



Tunja 18 de Octubre de 2016

Comité Técnico del SIG
Doctor
JOSE GUSTAVO MORALES GUARIN
Gobernación de Boyacá
Tunja

Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. (SJ-P-10-F02)

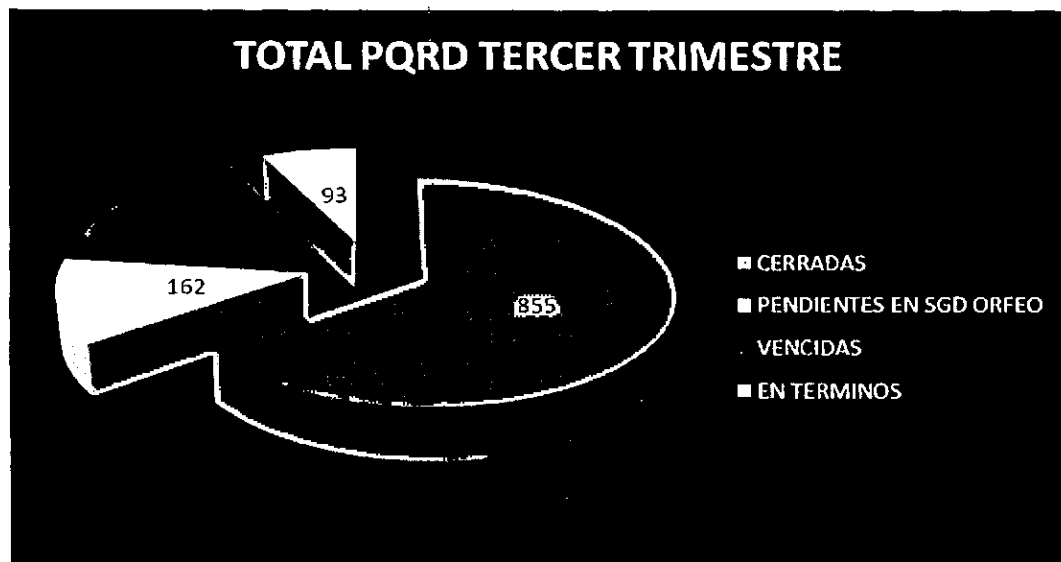
Cordial saludo Doctor Morales, allego informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, correspondiente al Tercer trimestre de 2016.

Se realizaron acciones preventivas de aviso de la siguiente manera:

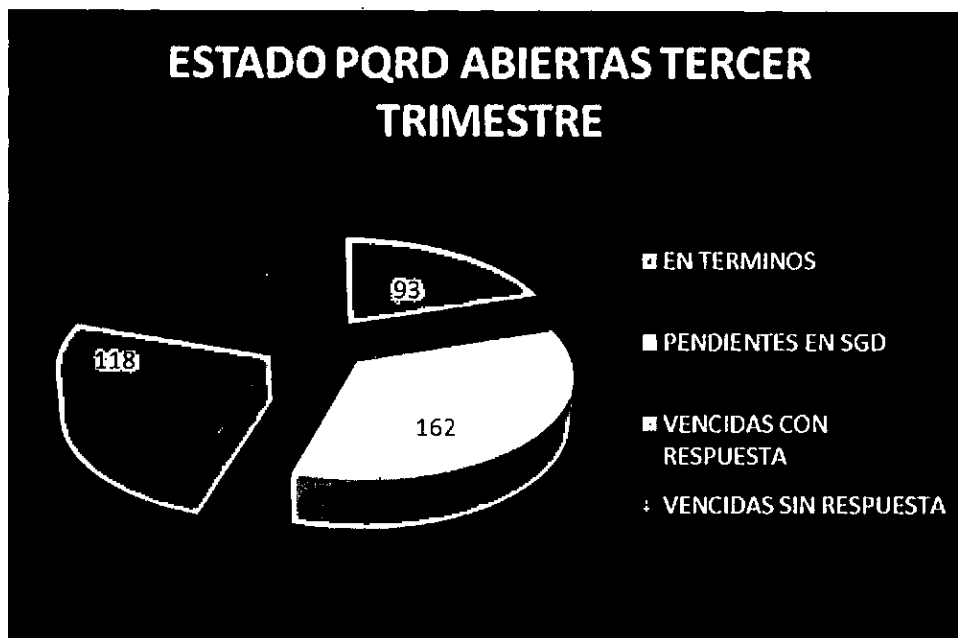
- Aviso al correo institucional al día 8 del término de la PQRD.
- Aviso por el Sistema de Gestión Documental SGD ORFEO, al día 12 de término de la PQRD.
- Llamas y visitas aleatorias para mitigar los errores evidenciados en el seguimiento.

A los funcionarios con falta de oportunidad en la gestión de las PQRD.

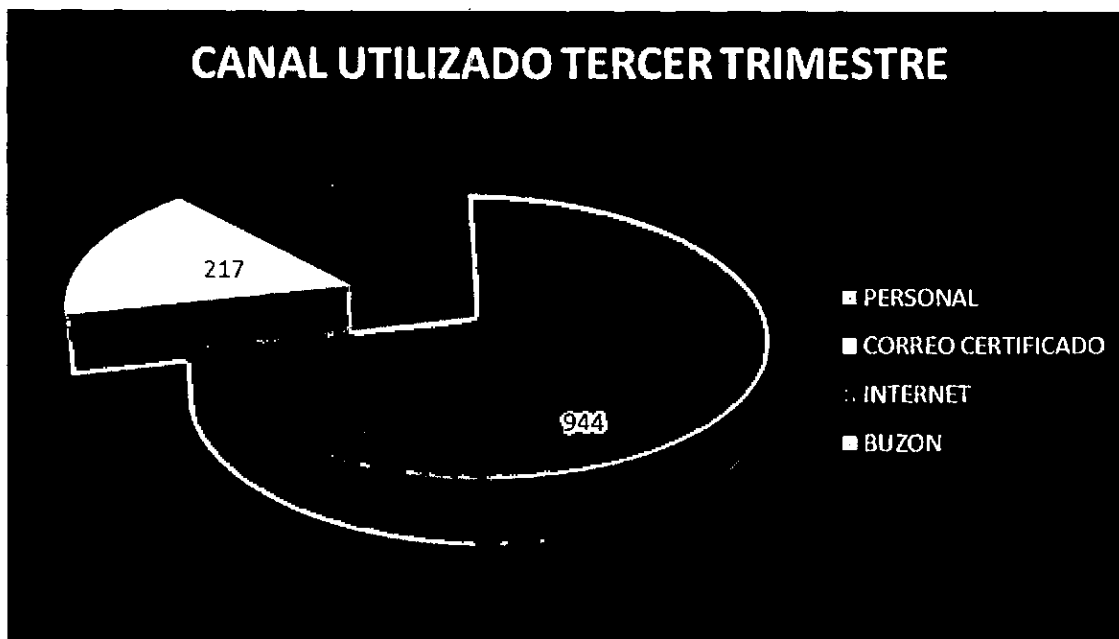
Estado de las PQRD para el tercer trimestre de 2016



Estado de las PQRD en estado Abierto



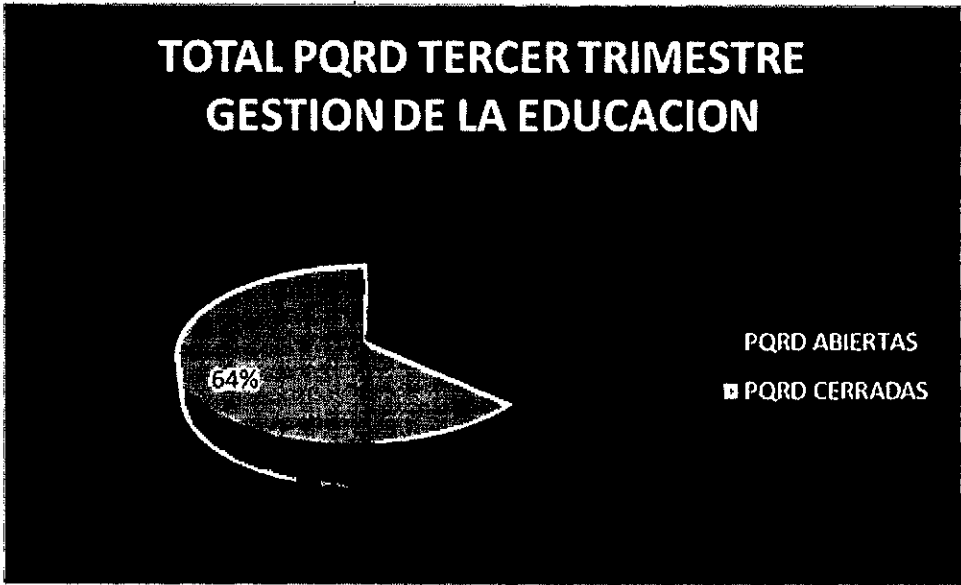
Canal utilizado para la recepción de las PQRD





Boyacá

Secretaría General



Se informa que la Secretaría de Salud de Boyacá no presentó datos para dicho informe a esta fecha, no obstante se les requirió a través del registro 20166800352841 el cual se adjunta, la Secretaría de Educación remite informe a fecha 18 de octubre de 2016.

Agradecemos la atención al presente informe.

Cordialmente,

GERMAN ALEXANDER ARANGUREN AMAYA
Director Jurídico
Gobernación de Boyacá

Proyecto: Nelson Amaya
5 ANEXOS

	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	NUMERO DIAS 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:		COMUNICACION PUBLICA		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NUMERO DIAS 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	NUMERO DIAS 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	NUMERO DIAS 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

2

PROCESO:		GESTION DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD		
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	NÚMERO DIAS 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 DIAS 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 DIAS 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 DIAS 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	NUMERO DIAS 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	NUMERO DIAS 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	NUMERO DIAS 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	NUMERO DIAS 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:		SÓPORTE 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 - HERMENCIJA SANCHEZ
Firma

Nombre Secretario responsable del SAC
Firma

Al contestar cite:
Radicado No 20166800352841
Fecha de radicación 18-10-2016



Tunja 18 de octubre de 2016

Doctor
GERMÁN FRANCISCO PERTUZ GONZÁLEZ
Secretario de Salud
Gobernación de Boyacá
Ciudad

SECRETARÍA DE SALUD
GOBERNACIÓN DE BOYACÁ
CIUDAD DE BOYACÁ

4.000/117 8 OCT 2016

Asunto Reporte de PQRD trimestrales 2016

C. ANEXOS _____ CD. _____
C. NO PQRD: *[Signature]*

Cordial saludo Doctor Pertuz.

Con el fin de dar total cumplimiento a los procesos y procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Boyacá, basados en lo estipulado en la Constitución Nacional Art. 23 y Art. 74, Estatuto Anticorrupción Art. 76, Decreto 019 de 2012 (Ley Anti trámites), Ley 1755 de 2015 (Código de Procedimiento Administrativo), Sentencia T-332/2015, me permito solicitarle se envíe el informe consolidado trimestralmente de los periodos (01/01/2016 – 31/03/2016) (01/04/2016 – 30/06/2016) y (01/07/2016 – 30/09/2016) debido a que a la fecha no se ha podido dar total cumplimiento a los requerimientos hechos por la Oficina de Control Interno de Gestión; dicha información será recibida en la oficina Jurídica de la Gobernación de Boyacá sección de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias,

Se indica que el formato SJ-P-10-F02. No debe ser modificado.

Cordialmente

[Signature]
GERMAN ALEXANDER ARANGUREN AMAYA
Director Jurídico
Gobernación de Boyacá

Proyecto: Nelson Amaya