

ANÁLISIS INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 3er.TRIMESTRE/2019

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA	ABIERTAS	CERRADAS
PETICIONES	438	10.1	19	419
QUEJAS	22	9.2	4	18
RECLAMOS	4	11.8	0	4
TOTAL PQRs	464	10.0	23	441

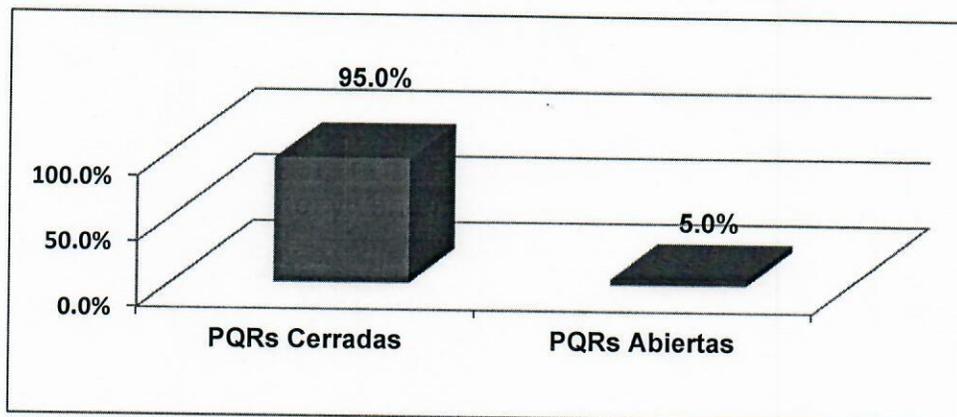
	CANTIDAD	% Cumplimiento en Registro de Respuestas
Total PQRs	464	
Total PQRs con Respuesta registrada	441	95.0
Total PQRs sin Respuesta registrada	23	5.0

Del 100% de las PQRs recibidas, se encontró un cumplimiento del 95% en el registro de la respuesta en los aplicativos Sevenet y ventanilla virtual.

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

PQRs Cerradas 95.0%
 PQRs Abiertas 5.0%

ESTADO PQRs



	<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	Trimestre: Julio - Septiembre 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	1
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	1	1	0	1

PROCESO:	OFICINA PRIVADA			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	7	4.14	0	7
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	7	4.14	0	7

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	218	10.9	7	211
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	3	13	0	3
TOTAL	221	11.0	7	214

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	1	14	0	1
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	1	14.0	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: Julio - Septiembre 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	18	9.9	4	14
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	18	9.9	4	14

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	31	11.3	0	31
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	31	11.3	0	31

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	32.8	2	5
QUEJAS	0	—	—	0
RECLAMOS	0	—	—	0
TOTAL	7	32.8	2	5

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	11	9.2	0	11
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	11	9.2	0	11

	<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	Trimestre: Julio - Septiembre 2019
-------------------	------------------------------------

PROCESO:	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	58	6.2	0	58
QUEJAS	1	2	0	1
RECLAMOS	1	8	0	1
TOTAL	60	6.2	0	60

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	4	8.25	0	4
QUEJAS	1	4	0	1
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	5	7.4	0	5

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	0	—	—	—
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	0	—	—	—

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	74	9.9	6	68
QUEJAS	17	12	4	13
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	91	10.2	10	81



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 5

PERIODO REPORTADO

Trimestre: Julio - Septiembre 2019

PROCESO:	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	3.3	0	3
QUEJAS	2	7.5	0	2
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	5	5.0	0	5

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	0	—	—	—
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	0	—	—	—

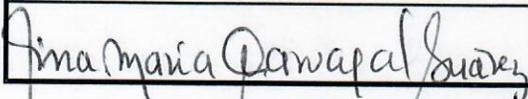
PROCESO:	SECRETARÍA DE CULTURA			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	1	5	0	1
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	1	5	0	1

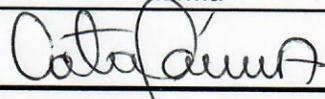
PROCESO:	SECRETARÍA TIC			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	3	9	0	3
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	3	9	0	3

	<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 2019
-------------------	------------------------------------

PROCESO:	OFICINA DE COMUNICACIONES			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	1	3	0	1
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	1	3	0	1

Lina María Carvajal Suárez
Directora Talento Humano
Firma


Catalina Gómez Restrepo
Secretaria Administrativa
Firma


V.B. Claudia Marcela Londoño Alzate *ju*
P.U. Gestión Documental

Elaborado por: Ana María Ángel Trejos *annat*
Auxiliar Administrativa