	<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 4

PERIODO REPORTADO	Trimestre: Enero - Marzo 2019
-------------------	-------------------------------

PROCESO:	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			
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	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	1	—	1	0

PROCESO:	OFICINA PRIVADA			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	13	10.15	0	13
QUEJAS	2	2.5	0	2
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	15	9.13	0	15

PROCESO:	SECRETARÍA DE HACIENDA			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	208	11.1	11	197
QUEJAS	1	9	0	1
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	209	11.1	11	198

PROCESO:	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	18.33	0	3
QUEJAS	0	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	3	18.3	0	3



FORMATO

Código F-SAD-11

Version: 01
Fecha: 02/11/2016Informe trimestral de PQRs (Ley 712
de 2014 de transparencia de acceso a
la información)

Página 2 de 4

PERIODO REPORTADO


Trimestre: Enero - Marzo 2019

PROCESO:	SECRETARIA DEL INTERIOR			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	20	7.3	1	19
QUEJAS	0	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	20	7.3	1	19

PROCESO:	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	29	8.4	1	28
QUEJAS	0	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	29	8.4	1	28

PROCESO:	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	7	26	0	7
QUEJAS	0	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	7	26	0	7

PROCESO:	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	7	5.7	1	6
QUEJAS	0	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	7	5.7	1	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 4


PERIODO REPORTADO	Trimestre: Enero - Marzo 2019
-------------------	-------------------------------

PROCESO:	SECRETARIA ADMINISTRATIVA			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	50	6.7	0	50
QUEJAS	0	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	50	6.7	0	50

PROCESO:	SECRETARÍA DE FAMILIA			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	3	8	0	3
QUEJAS	0	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	3	8	0	3

PROCESO:	SECRETARÍA DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	3	8	0	3
QUEJAS	0	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	3	8	0	3

PROCESO:	SECRETARÍA DE SALUD			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	55	12.2	9	46
QUEJAS	13	7.91	1	12
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	68	11.3	10	58

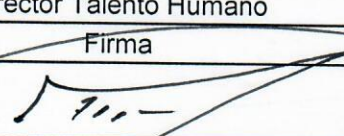
	FORMATO	Código F-SAD-11
		Version: 01 Fecha: 02/11/2016
Informe trimestral de PQRs (Ley 712 de 2014 de transparencia de acceso a la información)		Página 4 de 4

PERIODO REPORTADO	Trimestre: Enero - Marzo 2019
--------------------------	--------------------------------------

PROCESO:		SECRETARIA DE PLANEACIÓN		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	6	6.3	0	6
QUEJAS	0	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	6	6.3	0	6

PROCESO:		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	4	7.8	0	4
QUEJAS	0	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	4	7.8	0	4

PROCESO:		SECRETARÍA DE CULTURA		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	6	12.83	0	6
QUEJAS	0	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	6	12.83	0	6

Mario Alberto Leal Mejía
Director Talento Humano
Firma


Catalina Gómez Restrepo
Secretaria Administrativa
Firma


V.B. Claudia Marcela Lombardo A.

ANÁLISIS INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 1er TRIMESTRE/2019

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA	ABIERTAS	CERRADAS
PETICIONES	415	10.4	24	391
QUEJAS	16	7.2	1	15
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL PQRs	431	10.3	25	406

		% Cumplimiento en Registro de Respuestas
Total PQRs	431	
Total PQRs con Respuesta registrada	406	94.2
Total PQRs sin Respuesta registrada	25	5.8

Del 100% de las PQRs recibidas, se encontró un cumplimiento del 94,2% en el registro de respuesta en los aplicativos Sevenet y ventanilla virtual.

Del 100% de las PQRs recibidas tan solo el 5,8% de ellas aparecen sin respuesta

PQRs Cerradas 94.2%
PQRs Abiertas 5.8%

ESTADO PQR's

