



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: Octubre - Diciembre de 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	8	5.5	6	2
QUEJAS	1	---	1	0
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	9	5.5	7	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	55	21.57	17	38
QUEJAS	2	12	0	2
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	57	21.1	17	40

**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: Octubre - Diciembre de 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	7	15.33	4	3
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	7	15.33	4	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	18	11.83	0	18
QUEJAS	1	15	0	1
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	19	12	0	19

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	8	21.65	0	8
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	8	21.65	0	8

**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	15	0	2
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	2	15	0	2



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 5

PERIODO REPORTADO:

Trimestre: Octubre - Diciembre de 2021

**SECRETARÍA ADMINISTRATIVA**

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	31	13.81	9	22
QUEJAS	17	3.17	0	17
RECLAMOS	3	11	---	3
TOTAL	51	9.3	9	42

**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	5.85	2	7
QUEJAS	1	15	0	1
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	10	7	2	8

**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	1	9	0	1
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	1	9	0	1

**SECRETARÍA DE SALUD**

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	40	17.11	14	26
QUEJAS	5	21.75	1	4
RECLAMOS	1	---	1	0
TOTAL	46	17.73	16	30



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: Octubre - Diciembre de 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	5	20.5	1	4
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	5	20.5	1	4

**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	---	---	---
RECLAMOS	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	3	9.66	0	3
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	3	9.66	0	3

**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	1	2	0	1
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	1	2	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: Octubre - Diciembre de 2021

**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

Mauricio Grajales Osorio

Director Oficina de Talento Humano

Firma

John Harold Valencia Rodríguez

Secretario Administrativo

Firma

Revisó: Luis Guillermo Mejía Villamil. Profesional Universitario.

Revisó: Daniela Jara Molares. Profesional Universitaria.

Elaboró: Ana María Ángel Trejos. Auxiliar Administrativa.

## ANÁLISIS INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 4o. TRIMESTRE/2021

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA	ABIERTAS	CERRADAS
PETICIONES	189	16.39	54	135
QUEJAS	28	7.57	2	26
RECLAMOS	4	11	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>14.76</b>	<b>57</b>	<b>164</b>

		% Cumplimiento en Registro de Respuestas
Total PQRs	221	
Total PQRs con Respuesta registrada	164	74.2
Total PQRs sin Respuesta registrada	57	25.8

Del 100% de las PQRs recibidas, se encontró un cumplimiento del 74.2% en el registro de las respuestas en los aplicativos Sevenet y ventanilla virtual.

Del 100% de las PQRs recibidas, el 25.8% aparecen sin respuesta registrada.

PQRs Cerradas            74.2%  
 PQRs Abiertas            25.8%

### ESTADO PQRS

