174
QUEJAS	19	3.75	3	16
RECLAMOS	4	1.75	0	4
TOTAL	226	16.35	32	194

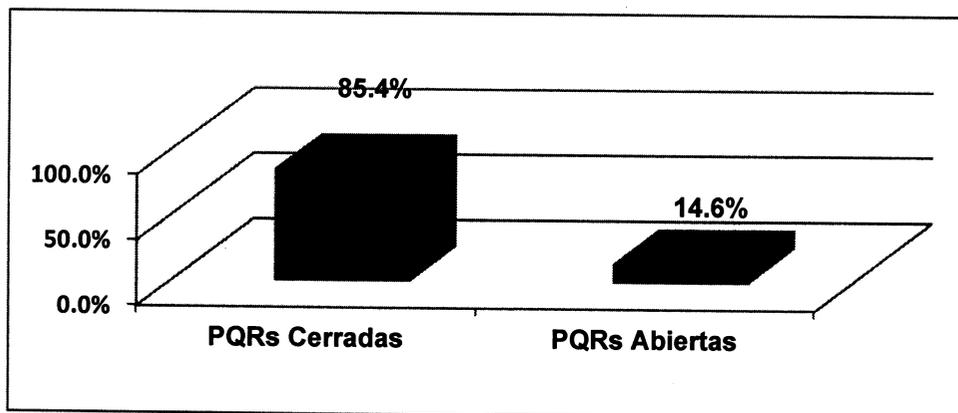
Total PQRs	226	% Cumplimiento en Registro de Respuestas
Total PQRs con Respuesta registrada	194	85.8
Total PQRs sin Respuesta registrada	32	14.2

Del 100% de las PQRs recibidas, se encontró un cumplimiento del 85.8% en el registro de las respuestas en los aplicativos Sevenet y ventanilla virtual.

Del 100% de las PQRs recibidas, el 14.2 % aparecen sin respuesta registrada.

PQRs Cerradas 85.4%
PQRs Abiertas 14.6%

ESTADO PQRS



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 1 de 5

PERIODO REPORTADO:	Trimestre: Julio - Septiembre de 2021
--------------------	--

OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	0	---	---	---
QUEJAS	1	11	0	1
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	1	11	0	1

OFICINA PRIVADA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	5	50	1	4
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	5	50	1	4

SECRETARÍA DE HACIENDA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	48	23.4	6	42
QUEJAS	1	---	1	0
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	49	23.4	7	42

SECRETARÍA DE AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	3	10	1	2
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	3	10	1	2

	<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 2 de 5

PERIODO REPORTADO:	Trimestre: Julio - Septiembre de 2021
--------------------	--

SECRETARÍA DEL INTERIOR				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	2	24.5	0	2
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	2	24.5	0	2

SECRETARÍA DE AGUAS E INFRAESTRUCTURA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	18	19.35	1	17
QUEJAS	1	8	0	1
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	19	18.72	1	18

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	3	12.33	0	3
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	3	12.33	0	3

SECRETARÍA JURIDICA Y DE CONTRATACIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	6	14.33	0	6
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	6	14.33	0	6

	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 3 de 5

PERIODO REPORTADO:	Trimestre: Julio - Septiembre de 2021
--------------------	---------------------------------------

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	49	13.54	12	37
QUEJAS	14	1.23	1	13
RECLAMOS	4	1.75	0	4
TOTAL	67	9.7	13	54

SECRETARÍA DE FAMILIA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	5	12	1	4
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	5	12	1	4

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

SECRETARÍA DE SALUD				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	45	15.1	6	39
QUEJAS	2	25	1	1
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	47	15.35	7	40

	<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:	Trimestre: Julio - Septiembre de 2021
--------------------	--

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	3	5.5	1	2
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	3	5.5	1	2

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

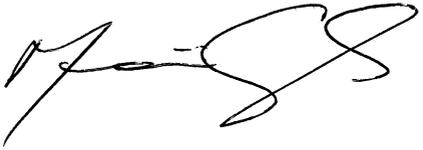
SECRETARÍA DE CULTURA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	16	15.81	0	16
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	16	15.81	0	16

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

	<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 5 de 5

PERIODO REPORTADO:	Trimestre: Julio - Septiembre de 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	---	---	---
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	0	---	---	---

Mauricio Grajales Osorio
Director Oficina de Talento Humano
Firma


John Harold Valencia Rodríguez
Secretario Administrativo
Firma


Revisó: Luis Guillermo Mejía Villamil. Profesional Universitario. 

Revisó: Daniela Jara Molares. Profesional Universitaria. 

Elaboró: Ana María Ángel Trejos. Auxiliar Administrativa. 