



Tunja, 12 de Octubre de 2017

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

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

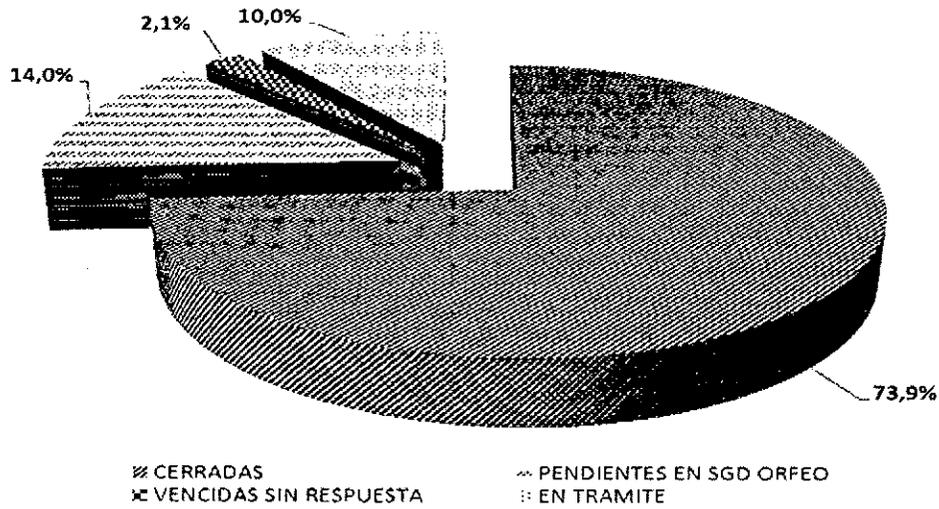
Cordial saludo Doctor Morales:

Con el fin de dar total cumplimiento al manual de procesos y procedimientos establecidos para la oficina de PQRD de la Gobernación de Boyacá, adjunto informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, correspondiente al Tercer Trimestre del 2017.

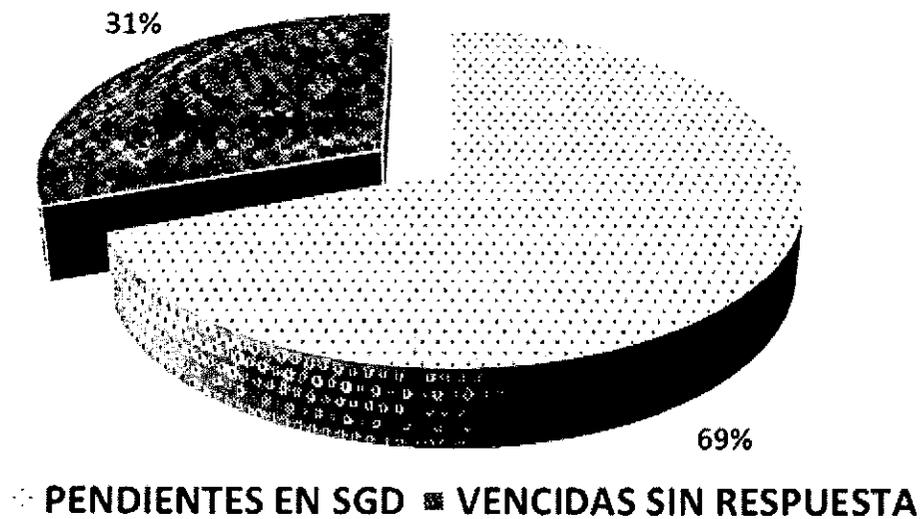
Se realizaron acciones preventivas de aviso de la siguiente manera:

- 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.
- Se remite mensualmente a los Directores de cada Sectorial una relación de las PQRD a las cuales no se les evidencia respuesta en el aplicativo.
- Se remite mensualmente a la Oficina de Control Interno de Gestión una relación de las PQRD a las cuales no se les evidencia respuesta en el aplicativo.
- Llamadas y visitas aleatorias para mitigar los errores evidenciados en el seguimiento a los funcionarios con falta de oportunidad en la gestión de las PQRD.

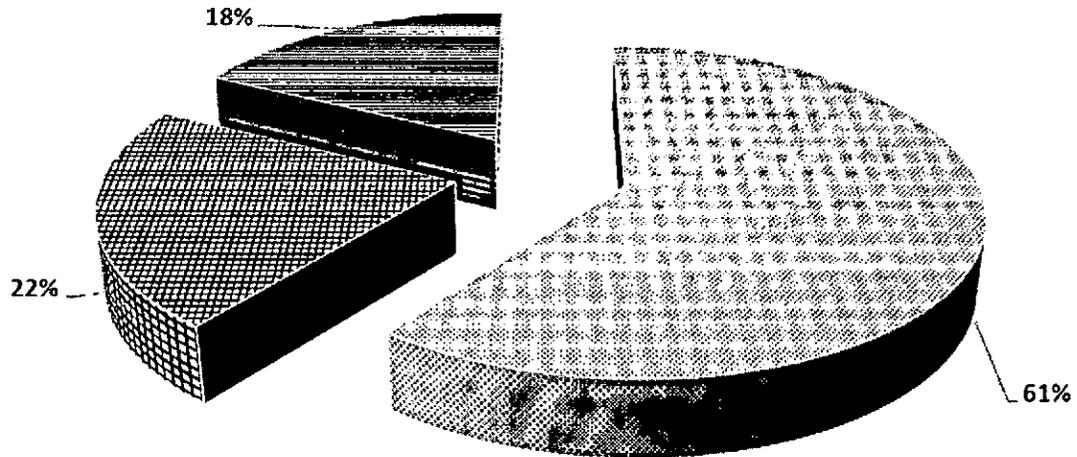
ESTADO DE LAS PQRD PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017



ESTADO DE LAS PQRD EN ESTADO ABIERTO



CANAL UTILIZADO PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRD



✧ PERSONAL # CORREO CERTIFICADO ≡ INTERNET

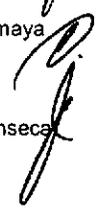
Agradecemos la atención al presente informe.

Cordialmente,

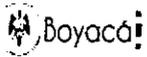


GERMAN ALEXANDER ARANGUREN AMAYA
Director Jurídico
Gobernación de Boyacá

Proyecto: Nelson Amaya



Elaboro: Oscar Fonseca
5 anexos.

	FORMATO	VERSION: 1
		CÓDIGO: SJ-P10-F02
INFORME TRIMESTRAL DE PQRS		FECHA: 27/DIC/2016

PERIODO REPORTADO:	01/07/2017 al 30/09/2017
--------------------	--------------------------

PROCESO:		PLANEACION ESTRATEGICA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	70	60	2	4	4	0
QUEJAS	1	1	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	1	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	72	62	2	4	4	0

PROCESO:		COMUNICACION PUBLICA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	2	1	1	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	1	1	0	0	0

PROCESO:		DIRECCIONAMIENTO Y MEJORAMIENTO DEL SIG				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	4	2	0	0	1	1
QUEJAS	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	2	0	0	1	1

PROCESO:		GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	76	36	37	0	1	2
QUEJAS	122	64	58	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	34	19	15	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	232	119	110	0	1	2



PROCESO:		GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	33	28	5	0	0	0
QUEJAS	12	11	1	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	45	39	6	0	0	0

PROCESO:		GESTIÓN PÚBLICA TERRITORIAL				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	2	2	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	2	0	0	0	0

PROCESO:		GESTIÓN AMBIENTAL				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	18	12	1	1	3	1
QUEJAS	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	18	12	1	1	3	1

PROCESO:		GESTIÓN DE MINAS Y ENERGÍA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	10	6	1	2	0	1
QUEJAS	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	10	6	1	2	0	1

PROCESO:		GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PÚBLICA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	78	56	2	4	11	5
QUEJAS	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	1	1	0	0	0	0
TOTAL	79	57	2	4	11	5

PROCESO:		GESTION TURISTICA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	2	2	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	2	0	0	0	0

PROCESO:		GESTION EMPRESARIAL				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	6	5	0	1	0	0
QUEJAS	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	6	5	0	1	0	0

PROCESO:		GESTION DE PARTICIPACION Y DEMOCRACIA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	29	15	2	8	3	1
QUEJAS	5	5	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	34	20	2	8	3	1

PROCESO:		GESTION CULTURAL Y DESARROLLO HUMANO				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	33	28	0	1	4	0
QUEJAS	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	2	2	0	0	0	0
TOTAL	35	30	0	1	4	0

PROCESO:		GESTION DEL DESARROLLO AGROPECUARIO				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	12	9	0	1	2	0
QUEJAS	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	12	9	0	1	2	0

C.V.

PROCESO:		GESTION DEL TALENTO HUMANO				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	67	47	7	6	3	4
QUEJAS	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	67	47	7	6	3	4

PROCESO:		GESTION FINANCIERA Y FISCAL				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	492	416	32	19	21	4
QUEJAS	2	2	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	494	418	32	19	21	4

PROCESO:		ADMINISTRACION DOCUMENTAL				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	375	270	14	51	33	7
QUEJAS	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	1	0	0	1	0	0
TOTAL	376	270	14	52	33	7

PROCESO:		GESTION LAS NTIC'S				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	4	1	0	3	0	0
QUEJAS	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	1	0	3	0	0

PROCESO:		SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	71	64	3	1	0	3
QUEJAS	5	5	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	5	5	0	0	0	0
TOTAL	81	74	3	1	0	3

PROCESO:		GESTIÓN CONTRACTUAL				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	37	16	1	4	11	5
QUEJAS	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	1	0	0	0	1	0
TOTAL	38	16	1	4	12	5

PROCESO:		SOPORTE JURIDICO				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	40	30	3	4	3	0
QUEJAS	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	40	30	3	4	3	0

PROCESO:		EVALUACION INDEPENDIENTE				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0

Nombre Responsable	
HERMENCIAS SANCHES, OSCAR FONSECA, NELSON AMAYA	
	Firma
	

Nombre responsable del SAC	
URIEL HERNANDO FORERO MATA LLANA	
	Firma