	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:	<b>Trimestre: Octubre - Diciembre 2020</b>
--------------------	--

<b>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	---	---	---
QUEJAS	1	1	0	1
RECLAMOS	0	---	---	---
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>


<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	6	12.6	1	5
QUEJAS	1	11	0	1
RECLAMOS	0	-----	-----	-----
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>12.33</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

<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	50	15.12	19	31
QUEJAS	2	21.5	0	2
RECLAMOS	0	----	----	---
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>15.51</b>	<b>19</b>	<b>33</b>

<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	4	12.75	0	4
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>12.75</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

6



	<p style="text-align: center;">FORMATO</p>	<p>Código F-SAD-11</p>
		<p>Version: 01 Fecha: 02/11/2016</p>
<p style="text-align: center;">Informe trimestral de PQRs (Ley 712 de 2014 de transparencia de acceso a la información)</p>		<p style="text-align: right;">Página 2 de 5</p>

PERIODO REPORTADO:	<b>Trimestre: Octubre - Diciembre 2020</b>
--------------------	--


<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	11	13.09	0	11
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	11	13.09	0	11

<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	17	5.81	1	16
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	17	5.81	1	16

<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	2	15	0	2
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	2	15	0	2

<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	4	4.66	1	3
QUEJAS	1	16	0	1
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	5	7.5	1	4



	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: Octubre - Diciembre 2020
--------------------	-------------------------------------


SECRETARÍA ADMINISTRATIVA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	39	13.4	19	20
QUEJAS	7	1.14	0	7
RECLAMOS	5	12.33	2	3
TOTAL	51	10.43	21	30

SECRETARÍA DE FAMILIA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	2	7	0	2
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	2	7	0	2

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	1	2	0	1
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	1	2	0	1

SECRETARÍA DE SALUD				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	40	17.76	19	21
QUEJAS	8	24.5	4	4
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	48	18.84	23	25



	<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: Octubre - Diciembre 2020</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	2	2.5	0	2
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2.5</b>	<b>0</b>	<b>2</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	0	---	---	---
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>---</b>	<b>---</b>	<b>---</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	3	11	1	2
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>2</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	1	4	0	1
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>




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

<p>PERIODO REPORTADO:</p>	<p style="text-align: center;">Trimestre: Octubre - Diciembre 2020</p>
---------------------------	--

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	---	---	---

<p>Mauricio Grajales Osorio</p>
<p>Director Oficina de Talento Humano</p>
<p>Firma</p>


<p>John Harold Valencia Rodríguez</p>
<p>Secretario Administrativo</p>
<p>Firma</p>


Revisó: Luís Guillermo Mejía Villamil. Profesional Universitario 

Elaboró: Ana María Ángel Trejos. Auxiliar Administrativa. 

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

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA	ABIERTAS	CERRADAS
PETICIONES	182	12.82	61	121
QUEJAS	20	11.06	4	16
RECLAMOS	5	12.33	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>	<b>12.61</b>	<b>67</b>	<b>140</b>

		% Cumplimiento en Registro de Respuestas
<b>Total PQRs</b>	207	
<b>Total PQRs con Respuesta registrada</b>	140	<b>67.6</b>
<b>Total PQRs sin Respuesta registrada</b>	67	<b>32.4</b>

Del 100% de las PQRs recibidas, se encontró un cumplimiento del 67.6% en el registro de las respuestas en los aplicativos Sevenet y ventanilla virtual.

Del 100% de las PQRs recibidas, el 32.4 % aparecen sin respuesta registrada.

**PQRs Cerradas**                    67.6%  
**PQRs Abiertas**                    32.4%

### ESTADO PQR's

