

ANÁLISIS INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 2o. TRIMESTRE/2020

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA	ABIERTAS	CERRADAS
PETICIONES	64	14.05	24	40
QUEJAS	4	7	0	4
RECLAMOS	10	10.83	4	6
TOTAL	78	13.08	28	50

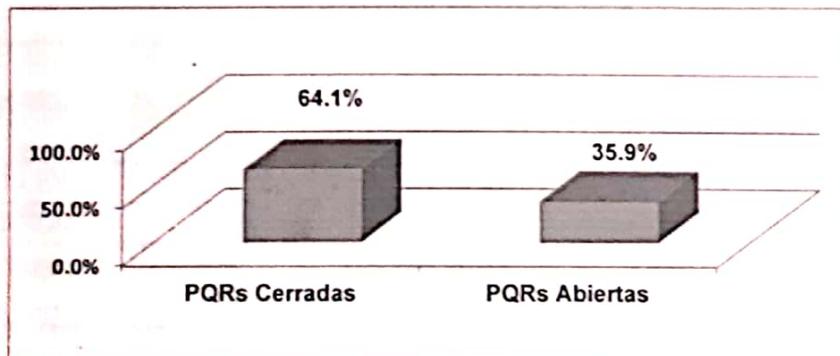
		% Cumplimiento en Registro de Respuestas
Total PQRs	78	
Total PQRs con Respuesta registrada	50	64.1
Total PQRs sin Respuesta registrada	28	35.9

Del 100% de las PQRs recibidas, se encontró un cumplimiento del 64.1% en el registro de las respuestas en los aplicativos Sevenet y ventanilla virtual.

Del 100% de las PQRs recibidas, el 35.9% aparecen sin respuesta registrada.

PQRs Cerradas 64.1%
PQRs Abiertas 35.9%

ESTADO PQR's





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: Abril - Junio 2020

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	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	0	---	---	---

OFICINA PRIVADA

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No SOLICITUDES ABIERTAS	No SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	13	11.2	8	5
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	13	11.2	8	5

SECRETARÍA DE HACIENDA

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No SOLICITUDES ABIERTAS	No SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	25	17.46	10	15
QUEJAS	2	1.5	0	2
RECLAMOS	3	19.33	0	3
TOTAL	30	16.15	10	20

SECRETARÍA DE AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NUMERO DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No SOLICITUDES ABIERTAS	No SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	0	---	---	---
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	0	---	---	---



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 2020

SECRETARIA DEL INTERIOR				
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	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	1	—	1	0

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	2	9	1	1
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	2	9	1	1

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	1	12	0	1
QUEJAS	1	17	0	1
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	2	14.5	0	2

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	3	11.33	0	3
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	3	11.33	0	3

Informe trimestral de PQRs (Ley 712
de 2014 de transparencia de acceso a
la información)

PERIODO REPORTADO	Trimestre: Abril - Junio 2020
-------------------	-------------------------------

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No SOLICITUDES ABIERTAS	No SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	9	2 25	5	4
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	6	1	4	2
TOTAL	15	1 83	9	6

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	30	1	1
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	2	30	1	1

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	8	19 4	3	5
QUEJAS	1	8	0	1
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	9	17 5	3	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 4 de 5

PERIODO REPORTADO:

Trimestre: Abril - Junio 2020

SECRETARIA DE PLANEACIÓN				
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 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	1	5	0	1
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	1	5	0	1

SECRETARÍA DE CULTURA				
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 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	1	5	0	1
TOTAL	1	5	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 5 de 5

PERIODO REPORTADO: Trimestre: Abril - Junio 2020

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.

Elaboró: Ana María Ángel Trejos. Auxiliar Administrativa.