

ANÁLISIS INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 2o. TRIMESTRE/2022

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA	ABIERTAS	CERRADAS
PETICIONES	161	11.45	41	120
QUEJAS	41	5.17	1	40
RECLAMOS	10	3	0	10
TOTAL	212	9.73	42	170

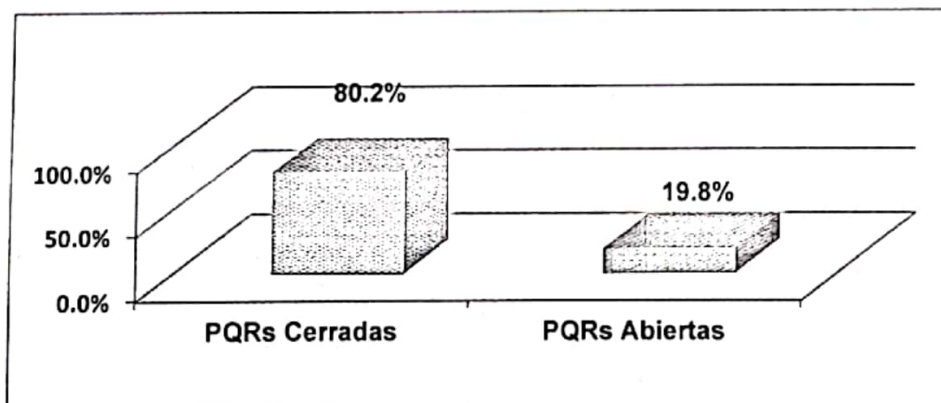
Total PQRs	212	% Cumplimiento en Registro de Respuestas
Total PQRs con Respuesta registrada	169	80.2
Total PQRs sin Respuesta registrada	43	19.8


Del 100% de las PQRs recibidas, se encontró un cumplimiento del 80.2% en el registro de las respuestas en los aplicativos Sevenet y ventanilla virtual.

Del 100% de las PQRs recibidas, el 19.8% aparecen abiertas o en trámite por cada una de las Secretarías asignadas, conforme a los informes mensuales enviados a cada Despacho y que hacen parte integral del presente informe.

PQRs Cerradas 80.2%
PQRs Abiertas 19.8%

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 de 2022
--------------------	---

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	---	---	---
QUEJAS	1	6	0	1
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	1	6	0	1

OFICINA PRIVADA				
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 HACIENDA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	58	21.47	16	42
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	58	21.47	16	42

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

	<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 2 de 5


PERIODO REPORTADO:	Trimestre: Abril - Junio de 2022
--------------------	----------------------------------

SECRETARÍA DEL INTERIOR				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	10	9.75	2	8
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	10	9.75	2	8

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	17	12.35	2	15
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	17	12.35	2	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	4	12.75	0	4
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	4	12.75	0	4

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	1	3	0	1
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	1	3	0	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 de 2022
--------------------	----------------------------------

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	26	9.76	9	17
QUEJAS	36	3	0	36
RECLAMOS	8	3.8	0	8
TOTAL	70	5	9	61

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	6.5	1	2
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	3	6.5	1	2

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	---	1	0
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	1	---	1	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	32	9.29	8	24
QUEJAS	4	31.33	1	3
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	36	9.05	9	27

	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 de 2022
--------------------	----------------------------------

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				
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

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	0	---	---	---
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	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	6	13.83	0	6
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	6	13.83	0	6

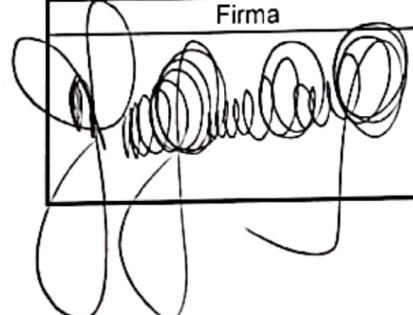
SECRETARIA TIC				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	0	---	---	---
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	2	3	---	2
TOTAL	2	3	---	2

	FORMATO	Código F-SAD-11
	Informe trimestral de PQRs (Ley 712 de 2014 de transparencia de acceso a la información)	Version: 01 Fecha: 02/11/2016
		Página 5 de 5


PERIODO REPORTADO:	Trimestre: Abril - Junio de 2022
--------------------	----------------------------------

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

Mauricio Grajales Osorio
Director Oficina de Talento Humano
Firma


Johan Sebastián Cañón Sosa
Secretario Administrativo
Firma


Revisó: Luis Guillermo Mejía Villamil. Profesional Universitario. 

Revisó: Daniela Jara Molares. Profesional Universitaria 

Elaboró: Ana María Ángel Trejos. Auxiliar Administrativa. 