

ANÁLISIS INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 2o. TRIMESTRE/2021

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA	ABIERTAS	CERRADAS
PETICIONES	200	15.56	79	121
QUEJAS	24	5.58	4	20
RECLAMOS	7	8.5	0	7
TOTAL	231	14.06	83	148

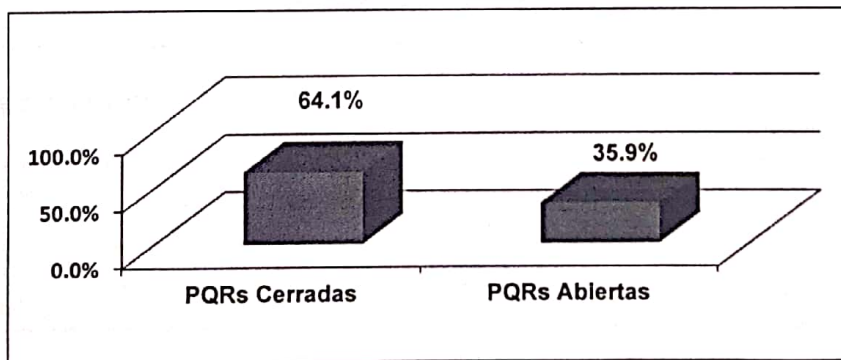
Total PQRs	231	% Cumplimiento en Registro de Respuestas
Total PQRs con Respuesta registrada	148	64.1
Total PQRs sin Respuesta registrada	83	35.9


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 PQRs



	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 2021
--------------------	-------------------------------

OFICINA DE 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	---	0	0
QUEJAS	0	---	0	0
RECLAMOS	0	---	0	0
TOTAL	0	---	0	0

OFICINA PRIVADA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	24	4	22	2
QUEJAS	1	---	1	0
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	25	4	23	2

SECRETARÍA DE HACIENDA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	72	17.45	28	44
QUEJAS	4	14	3	1
RECLAMOS	3	22.5	1	2
TOTAL	79	17.59	32	47

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	10	0	1
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	1	10	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: Abril - Junio 2021
---------------------------	--------------------------------------

SECRETARÍA DEL INTERIOR				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	3	27.3	0	3
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	3	27.3	0	3

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	15	15.33	0	15
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	15	15.33	0	15

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	2	44.5	0	2
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	2	44.5	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	2	3	1	1
QUEJAS	1	17	1	0
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	3	10	2	1

	<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 2021
--------------------	-------------------------------

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	41	9.21	22	19
QUEJAS	12	1.91	0	12
RECLAMOS	3	1.66	0	3
TOTAL	56	5.97	22	34

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	20.33	0	3
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	3	20.33	0	3

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	---	0	0
QUEJAS	0	---	0	0
RECLAMOS	0	---	0	0
TOTAL	0	---	0	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	31	13.66	10	21
QUEJAS	4	13.66	1	3
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	35	13.66	12	23

	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 2021
--------------------	--------------------------------------

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	26.33	0	3
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	3	26.33	0	3

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	---	1	0
QUEJAS	0	---	0	0
RECLAMOS	0	---	0	0
TOTAL	1	---	1	0


SECRETARÍA DE CULTURA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	2	10	0	2
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	2	10	0	2

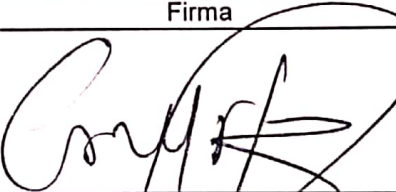
SECRETARÍA TIC				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	0	---	---	---
QUEJAS	2	12.5	0	2
RECLAMOS	1	1	0	1
TOTAL	3	8.66	0	3

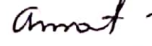
	<p style="text-align: center;">FORMATO</p>	<p>Código F-SAD-11</p>
		<p>Version: 01 Fecha: 02/11/2016</p>
<p style="text-align: center;">Informe trimestral de PQRs (Ley 712 de 2014 de transparencia de acceso a la información)</p>		<p style="text-align: right;">Página 5 de 5</p>


<p>PERIODO REPORTADO:</p>	<p style="text-align: center;">Trimestre: Abril - Junio 2021</p>
---------------------------	--

OFICINA DE 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	---	0	0
QUEJAS	0	---	0	0
RECLAMOS	0	---	0	0
TOTAL	0	---	0	0

<p style="text-align: center;">Mauricio Grajales Osorio Director Oficina de Talento Humano</p>
<p>Firma</p>


<p style="text-align: center;">John Harold Valencia Rodríguez Secretario Administrativo</p>
<p>Firma</p>


Elaboró: Ana María Ángel Trejos. Auxiliar Administrativa. 

Revisó: Luís Guillermo Mejía Villamil. Profesional Universitario. 

Valentina Bueno Henao. Abogada Contratista 