



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 4

PERIODO REPORTADO: **Trimestre: Octubre - Diciembre 2018**

PROCESO:	<b>CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	1	5	0	1
QUEJAS	1	1	0	1
RECLAMOS	0	—	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

PROCESO:	<b>OFICINA PRIVADA</b>			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	6	5.6	0	6
QUEJAS	1	4	0	1
RECLAMOS	0	—	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>5.42</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

PROCESO:	<b>SECRETARÍA DE HACIENDA</b>			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	192	10.8	6	186
QUEJAS	0	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>10.8</b>	<b>6</b>	<b>186</b>

PROCESO:	<b>SECRETARÍA DE AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE</b>			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	3	24	0	3
QUEJAS	1	18	0	1
RECLAMOS	0	—	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>22.5</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

	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 4

PERIODO REPORTADO:	Trimestre: Octubre - Diciembre 2018
--------------------	-------------------------------------

PROCESO:	<b>SECRETARÍA DEL INTERIOR</b>			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	8	9.8	0	8
QUEJAS	0	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	8	9.8	0	8

PROCESO:	<b>SECRETARÍA AGUAS E INFRAESTRUCTURA</b>			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	26	19.1	2	24
QUEJAS	0	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	26	19.1	2	24

PROCESO:	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</b>			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	2	9	0	2
QUEJAS	0	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	2	9	0	2

PROCESO:	<b>SECRETARÍA JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN</b>			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	9	8.9	1	8
QUEJAS	0	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	9	8.9	1	8

	<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 4

PERIODO REPORTADO:	<b>Trimestre: Octubre - Diciembre 2018</b>
--------------------	--

PROCESO:	<b>SECRETARÍA ADMINISTRATIVA</b>			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	66	7.3	0	66
QUEJAS	0	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	66	7.3	0	66

PROCESO:	<b>SECRETARÍA DE FAMILIA</b>			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	6	6	0	6
QUEJAS	0	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	6	6	0	6

PROCESO:	<b>SECRETARÍA DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL</b>			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	2	9	0	2
QUEJAS	0	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	2	9	0	2

PROCESO:	<b>SECRETARÍA DE SALUD</b>			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	35	12.6	5	30
QUEJAS	12	16.8	2	10
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	47	13.7	7	40

	<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 4 de 4

PERIODO REPORTADO:	<b>Trimestre: Octubre - Diciembre 2018</b>
--------------------	--

PROCESO:	<b>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</b>			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	5	5.2	0	5
QUEJAS	0	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	5	5.2	0	5

PROCESO:	<b>SECRETARÍA DE TURISMO, INDUSTRIA Y COMERCIO</b>			
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	1	3	0	1
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	1	3	0	1

PROCESO:	<b>SECRETARÍA DE CULTURA</b>			
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	2	3	0	2
QUEJAS	0	—	0	0
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL	2	3	0	2

Mario Alberto Leal Mejía
Director Talento Humano
Firma


Catalina Gómez Restrepo
Secretaria Administrativa
Firma


*Claudia Marcela Lombardi A.*

**ANÁLISIS INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 4o. TRIMESTRE/2018**

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA	ABIERTAS	CERRADAS
PETICIONES	363	9.7	14	349
QUEJAS	16	8.6	2	14
RECLAMOS	0	—	0	0
TOTAL PQRs	379	9.1	16	363

		% Cumplimiento en Registro de Respuestas
Total PQRs	379	
Total PQRs con Respuesta registrada	363	95.8
Total PQRs sin Respuesta registrada	16	4.2

Del 100% de las PQRs recibidas, se encontró un cumplimiento del 95,8% en el registro de la respuesta en los aplicativos Sevenet y ventanilla virtual.

Del 100% de las PQRs recibidas tan solo el 4,2% de ellas aparecen sin respuesta registrada

PQRs Cerradas 95.8%  
 PQRs Abiertas 4.2%

