

la información)

Código F-SAD-11

Version: 01 Fecha: 02/11/2016

Informe trimestral de PQRs (Ley 712 de 2014 de transparencia de acceso a

Página 1 de 5

PERIODO REPORTADO:

Trimestre: Octubre - Diciembre de 2021

| OFI | CINA DE CONT | ROL INTERNO | DISCIPLINARIO |) |
|-------------------|---|--------------------------------|-----------------------------|-------------|
| | NÚMERO DE SOLICITUDES NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA | NI MEDO DIAC | ESTADO D | E SOLICITUD |
| TIPO 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 | | | | | | | |
|-------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--|--|--|
| | Miles Inc. | NÚMERO DÍAS | ESTADO (| DE SOLICITUD | | | |
| TIPO DE SOLICITUD | NÚMERO DE SOLICITUDES | PROMEDIO DE RESPUESTA | No. SOLICITUDES ABIERTAS | No. SOLICITUDES CERRADAS | | | |
| PETICIONES | 8 | 5.5 | 6 | 2 | | | |
| QUEJAS | 1 | 1 84 | 1 | 0 | | | |
| RECLAMOS | 0 | | | | | | |
| TOTAL | 9 | 5.5 | 7. | 2 | | | |

| | SECRET | ARÍA DE HACIE | NDA | |
|-------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| | A A | NÚMERO DÍAS | ESTADO D | E SOLICITUD |
| TIPO DE SOLICITUD | NÚMERO DE SOLICITUDES | PROMEDIO DE RESPUESTA | 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 DI | E AGRI | ICUL | TURA | , DESARROLLO | RURAL Y MEDIC | AMBIENTE |
|-------------------|--------|--------------------------|------|--------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| | All I | NÚMERO DE SOLICITUDES | | NÚMERO DÍAS | ESTADO D | E SOLICITUD |
| TIPO DE SOLICITUD | - BOOK | | | PROMEDIO DE RESPUESTA | No. SOLICITUDES ABIERTAS | No. SOLICITUDES CERRADAS |
| PETICIONES | | 1 | 4 | 10 | 0 | 1 |
| QUEJAS | | 0 | | | - L | |
| RECLAMOS | | 0 | 4 | | | |
| TOTAL | E. | 1 | | 10 | 0 | 1 |



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

| | SECRET | ARÍA DEL INTER | RIOR | |
|-------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| | | NÚMERO DÍAS | ESTADO D | E SOLICITUD |
| TIPO DE SOLICITUD | NÚMERO DE SOLICITUDES | PROMEDIO DE RESPUESTA | No. SOLICITUDES ABIERTAS | No. SOLICITUDES CERRADAS |
| PETICIONES | 7 | 15.33 | 4 | 3 |
| QUEJAS | 0 | | -4111 | N 21, |
| RECLAMOS | 0 | | -471 | |
| TOTAL | 7 | 15.33 | 4 | 3 |

| SEC | CRETARÍA DE A | AGUAS E INFRA | ESTRUCTURA | |
|-------------------|--------------------------|---|--------------------------------|-----------------------------|
| | | MINEDO DÍAS | ESTADO D | E SOLICITUD |
| TIPO DE SOLICITUD | NÚMERO DE SOLICITUDES | NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA | No. SOLICITUDES ABIERTAS | No. SOLICITUDES CERRADAS |
| PETICIONES | 18 | 11.83 | 0 | 18 |
| QUEJAS | 1 1 | 15 | 0 | 1 |
| RECLAMOS | 0 | <u> </u> | - <u></u> | 10 d |
| TOTAL | 19 | 12 | 0 | 19 |

| | | 200 C 10 | 1400 | | | | | |
|---|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--|--|--|
| - | SECRETARÍA DE EDUCACIÓN | | | | | | | |
| | | 100 | NÚMERO DÍAS | ESTADO DE SOLICITUD | | | | |
| | TIPO DE SOLICITUD | NÚMERO DE SOLICITUDES | PROMEDIO DE RESPUESTA | No. SOLICITUDES ABIERTAS | No. SOLICITUDES CERRADAS | | | |
| | PETICIONES | 8 | 21.65 | 0 | 8 | | | |
| ١ | QUEJAS | 0 | | | | | | |
| | RECLAMOS | 0 | | | | | | |
| 1 | TOTAL | 8 | 21.65 | 0 | 8 | | | |

| | (NA) | 7917 | MINEDO DIAC | ESTADO D | E SOLICITUD |
|-------------------|--|--------------------------------|-----------------------------|----------|-------------|
| TIPO DE SOLICITUD | NÚMERO DE SOLICITUDES NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA | No. SOLICITUDES ABIERTAS | No. SOLICITUDES CERRADAS | | |
| PETICIONES | 2 | 100 | 15 | 0 | 2 |
| QUEJAS | 0 | | | | |
| RECLAMOS | 0 | Ar Sar | | | |
| TOTAL | 2 | rasio () | 15 | 0 | 2 |



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 | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------|-----------------------------|--|--|
| | | NÚMERO DÍAS | ESTADO DE SOLICITUD | | | |
| TIPO DE SOLICITUD | NÚMERO DE SOLICITUDES | NUMERO DE PROMEDIO DE | | 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 | | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------|---------|--------------------------|---------------------------|------|-------------------------------|---------------------|
| | B 21 | | NÚMERO DÍAS | ESTADO DE SOLICITUD | | | |
| TIPO DE SOL <mark>ICIT</mark> UD | NÚMERO SOLICITU | 100 300 | PROMEDIO DE RESPUESTA | No. SOLICITU ABIERT | | Automotive to the second with | LICITUDES RRADAS |
| PETICIONES | 9 | | 5.85 | 2 | 1.5 | | 7 |
| QUEJAS 👸 | 1 | 35 | 15 | £ £ 0 | 47 | | 1 |
| RECLAMOS | 0 | | | | 11/2 | | |
| TOTAL | 10 | 100 | 7 | 2 | . ve | | 8 |

| SECRETARÍA DE F | REPRESENTAC | IÓN JUDICIAL Y DI | EFENSA DEL DE | EPARTAMENTO | |
|-------------------|--------------------------|-------------------|--|-------------------------------|--|
| | | NÚMERO DÍAS | ESTADO DE SOLICITUD | | |
| TIPO DE SOLICITUD | NÚMERO DE SOLICITUDES | PROMEDIO DE | No. SOLICITUDES ABIERTAS | No. SOLICITUDES CERRADAS | |
| PETICIONES | 1 | 9 | 0 | 1 | |
| QUEJAS | 0 | | | | |
| RECLAMOS | 0 | <u>-</u> | | 4.648 | |
| TOTAL | 1 | 9 | 0 | 1 | |
| | | 10. | and the state of t | A class of the second Physics | |

| SECRETARÍA DE SALUD | | | | | | |
|---------------------|--------------------------|---|--------------------------------|-----------------------------|--|--|
| N A | | NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA | ESTADO DE SOLICITUD | | | |
| TIPO DE SOLICITUD | NÚMERO DE SOLICITUDES | | No. SOLICITUDES ABIERTAS | No. SOLICITUDES CERRADAS | | |
| PETICIONES | 40 | 17.11 | 14 | 26 | | |
| QUEJAS | 5 | 21.75 | 1, | 4 | | |
| RECLAMOS | 1 | -4 | 1 | 0 | | |
| TOTAL | 46 | 17.73 | 16 | 30 | | |
| | Make and a second | . 10 | The second second | 人名英格里克 | | |



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

| | SECRETA | RÍA DE PLANEA | ACIÓN | |
|-------------------|--------------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------------|
| | | NÚMERO DÍAS | ESTADO DE SOLICITUD | |
| TIPO DE SOLICITUD | NÚMERO DE SOLICITUDES | NUMERO DE PROMEDIO DE | | No. SOLICITUDES CERRADAS |
| PETICIONES | 5 | 20.5 | 1 | 4 |
| QUEJAS | 0 | | 1,1 1 | 1 |
| RECLAMOS | 0 . | - U/3 k | | |
| TOTAL | 5 | 20.5 | 1 | 4 |

| SECR | ETARÍA DI | E TUF | RISMO, INDUSTR | RIA Y COMERC | CIO |
|-------------------|--------------------------|-------|---|--------------------------------|-----------------------------|
| | NÚMERO DE SOLICITUDES | | NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA | ESTADO DE SOLICITUD | |
| TIPO DE SOLICITUD | | | | No. SOLICITUDES ABIERTAS | No. SOLICITUDES CERRADAS |
| PETICIONES | 1 | | | 4 1 1 | 0 |
| QUEJAS | 0 | ii l | 1 1 | 1 4 688 | |
| RECLAMOS | 0 | 71 | 1 2 Alexander - 1 | | |
| TOTAL | 1 | | | 1 1 | 1 0 |

| | SECRET | TARÍA DE CULTI | JRA | |
|-------------------|--------------------------|---|--------------------------------|--|
| 13 | | NÚMERO DÍAS | ESTADO DE SOLICITUD | |
| TIPO DE SOLICITUD | NÚMERO DE SOLICITUDES | PROMEDIO DE RESPUESTA | No. SOLICITUDES ABIERTAS | No. SOLICITUDES CERRADAS |
| PETICIONES | 3 | 9.66 | 0 | 3 |
| QUEJAS | 0 | | <u> , #</u> | |
| RECLAMOS | 0 | | | |
| TOTAL | 3 | 9.66 | 0 | 3 |
| V.4. | 旗。 為母 | A V | A . The has been | A CHARLE |
| 7.8 | SE | CRETARÍA TIC | 1 | N. T. S. |
| | . A. B. 181 | | ESTADO DE SOLICITUD | |
| TIPO DE SOLICITUD | NÚMERO DE SOLICITUDES | NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA | No. SOLICITUDES ABIERTAS | No. SOLICITUDES CERRADAS |
| PETICIONES | 0 | | 1.4 1 | 1 1 1 |
| QUEJAS | 1 3 | 2 | 0 | 1 |
| RECLAMOS | 0 | | -22 | |
| TOTAL | 1 | 2 | 0 1 | 1 |



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

| i OF | ICINA DE CO | NTROL INTERNO | DE GESTIÓN | |
|-------------------|--------------------------|------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| | | NÚMERO DÍAS | ESTADO DE SOLICITUD | |
| TIPO DE SOLICITUD | NÚMERO DE SOLICITUDES | PROMEDIO DE | No. SOLICITUDES ABIERTAS | No. SOLICITUDES CERRADAS |
| PETICIONES | 0 | - (7 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | · | 0 | 0 |
| TOTAL | 0 | | 0 | 0 |

| Mauricio Grajales Osorio |
|------------------------------------|
| Director Oficina de Talento Humano |
| Firma |
| Harry S. |

John Harold Valencia Rodríguez Secretario Administrativo

Firma

Revisó: Luís Guillermo Mejía Villamil. Profesional Universitaçio

Revisó: Daniela Jara Molares. Profesional Universitaria

Elaboró: Ana María Ángel Trejos. Auxiliar Administrativa.

ANÁLISIS INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 40. TRIMESTRE/2021

| TIPO DE | CANTIDAD | PROMEDIO DÍAS | ABIERTAS | CERRADAS |
|------------|--|---------------|----------|----------|
| SOLICITUD | and the handless produced and the second species of his second species and second second | DE RESPUESTA | | i ji |
| PETICIONES | 189 | 16.39 | 54 | 135 |
| QUEJAS | 28 | 7.57 | 2 | 26 |
| RECLAMOS | 4 | 11 | 1 | 3 |
| TOTAL | 221 | 14.76 | 57 | 164 |

| Total PQRs | 221 | % Cumplimiento en Registro de Respuestas |
|----------------|---------|--|
| | 221 | Nespuestus |
| Total PQRs con | | |
| Respuesta | 164 | 74.2 |
| registrada | | The state of the s |
| Total PQRs sin | | |
| Respuesta | 57 | 25.8 |
| registrada | wage in | |

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.

74.2%

25.8%

PQRs Cerradas
PQRs Abiertas

ESTADO PQRS

