

SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Informe de Gestión Trimestral Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones –segundo trimestre de 2024

01 de abril a 30 de junio de 2024



Secretaría
GENERAL

Contenido.

- Introducción.
- Objetivos.
- Total PQRSDF radicados.
- Canales de atención.
- Tipos de PQRSDF radicadas.
- Estado actual de PQRSDF segundo trimestre.
- PQRSDF por Secretarías.
- Promedio días en dar respuesta.
- Efectividad de respuesta.
- Medio de respuesta.
- Traslado por competencia.
- Solicitudes de información.
- PQRSDF radicadas en la Secretaría de Educación
- Recomendaciones.
- Glosario.
- Gestión de la Subdirección de Atención al Ciudadano



Secretaría
GENERAL



Secretaría
GENERAL

Introducción.

El presente informe soporta la gestión realizada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades interpuestas ante la **Administración Departamental de Boyacá**, allegadas por la ciudadanía y los diferentes grupos de valor con los que interactúa la entidad a través de los canales dispuestos para la recepción de PQRSDF (electrónico, escrito, presencial y telefónico) durante el segundo trimestre de 2024.

Se presenta un análisis actualizado y consolidado con fecha de corte al 30 de junio de 2024 donde se describen las acciones de seguimiento y la gestión adelantada cuyo insumo principal de elaboración es el Sistema de Gestión Documental QUYNE, y tiene como fin determinar el comportamiento de la gestión a las PQRSDF y servir como instrumento para formular recomendaciones a los responsables de los procesos, que conlleven a la satisfacción de la ciudadanía y al mejoramiento continuo de la Entidad.

Objetivos.

Objetivo General

Socializar la gestión realizada por la **Gobernación de Boyacá** frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias recibidas durante el periodo comprendido entre abril y junio del año 2024, como insumo para la implementación de acciones de mejora frente a la prestación de servicios y trámites.

Objetivos Específicos

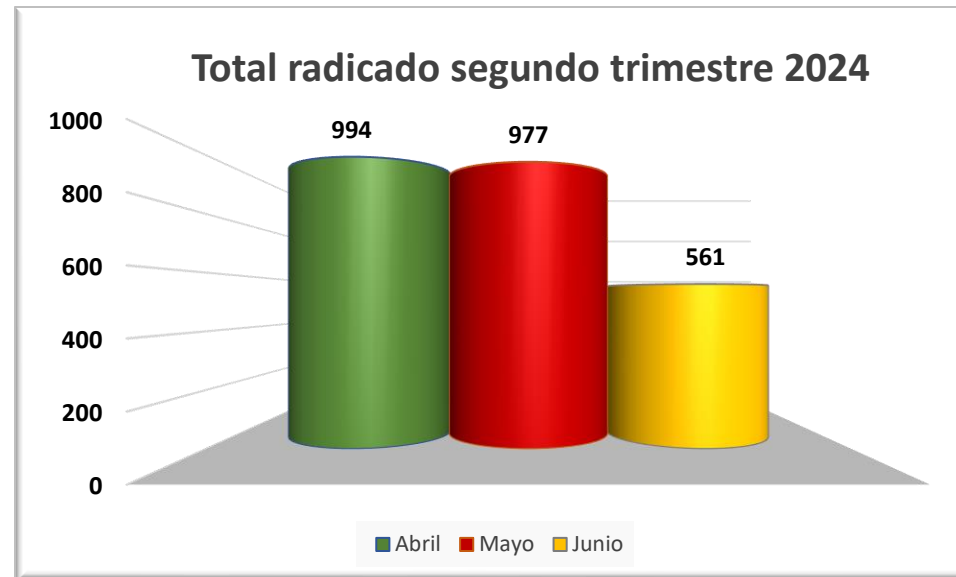
- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de transparencia y derecho al acceso a la información Pública - Ley 1712 de 2014. Art. 11 literal H.
- Presentar el seguimiento y la gestión realizada a las PQRSDf recibidas en la entidad durante el segundo trimestre del año 2024
- Analizar el tiempo de respuesta dada a las PQRSDf radicadas en la Gobernación de Boyacá.
- Otorgar información en lenguaje claro, de fácil entendimiento para la ciudadanía y grupos de valor.
- Presentar las acciones y gestión de la Subdirección de Atención al Ciudadano frente al Seguimiento en la atención oportuna de las PQRSDf.



Secretaría
GENERAL



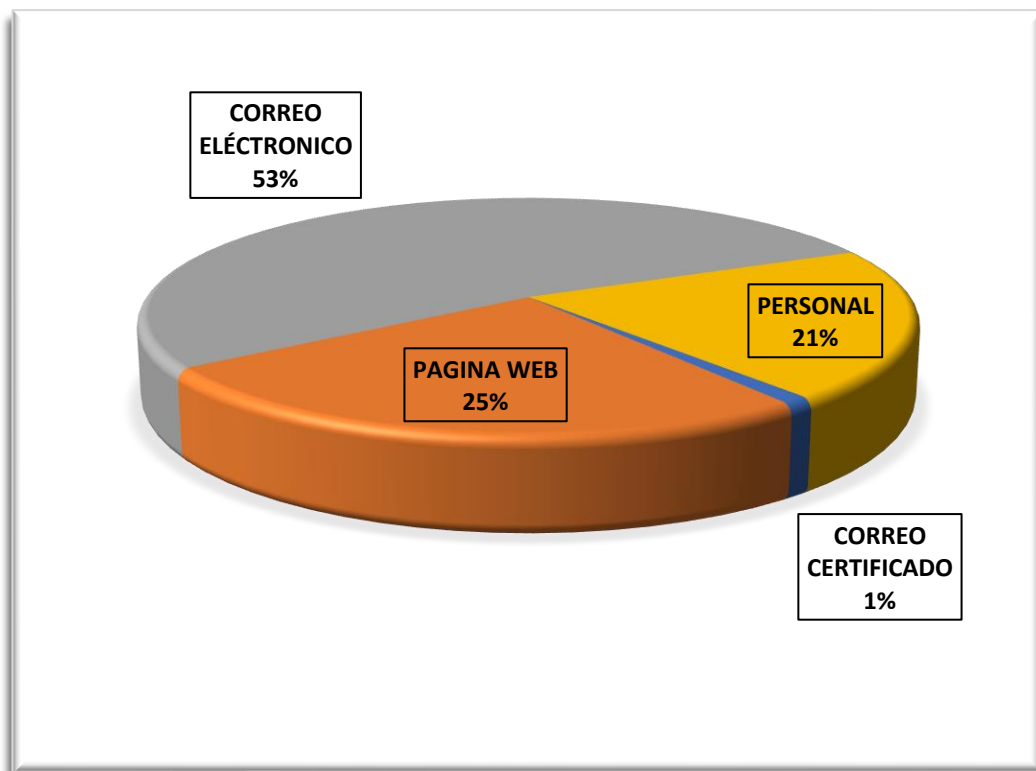
Total Radicados por mes.



Fuente: Elaboración propia con base en reporte SGD -QYNE

En el segundo trimestre del año 2024 se registraron un total de **2,532** radicados de PQRSD, distribuidos mensualmente en las siguientes cantidades: abril 994, mayo 977 y junio 561.

Canales de atención.



Fuente: Elaboración propia con base en reporte SGD -QYNE

CANAL DE ATENCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	NÚMERO DE RADICADOS
CORREO CERTIFICADO	11	6	8	25
PAGINA WEB	271	269	108	648
CORREO ELECTRÓNICO	464	511	360	1335
PERSONAL	248	191	85	524
TOTAL RADICADOS	994	977	561	2532

Fuente: Elaboración propia con base en reporte SGD -QYNE

Los canales de recepción de PQRSDf presentaron el siguiente comportamiento “Página Web **25%**, correo electrónico” **53%**, “Personal o ventanilla” **21%**, y “Correo certificado” **1%**.

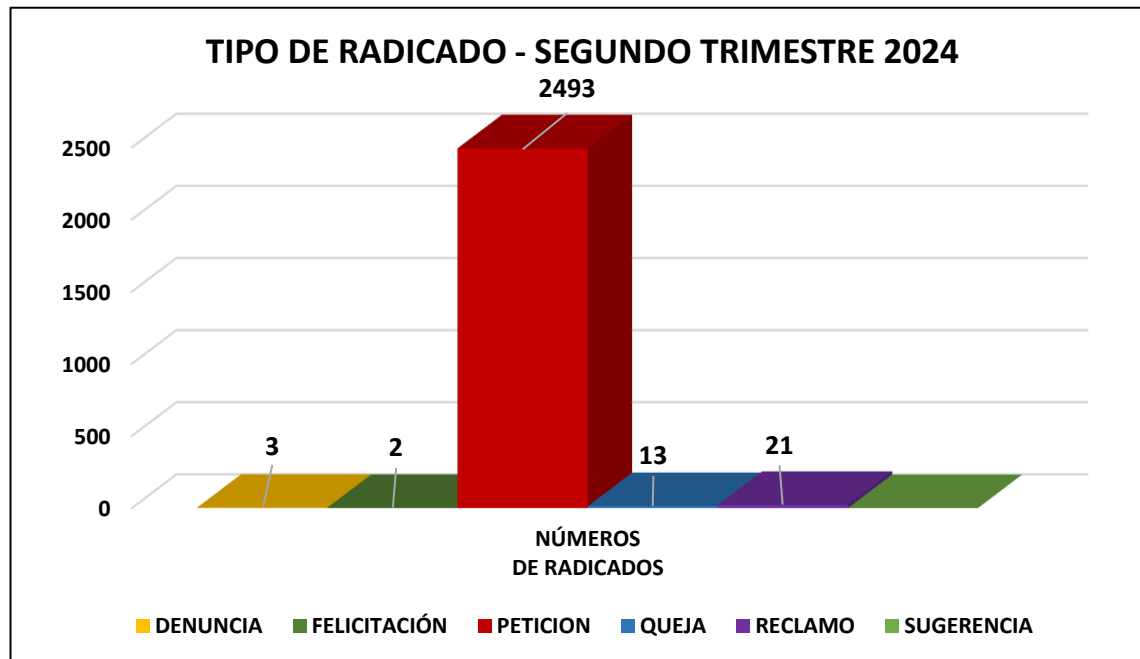
Lo anterior permite establecer que existe preferencia por los canales virtuales para radicar peticiones.



Secretaría
GENERAL



Tipo de radicado.



Fuente: Elaboración propia con base en reporte SGD -QYNE

TIPO DE RADICADO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL DE RADICADOS
DENUNCIA	1	2	0	3
FELICITACIÓN	1	1	0	2
PETICIÓN	983	953	557	2493
QUEJA	5	6	2	13
RECLAMO	4	15	2	21
SUGERENCIA	0	0	0	0
TOTAL	994	977	561	2532

Fuente: Elaboración propia con base en reporte SGD -QYNE

Durante el período comprendido del 01 de abril y el 30 de junio de 2024, se recibieron **2493** Peticiones, **21** Reclamos, **13** Quejas, **2** felicitación y **3** Denuncias.

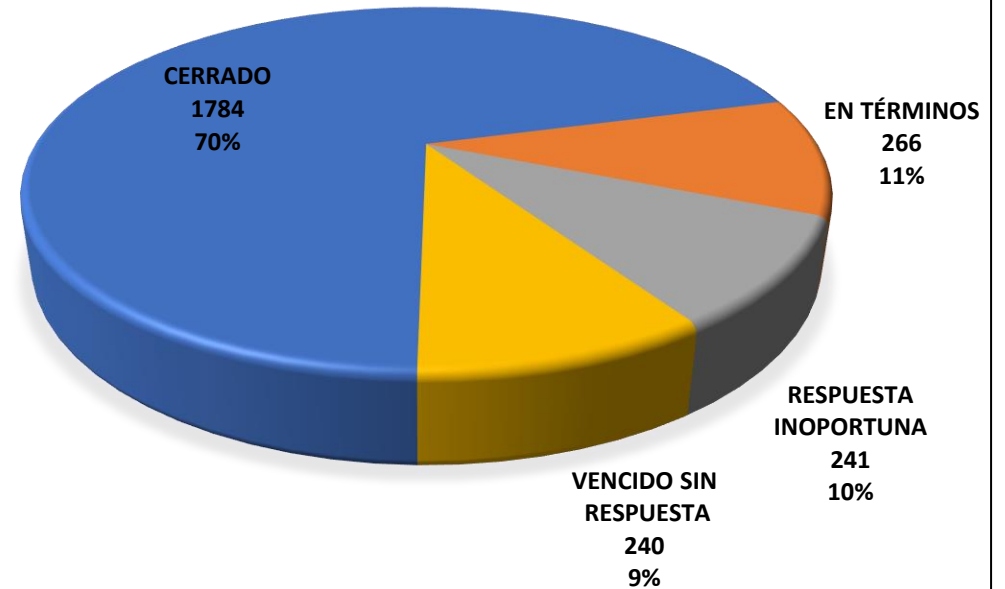
La anterior información permite determinar que el mayor porcentaje de encuentra ubicado en la clasificación “petición” seguido de “Reclamo” y finaliza la lista “Felicitación”

Estado actual PQRSD.

ESTADO DE PQRSD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RESPUESTA OPORTUNA	790	757	237	1784
EN TÉRMINOS	0	0	266	266
PENDIENTES DE NOTIFICACIÓN	0	0	1	1
RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	137	101	3	241
VENCIDO SIN RESPUESTA	67	119	54	240
TOTAL	994	977	561	2532

Fuente: Elaboración propia con base en reporte SGD -QUYNE

ESTADO DE PQRD SEGUNDO TRIMESTRE 2024



Fuente: Elaboración propia con base en reporte SGD -QUYNE

Durante el segundo trimestre de 2024 se encontró que el 70% de las solicitudes fue contestada dentro de los términos que otorga la ley, el 10% se le otorgó respuesta por fuera de los plazos establecidos, el 9% se encuentra sin respuesta y el 11% se encuentran dentro de los términos para dar respuesta. El estado del trámite de respuesta de las **2532** PQRSD fue actualizado con fecha de corte del 01/06/2024.

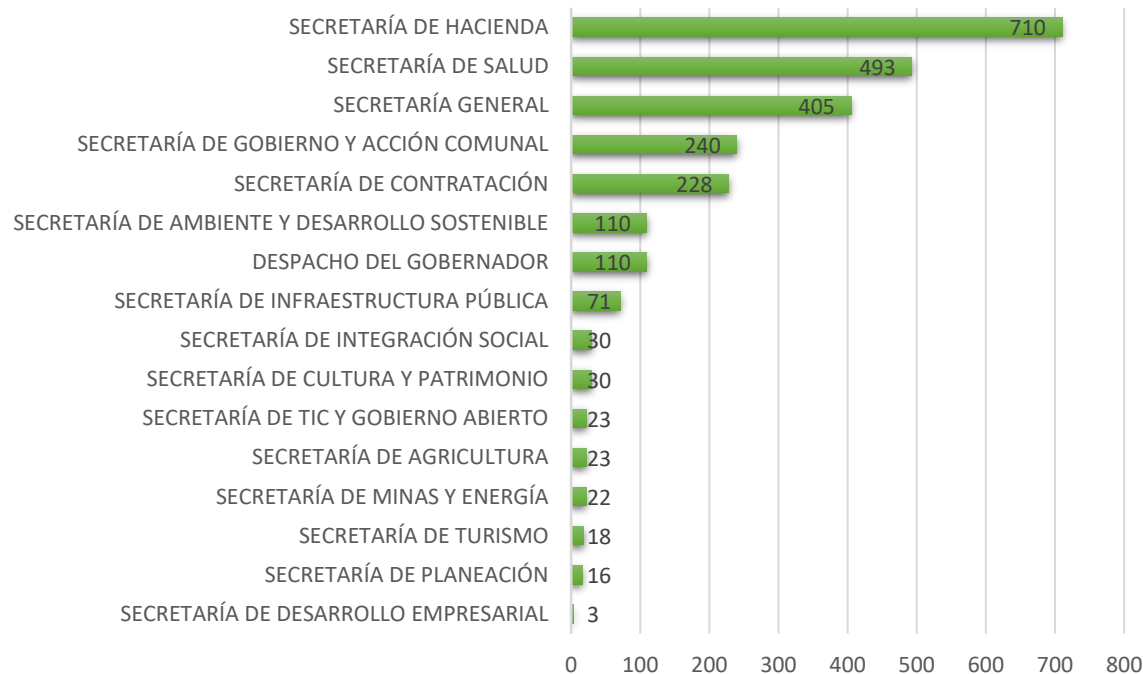


Secretaría
GENERAL



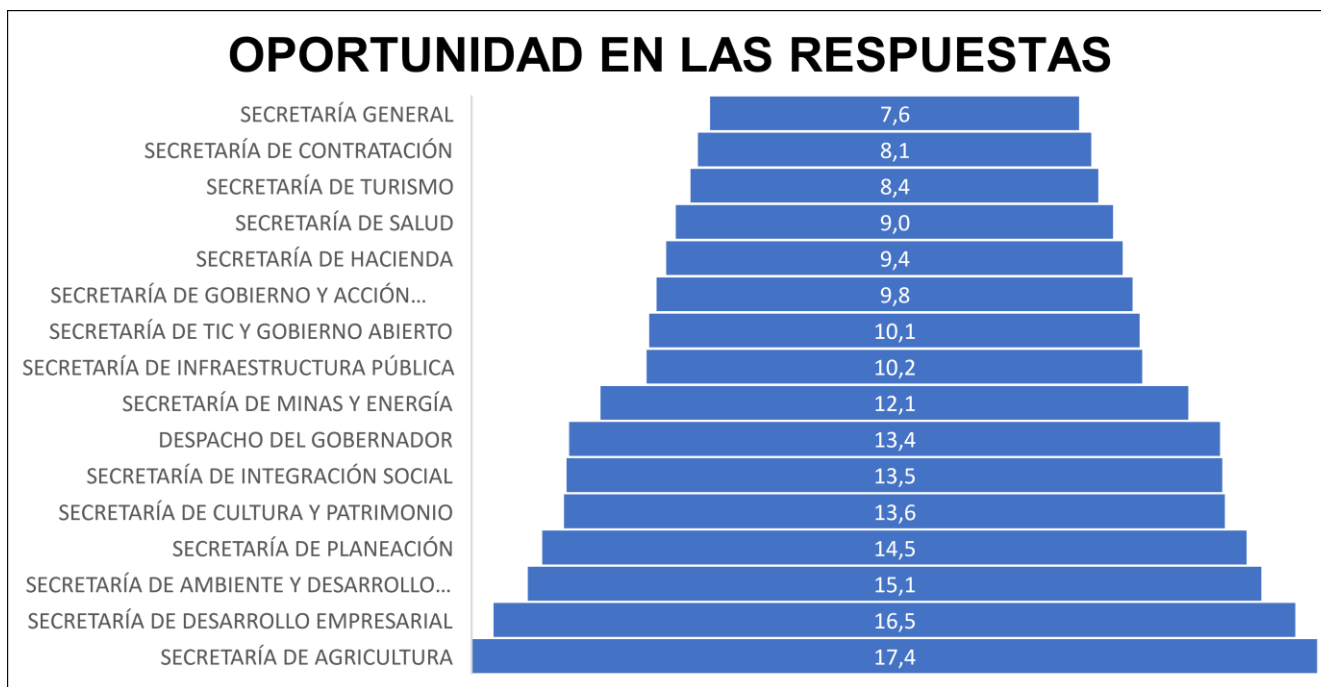
Total radicados en el trimestre por Secretarías.

PQRD POR SECRETARIA- SEGUNDO RIMESTRE 2024



La información registrada en el gráfico permite establecer que las sectoriales con mayor asignación de PQRSD son las Secretarías de Hacienda, General, Salud, y Gobierno y Acción Comunal, con más de 200 solicitudes asignadas, por su parte las de menor asignación son: Las Secretarías de Desarrollo Empresarial, Planeación, Turismo, Minas y Energía, con menos de 23 PQRSD en el trimestre.

Promedio de días en dar respuesta por secretaría.



Fuente: Elaboración propia con base en reporte SGD -QUYNE

Para el segundo trimestre del año 2024, la Gobernación de Boyacá presenta un promedio general de **11,8 días** en dar respuesta a las diferentes PQRSD, evidenciándose que el tiempo de respuesta promedio se encuentra dentro de los plazos establecidos por la ley 1755 de 2015. En el ejercicio de la obtención del promedio se analizaron las PQRSD con respuesta.

SECRETARÍA	PROMEDIO DE DÍAS EN DAR RESPUESTA
SECRETARÍA GENERAL	7,6
SECRETARÍA DE CONTRATACIÓN	8,1
SECRETARÍA DE TURISMO	8,4
SECRETARÍA DE SALUD	9,0
SECRETARÍA DE HACIENDA	9,4
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y ACCIÓN COMUNAL	9,8
SECRETARÍA DE TIC Y GOBIERNO ABIERTO	10,1
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA PÚBLICA	10,2
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	12,1
DESPACHO DEL GOBERNADOR	13,4
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	13,5
SECRETARÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO	13,6
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	14,5
SECRETARÍA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	15,1
SECRETARÍA DE DESARROLLO EMPRESARIAL	16,5
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	17,4

Fuente: Elaboración propia con base en reporte SGD -QUYNE



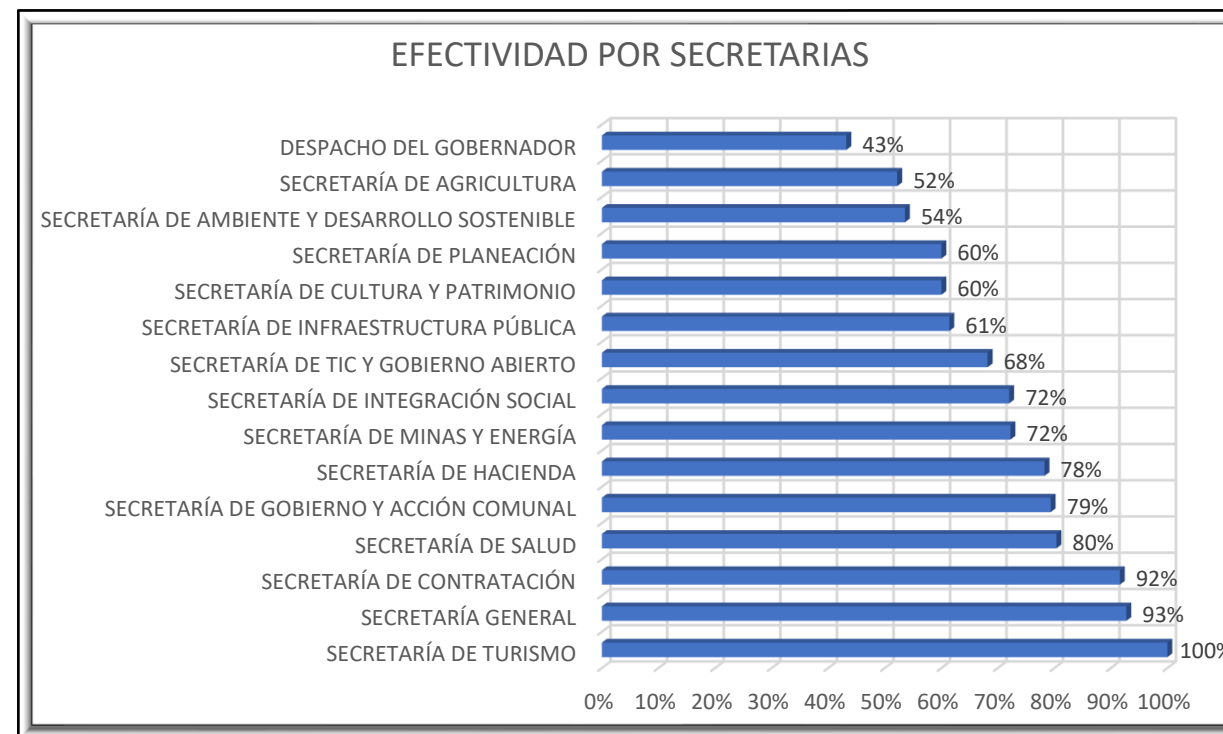
Secretaría
GENERAL

Efectividad por secretaría .

Para el segundo trimestre del año 2024, se puede evidenciar que las Secretarías con mayor efectividad en la respuesta a PQRSDF son: Turismo, General, Contratación y Salud; con un porcentaje mayor o igual al 80%, por su parte las Secretarías con menor efectividad son: Despacho del Gobernador, Agricultura y Ambiente y Desarrollo Sostenible con un porcentaje igual o inferior al 54%.

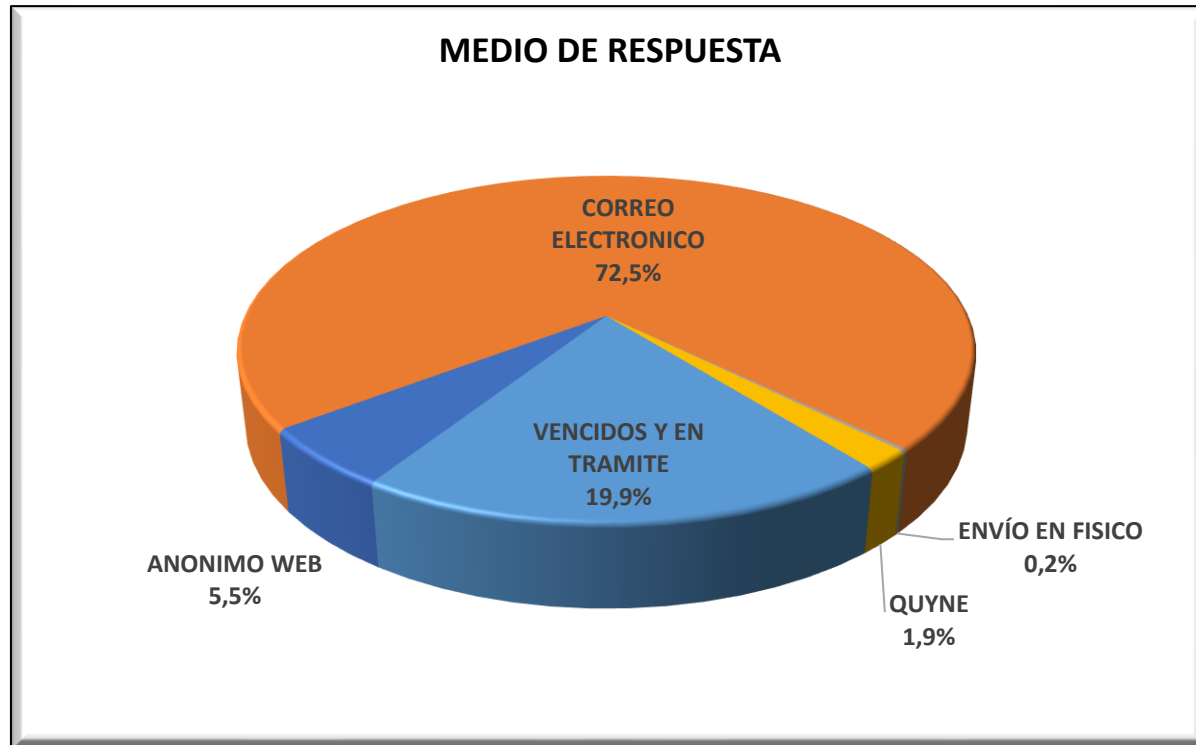


Secretaría
GENERAL



Fuente: Elaboración propia con base en reporte SGD -QUYNE

Medio de respuesta seleccionado por los peticionarios.



Fuente: Elaboración propia con base en reporte SGD -QUYNE

Se logra evidenciar que el **72,5%** de los peticionarios solicita el envío de su respuesta a través de correo electrónico, el **0,2%** por medio físico, soportado con el anexo de envío por correo certificado asociado al radicado de salida, otro **5,5%** corresponde a peticiones anónimas que se responden y pueden ser consultadas en la ventanilla única virtual de la Gobernación, un **19,9%** que corresponde a peticiones que se encuentran en trámite y vencidas, el **1,9%** de los radicados fueron respondidos a usuarios internos mediante el SGD-QUYNE.



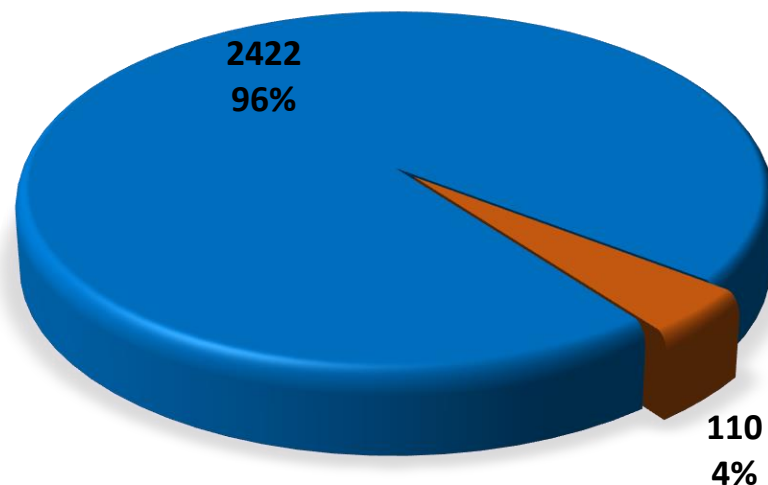
Secretaría
GENERAL

Traslado de peticiones por competencia.



Secretaría
GENERAL

TRASLADO DE PETICIONES POR COMPETENCIA



Durante el segundo trimestre del año 2024 se trasladaron **110** PQRSDf equivalentes al **4%** del total de radicados (2532), esto a alcaldías municipales, entes descentralizados de la Gobernación de Boyacá, EPS y otras entidades, lo anterior a efectos de que estas últimas realizaran la gestión pertinente de acuerdo a su competencia.

Fuente: Elaboración propia con base en reporte SGD -QYNE

Solicitudes de información.

TOTAL SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS	176
SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	12
SOLICITUDES A LAS QUE SE LES NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	0
SOLICITUDES RESPONDIDAS	139
SOLICITUDES EN TRÁMITE	37
SOLICITUDES SIN RESPUESTA	0

Fuente: Elaboración propia con base en reporte SGD -QUYNE

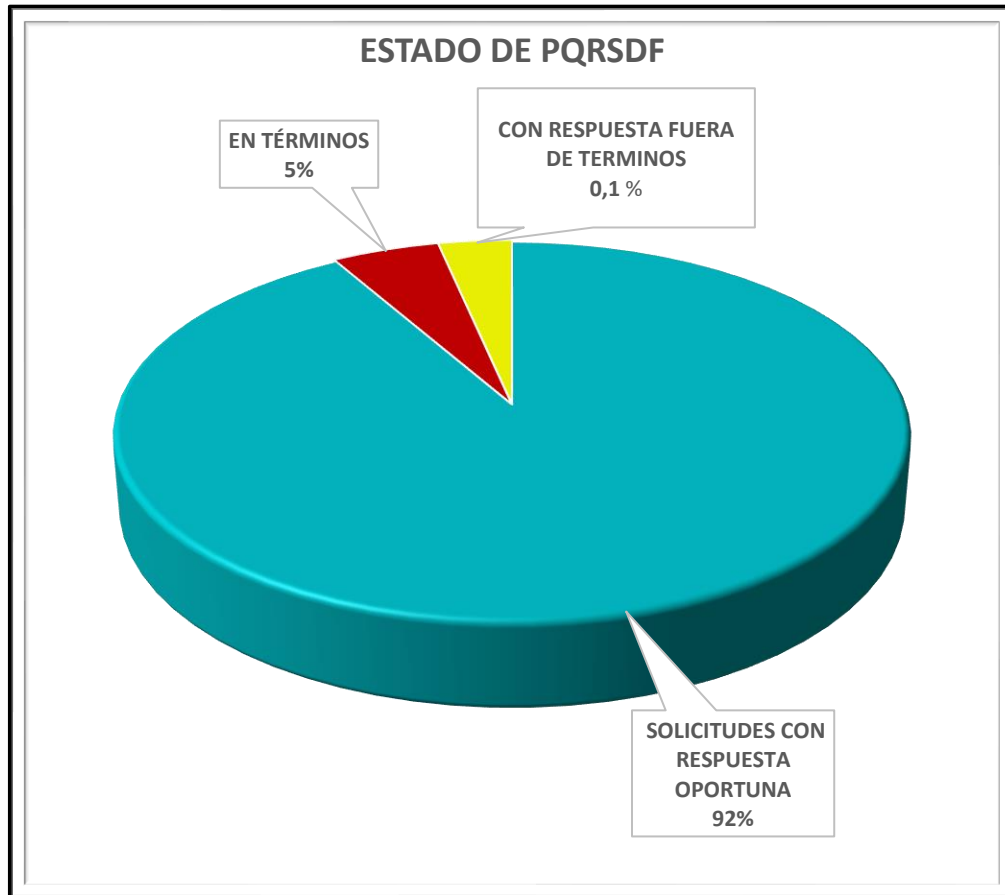
En el segundo trimestre del año 2024 se radicaron ciento setenta y seis **(176)** solicitudes de información; para este trimestre las solicitudes de información fueron en dirección a indagar sobre procedimientos, solicitudes de entes de control, proyectos, tramites e información de impuestos, solicitudes de documentación, licencias al igual que temas relacionados juntas de acción comunal.



Secretaría
GENERAL



PQRSDF radicadas en la Secretaría de Educación



TIPO DE SOLICITUD	NUMERO DE SOLICITUDES	CON RESPUESTA OPORTUNA	EN TÉRMINOS	CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS
PETICIONES	23386	21444	1176	766
QUEJAS	186	172	0	14
RECLAMOS	330	290	10	30
SUGERENCIAS	68	61	6	1
DENUNCIAS	40	36	0	4
FELICITACIONES	9	8	1	0
TOTAL	24019	22011	1193	815

En total se radicaron **24.019** PQRSDF en la Secretaría de Educación en el segundo trimestre del año 2024; de las cuales fueron tramitadas con oportunidad **22.011** para un 92% del total, **1.193** se encuentran en trámite y/o términos que corresponden al 5% y **815** con respuesta fuera de términos para un 0,1%.

Glosario

- **En términos:** Se denomina "en términos" a las peticiones que aún se encuentran dentro de los tiempos de respuesta establecidos por Ley.
- **Pendiente de Notificación:** Estado de PQRDF al cual ya se generó una respuesta dentro del SGD – QUYNE, pero no se ha anexado soporte con guía de envío. Aplica exclusivamente a radicados cuyo peticionario solicitó la respuesta en medio físico.
- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar una solicitud respetuosa ante la entidad; por ejemplo, el reconocimiento de un derecho, una situación jurídica, la prestación de un servicio, solicitud de información, consultas, requerimiento de copias de documentos, entre otros
- **PQRSDF:** Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Respuesta Inoportuna:** Respuesta enviada fuera de los términos establecidos por ley 1755 del 2015 (ver).
- **Respuesta Oportuna:** Respuesta enviada dentro de los términos establecidos por ley 1755 del 2015 (ver).
- **Sugerencia:** Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Quyne:** Sistema de información destinado para la gestión de la correspondencia interna y externa de la Gobernación.



Secretaría
GENERAL



Recomendaciones.

- En el proceso de gestión a PQRSDF es importante observar los tiempos de respuesta establecidos en la ley 1755 de 2015, respecto a las peticiones en general en especial en lo que tiene que ver con las solicitudes de información.
- La validación de la notificación efectiva debe ser una premisa de parte del encarg@ de otorgar repuesta a la petición, lo anterior a efectos de evitar acciones legales.
- En la proyección de las respuestas se recomienda la utilización de los lineamientos de lenguaje claro establecido por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de Función proyección de las respuestas, para que de esta manera se permita la mayor comprensión de parte del receptor de la información.
- Para efectos de futuras consultas se recomienda que totalidad de las respuestas a PQRDSF sean generadas a través del sistema de información dispuesto para tal fin, esto con el objetivo de conservar la trazabilidad del documento y optimizar el seguimiento del envío.
- En materia de gestión de PQRSDF se recomienda el uso exclusivo de los canales de atención oficiales que la administración departamental ha dispuesto para tal fin (Ventanilla única, presencial, Ventanilla única virtual, correo electrónico: contactenos@boyaca.gov.co y telefónico.).
- Se recomienda que las respuestas a las peticiones sean vinculadas al radicado de ingreso en el sistema de información con el objetivo de que evidencia en la respectiva trazabilidad.



Gestión de la Subdirección de Atención al Ciudadano

- Se descarga diariamente el reporte de radicados del SGD-QUYNE, se construye la base de PQRSDF diaria y se hace seguimiento a los tiempos de respuesta dentro de los términos de vencimiento.
- Se envía comunicación preventiva al correo electrónico de los usuarios QUYNE responsables de gestionar cada PQRSDF, Pasados 8 días hábiles a la fecha de radicación de la petición.
- Se informa por medio de comunicación QUYNE a los responsables de las dependencias, pasados 12 días hábiles indicando número de radicado y fecha máxima de respuesta de las PQRSDF sin trámite y/o sin evidencia de notificación de acuerdo a la normatividad vigente (Ley 1755/2015).
- Se dirige mensualmente a los Directores de cada dependencia, la relación de las PQRSDF vencidas sin evidencia de trámite, para el seguimiento respectivo.
- Se remite trimestralmente una relación de las PQRSDF vencidas que no se han tramitado para el respectivo seguimiento por parte de la oficina de Control Interno de Gestión.

Informe primer trimestre 2024 gestión de PQRSDF

Subdirección de atención al ciudadano

Dirección de Servicios Administrativos y Logísticos

Secretaría General GOBERNACIÓN DE BOYACÁ



Secretaría General Palacio de la
Torre, Calle 20 No. 9 – 90 Tunja –
Boyacá Código Postal: 150001
Teléfono: PBX+ (57) 608742 0150
Extensiones: 2119 – 2124



Secretaría
GENERAL