	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: Julio - Septiembre 2020
--------------------	---

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	30	0	1
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	1	30	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	9	10.66	0	9
QUEJAS	1	7	0	1
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	10	10.3	0	10

SECRETARÍA DE HACIENDA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	68	16.52	30	38
QUEJAS	3	7.5	1	2
RECLAMOS	2	---	2	0
TOTAL	73	16.07	33	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	0	---	---	---
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	0	---	---	---



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: Julio - Septiembre 2020

SECRETARIA DEL INTERIOR				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	5	7.66	2	3
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	5	7.66	2	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	19	9.1	1	18
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	19	9.1	1	18

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	8.75	0	5
QUEJAS	1	7	0	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	5	8.4	0	5

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	6	9.5	2	4
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	6	9.5	2	4

	<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: Julio - Septiembre 2020
--------------------	------------------------------------

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	49	11.44	11	38
QUEJAS	4	1	1	3
RECLAMOS	1	---	1	0
TOTAL	54	10.68	13	41

SECRETARÍA DE FAMILIA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	2	11	0	2
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	2	11	0	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	0	---	---	---
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	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	15.31	12	19
QUEJAS	11	17.28	4	7
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	42	15.84	16	26

	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: Julio - Septiembre 2020
--------------------	---

SECRETARIA DE PLANEACIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	4	11	0	4
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	4	11	0	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	0	---	---	---
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	0	---	---	---

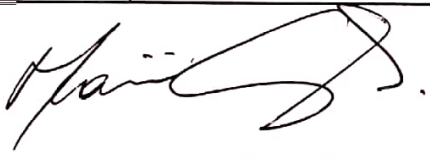
SECRETARÍA DE CULTURA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	1	14	0	1
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	1	14	0	1

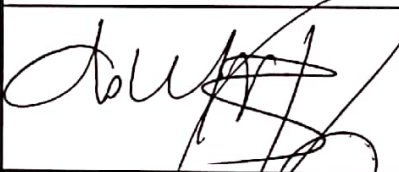
SECRETARÍA TIC				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	0	---	---	---
QUEJAS	0	---	---	---
RECLAMOS	0	---	---	---
TOTAL	0	---	---	---

	<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 5 de 5

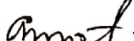
PERIODO REPORTADO:	Trimestre: Julio - Septiembre 2020
--------------------	------------------------------------

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

Mauricio Grajales Osorio
Director Oficina de Talento Humano
Firma


John Harold Valencia Rodríguez
Secretario Administrativo
Firma


Revisó: Luís Guillermo Mejía Villamil. Profesional Universitario. 

Elaboró: Ana María Ángel Trejos. Auxiliar Administrativa. 

ANÁLISIS INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 3er TRIMESTRE/2020

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA	ABIERTAS	CERRADAS
PETICIONES	198	12.78	58	140
QUEJAS	21	12.2	6	15
RECLAMOS	3	—	3	0
TOTAL	222	12.72	67	155

Total PQRs	222	% Cumplimiento en Registro de Respuestas
Total PQRs con Respuesta registrada	155	69.8
Total PQRs sin Respuesta registrada	67	30.2

Del 100% de las PQRs recibidas, se encontró un cumplimiento del 69.8% en el registro de las respuestas en los aplicativos Sevenet y ventanilla virtual.

Del 100% de las PQRs recibidas, el 30.2 % aparecen sin respuesta registrada.

PQRs Cerradas 69.8%
PQRs Abiertas 30.2%

ESTADO PQR's

