

FORMATO		VERSIÓN: 0
INFORME TRIMESTRAL DE PQRs		CÓDIGO: SJ-P10-F02
		FECHA: 03/SEP/2015

PERIODO REPORTADO:	TRIMESTRE OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE
--------------------	---------------------------------------

PROCESO:		PLANEACION ESTRATEGICA		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	122	0	62	60
QUEJAS	5	0	2	3
RECLAMOS	1	0	1	0
DENUNCIAS	3	0	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>0</b>	<b>68</b>	<b>63</b>

PROCESO:		COMUNICACION PUBLICA		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	2	0	2	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

PROCESO:		DIRECCIONAMIENTO Y MEJORAMIENTO DEL SIG		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	1	0	0	1
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

PROCESO:		GESTION DE LA EDUCACION		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

PROCESO:		GESTION DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

PROCESO:		GESTION PUBLICA TERRITORIAL		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	9	0	7	2
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	9	0	7	2

PROCESO:		GESTION AMBIENTAL		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	20	0	12	8
QUEJAS	1	0	0	1
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	2	0	0	2
TOTAL	23	0	12	11

PROCESO:		GESTION DE MINAS Y ENERGIA		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	9	0	8	1
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	9	0	8	1

PROCESO:		GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA PUBLICA		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	188	0	98	90
QUEJAS	3	0	2	1
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	1
TOTAL	191	0	100	91

PROCESO:		GESTION TURISTICA		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	5	0	4	1
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	5	0	0	0
TOTAL	5	0	4	1

PROCESO:		GESTION EMPRESARIAL		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	7	0	1	6
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	7	0	1	6

PROCESO:		GESTION DE PARTICIPACION Y DEMOCRACIA		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	100	0	45	55
QUEJAS	5	0	5	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	105	0	50	55

PROCESO:		GESTION CULTURAL Y DESARROLLO HUMANO		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	34	0	20	14
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	1	0	1	0
TOTAL	35	0	21	14

PROCESO:		GESTION DEL DESARROLLO AGROPECUARIO		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	37	0	28	9
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	37	0	28	9

PROCESO:		GESTION DEL TALENTO HUMANO		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	148	0	38	110
QUEJAS	1	0	0	1
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	149	0	38	111

PROCESO:		GESTION FINANCIERA Y FISCAL		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	474	0	253	221
QUEJAS	7	0	3	4
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	481	0	256	225

PROCESO:		ADMINISTRACION DOCUMENTAL		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	303	0	204	99
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	303	0	204	99

PROCESO:		GESTION LAS NTIC'S		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	3	0	0	3
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	3	0	0	3

PROCESO:		SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	78	0	29	49
QUEJAS	6	0	2	4
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	20	0	10	10
TOTAL	104	0	41	63

PROCESO:		GESTION CONTRACTUAL		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	40	0	39	1
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	40	0	39	1

PROCESO:		SOPORTE JURIDICO		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	37	0	12	25
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	1	0	0	1
TOTAL	38	0	12	26

PROCESO:		EVALUACION INDEPENDIENTE		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	4	0	4	0
QUEJAS	2	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	4	0	4	0

Nombre Responsable
OSCAR PINEDA - NELSON AMAYA - HERMENCIA SANCHEZ
Firma

Nombre Secretario responsable del SAC
Firma