	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 2019
--------------------------	--------------------------------------------

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	1	4	0	1
QUEJAS	2	2.5	0	2
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	3	3	0	3

PROCESO:	OFICINA PRIVADA			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	6	6.4	1	5
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	6	6.4	1	5

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	211	11.7	2	209
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	211	11.7	2	209

PROCESO:	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	6	16.3	0	6
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	6	16.3	0	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 2 de 5

PERIODO REPORTADO	Trimestre: Octubre - Diciembre 2019
--------------------------	--------------------------------------------


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	15	9.84	2	13
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	15	9.84	2	13

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	26	10.1	0	26
QUEJAS	1	4	0	1
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	27	9.9	0	27

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	2	5	1	1
QUEJAS	0	—	—	0
RECLAMOS	1	20	—	1
TOTAL	3	12.5	1	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	5	8.6	0	5
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	5	8.6	0	5

Handwritten signature or initials

	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 2019
--------------------------	--------------------------------------------

PROCESO:	SECRETARIA ADMINISTRATIVA			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	39	8.19	3	36
QUEJAS	2	5	0	2
RECLAMOS	3	3	2	1
TOTAL	44	7.94	5	39

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	7	7.1	1	6
QUEJAS	1	21	0	1
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	8	9.14	1	7

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

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	63	8.9	12	51
QUEJAS	11	12.55	2	7
RECLAMOS	1	—	1	0
TOTAL	75	9.5	15	58

	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 2019
--------------------------	--------------------------------------------

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	3.6	0	5
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	5	3.6	0	5

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	5	8.4	0	5
QUEJAS	0	—	—	—
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	5	8.4	0	5

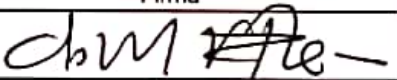
PROCESO:	SECRETARÍA DE CULTURA			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	3	5.3	0	3
QUEJAS	1	9	0	1
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	4	6.25	0	4

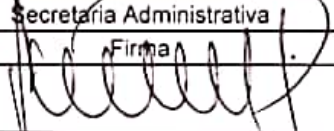
[Handwritten signature]

	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 2019
--------------------------	--------------------------------------------

PROCESO:	SECRETARÍA TIC			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	2	8.5	0	2
QUEJAS	1	18	0	1
RECLAMOS	0	—	—	—
TOTAL	3	11.6	0	3

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 4o.TRIMESTRE/2019

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA	ABIERTAS	CERRADAS
PETICIONES	397	10.67	22	375
QUEJAS	19	10.58	2	17
RECLAMOS	5	12.5	3	2
TOTAL PQRs	421	10.68	27	394

		% Cumplimiento en Registro de Respuestas
Total PQRs	421	
Total PQRs con Respuesta registrada	394	93.6
Total PQRs sin Respuesta registrada	27	6.4

Del 100% de las PQRs recibidas, se encontró un cumplimiento del 93.6% en el registro de las respuestas en los aplicativos Sevenet y ventanilla virtual.

Del 100% de las PQRs recibidas tan solo el 6,4% de ellas aparecen sin respuesta registrada.

PQRs Cerradas 93.6%
PQRs Abiertas 6.4%

ESTADO PQR's

