

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

PERIODO REPORTADO:	01/07/2016 al 30/09/2016
--------------------	--------------------------

PROCESO:		PLANEACION ESTRATEGICA		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	41	0	4	37
QUEJAS	1	0	0	1
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	1	0	0	1
TOTAL	43	0	4	39

PROCESO:		COMUNICACIÓN PUBLICA		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	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:		DIRECCIONAMIENTO Y MEJORAMIENTO DEL SIG		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	4	0	0	4
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	4	0	0	4

PROCESO:		GESTION DE LA EDUCACION		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	63	0	25	38
QUEJAS	124	0	43	81
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	187	0	68	119

PROCESO:		GESTION DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIERTAS	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	3	0	1	2
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	3	0	1	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	11	0	2	9
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	11	0	2	9

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	2	0	2	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	2	0	2	0

PROCESO:		GESTION DE LA INFRAESTRUCTURA PUBLICA		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	78	0	22	56
QUEJAS	3	0	3	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	1	0	1	0
TOTAL	82	0	26	56

PROCESO:		GESTION TURISTICA		
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:		GESTION EMPRESARIAL		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	4	0	1	3
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	4	0	1	3

PROCESO:		GESTION DE PARTICIPACION Y DEMOCRACIA		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	46	0	17	29
QUEJAS	2	0	2	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	48	0	19	29

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	15	0	3	12
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	15	0	3	12

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	27	0	20	7
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	27	0	20	7

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	102	0	27	75
QUEJAS	2	0	2	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	104	0	29	75

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	556	0	207	349
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	1	0	0	1
TOTAL	557	0	207	350

PROCESO:		ADMINISTRACION DOCUMENTAL		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	278	0	118	160
QUEJAS	2	0	2	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	280	0	120	160

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	1	2
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	3	0	1	2

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	61	0	12	49
QUEJAS	8	0	0	8
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	4	0	0	4
TOTAL	73	0	12	61

PROCESO:		GESTION CONTRACTUAL		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	25	0	16	9
QUEJAS	1	0	1	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	26	0	17	9

PROCESO:		SOPORTE JURIDICO		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	34	0	10	24
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	1	0	0	1
TOTAL	35	0	10	25

PROCESO:		EVALUACION INDEPENDIENTE		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA	ESTADO DE SOLICITUD	
			No. SOLICITUDES ABIETAS	No. SOLICITUDES CERRADAS
PETICIONES	1	0	1	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	1	0	1	0

Nombre Responsable
OSCAR PINEDA - NELSON AMAYA - HERMENCIA SANCHEZ
Firma

Nombre Secretario responsable del SAC
Firma