

	<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>Página 1 de 5</p>

PERIODO REPORTADO	Trimestre: Abril - Junio 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	3	6.3	0	3
QUEJAS	1	0	0	1
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	4	4.75	0	4

PROCESO:	OFICINA PRIVADA			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	10	6.9	0	10
QUEJAS	1	7	0	1
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	11	6.9	0	11

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	224	11.9	1	223
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	2	10.5	0	2
TOTAL	226	11.9	1	225

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	7	18.33	1	6
QUEJAS	1	—	0	1
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	8	18.3	1	7

	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: Abril - Junio 2019
-------------------	-------------------------------

PROCESO:	SECRETARÍA DEL INTERIOR			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	13	13.5	0	13
QUEJAS	1	5	0	1
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	14	12.9	0	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	30	17.9	8	22
QUEJAS	1	12	0	1
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	31	17.7	8	23

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	6	31	0	6
QUEJAS	0	—	—	0
RECLAMOS	0	—	—	0
TOTAL	6	31	0	6

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	8	9.3	0	8
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	8	9.3	0	8

	<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: Abril - Junio 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	76	7.3	4	72
QUEJAS	4	9.75	0	4
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	80	7.4	3	77

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	9	9.88	0	9
QUEJAS	1	3	0	1
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	10	9.02	0	10

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	72	11.1	2	70
QUEJAS	13	8.91	1	12
RECLAMOS	0	—	—	0
TOTAL	85	10.8	3	82

	<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: Abril - Junio 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	1	2.0	0	1
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	1	2.0	0	1

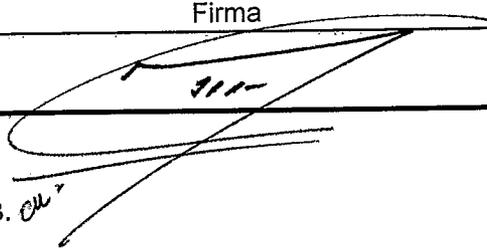
PROCESO:	SECRETARÍA DE TURISMO, INDUSTRIA Y COMERCIO			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	3	6.3	0	3
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	3	6.33	0	3

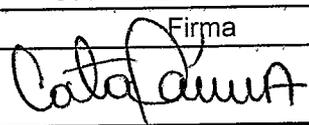
PROCESO:	SECRETARÍA DE CULTURA			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	6	7	0	6
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	6	7	0	6

	<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>Página 5 de 5</p>

<p>PERIODO REPORTADO</p>	<p style="text-align: center;">Trimestre: Abril - Junio 2019</p>
--------------------------	--

PROCESO:	SECRETARÍA TIC				
	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	1	

<p>Mario Alberto Leal Mejía Director Talento Humano</p>
<p>Firma</p>


<p>Catalina Gómez Restrepo Secretaria Administrativa</p>
<p>Firma</p>


V.B. *ou*

## ANÁLISIS INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 2o.TRIMESTRE/2019

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA	ABIERTAS	CERRADAS
PETICIONES	469	11.3	16	453
QUEJAS	23	8.6	1	22
RECLAMOS	2	10.5	0	2
TOTAL PQRs	494	11.1	17	477

Total PQRs	494	% Cumplimiento en Registro de Respuestas
Total PQRs con Respuesta registrada	477	96.6
Total PQRs sin Respuesta registrada	17	3.4

Del 100% de las PQRs recibidas, se encontró un cumplimiento del 96,6% en el registro de respuesta en los aplicativos Sevenet y ventanilla virtual.

Del 100% de las PQRs recibidas tan solo el 3,4% de ellas aparecen sin respuesta

**PQRs Cerradas**                    96.6%  
**PQRs Abiertas**                    3.4%

### ESTADO PQR's

