



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 4

PERIODO REPORTADO: Trimestre: Enero - Marzo 2020

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	0	—	—	—
QUEJAS	1	—	1	0
RECLAMOS	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	16	11,71	2	14
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	16	11,71	2	14

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	201	11,13	31	170
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	3	2,5	1	2
TOTAL	204	11,03	32	172

PROCESO:	SECRETARIA 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	11	10,1	1	10
QUEJAS	1	13	0	1
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	12	10,36	1	11



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 4

PERIODO REPORTADO **Trimestre: Enero - Marzo 2020**

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	13	11,2	3	10
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	13	11,2	3	10

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	28	10,12	12	16
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	28	10,12	12	16

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	10	9	9	1
QUEJAS	1	6	0	1
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	11	7,5	9	2

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	10	11,77	1	9
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	10	11,77	1	9



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 2020

PROCESO:	SECRETARIA ADMINISTRATIVA			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	49	14,5	15	34
QUEJAS	1	0	0	1
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	50	14,08	15	35

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	5	7,33	2	3
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	5	7,33	2	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	—	3	0
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	3	—	3	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	64	8,63	42	22
QUEJAS	10	15,66	4	6
RECLAMOS	1	—	1	0
TOTAL	75	10,14	47	28



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 2020

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	5	11,25	1	4
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	5	11,25	1	4

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	1	6	0	1
QUEJAS	1	1	0	1
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	2	3,5	0	2

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	6	0	1
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	1	6	0	1

Jhon Harold Valencia Rodríguez
Director Talento Humano

Firma

Sandra Milena Manrique Solarte
Secretaria Administrativa

Firma

Revisó: Luis Guillermo Mejía Villamil. Profesional Universitario.

Elaboró: Ana María Ángel Trejos. Auxiliar Administrativa.

ANÁLISIS INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 1er TRIMESTRE/2020

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA	ABIERTAS	CERRADAS
PETICIONES	417	10,59	120	297
QUEJAS	15	11,4	5	10
RECLAMOS	4	2,5	2	2
TOTAL PQRs	436	10,56	127	309

Total PQRs	436	% Cumplimiento en Registro de Respuestas
Total PQRs con Respuesta registrada	309	70,9
Total PQRs sin Respuesta registrada	127	29,1

Del 100% de las PQRs recibidas, se encontró un cumplimiento del 70.9% en el registro de las respuestas en los aplicativos Sevenet y ventanilla virtual.

Del 100% de las PQRs recibidas, el 29,1% de ellas aparecen sin respuesta registrada.

PQRs Cerradas 70,9%
PQRs Abiertas 29,1%

ESTADO PQR's

