



Tunja, 12 de julio de 2018

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

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

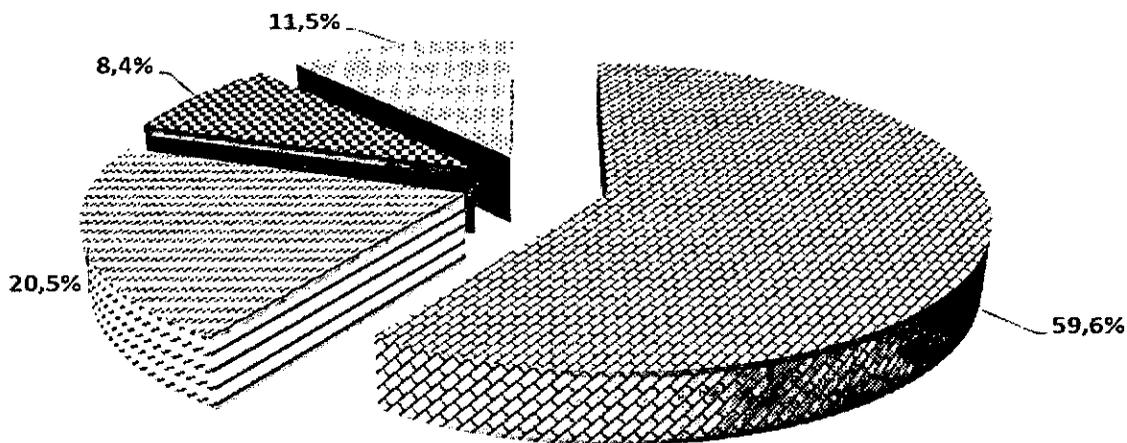
Cordial saludo Doctor Morales:

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 Segundo Trimestre del 2018.

Se realizaron acciones preventivas de aviso de la siguiente manera:

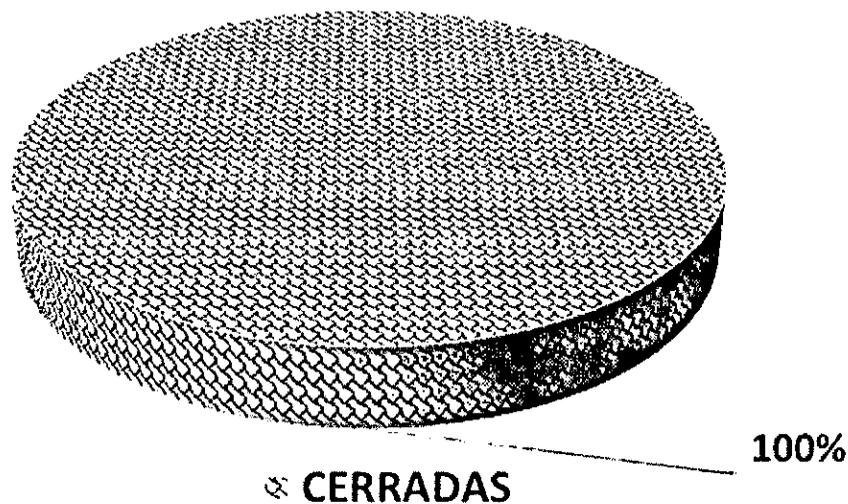
- Aviso al correo institucional al día 8 del término de la PQRD.
- Aviso por el Sistema de Gestión Documental SGD ORFEO, al día 12 de término de la PQRD.
- Llamadas y visitas aleatorias para mitigar los errores evidenciados en el seguimiento a los funcionarios con falta de oportunidad en la gestión de las PQRD.
- Se requirió a través de Oficio dirigido a los Secretarios de cada uno de los Despachos que presentan derechos de Petición a los cuales no se les evidencia respuesta.

1. ESTADO DE LAS PQRD EDIFICIO CENTRAL PARA EL SEGUNDA TRIMESTRE DE 2018

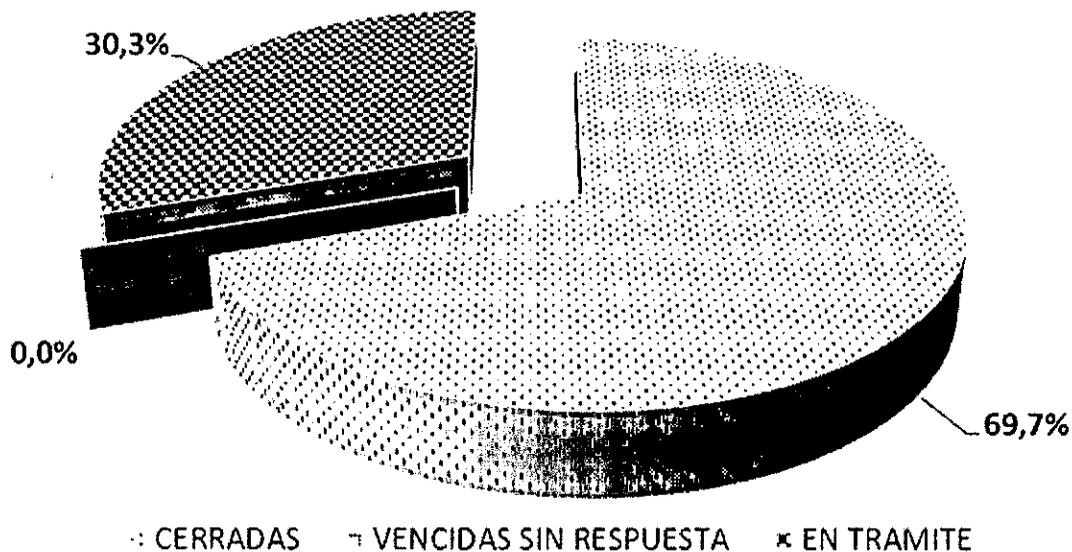


◀ CERRADAS // PENDIENTES EN SGD ORFEO ⊗ VENCIDAS SIN RESPUESTA ∴ EN TRAMITE

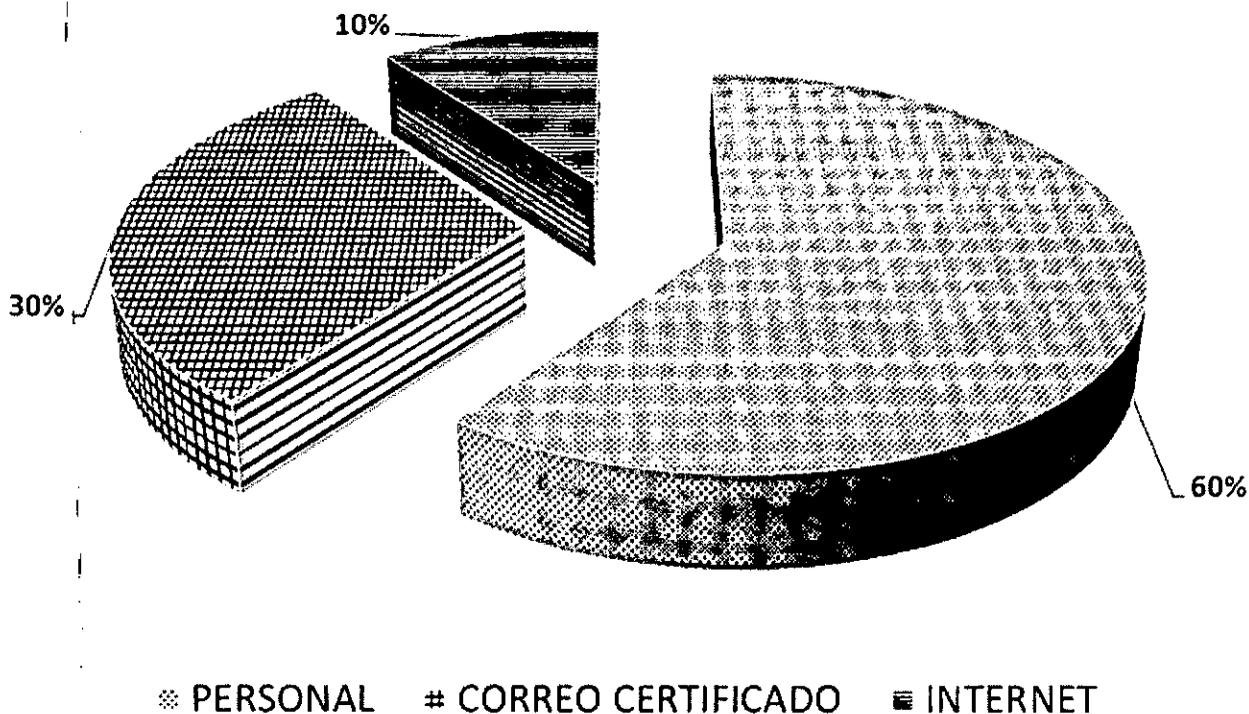
2. ESTADO DE LAS PQRD SECRETARIA DE SALUD PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018




3. ESTADO DE LAS PQRD SECRETARIA DE EDUCACIÓN PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018



4. CANAL UTILIZADO PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRD EDIFICIO CENTRAL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018



Handwritten mark



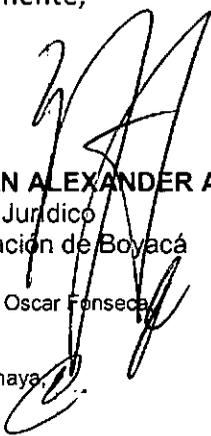
Boyacá

Secretaría General

Nota: Basados en el informe trimestral con radicado N° 201872000215041 del *Buzón de Sugerencias a las PQRD* del Edificio Central de la Gobernación de Boyacá a cargo de Servicios Administrativos y Logísticos, durante este periodo se presentó una Queja, a la cual se le dio trámite de acuerdo al procedimiento **SJ -P 10**.

Agradecemos la atención al presente informe.

Cordialmente,

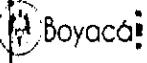


GERMAN ALEXANDER ARANGUREN AMAYA
Director Jurídico
Gobernación de Boyacá

Proyecto: Oscar Fonseca

Nelson Amaya

4 ANEXO

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

PERIODO REPORTADO:	01/04/2018 al 30/06/2018
--------------------	--------------------------

PROCESO:		PLANEACION ESTRATEGICA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	59	49	2	6	0	2
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	61	51	2	6	0	2

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

PROCESO:		DIRECCIONAMIENTO Y MEJORAMIENTO DEL SIG				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	6	3	0	2	1	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	3	0	2	1	0

PROCESO:		GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	16210	11291	4871	0	48	0
QUEJAS	171	93	77	0	1	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	70	34	36	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	16451	11418	4984	0	49	0



PROCESO:		GESTION DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	45	44	0	0	1	0
QUEJAS	10	7	0	0	3	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	55	51	0	0	4	0

PROCESO:		GESTIÓN PÚBLICA TERRITORIAL				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	4	4	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	4	4	0	0	0	0

PROCESO:		GESTION AMBIENTAL				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	17	14	2	0	1	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	17	14	2	0	1	0

PROCESO:		GESTIÓN DE MINAS Y ENERGÍA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	8	4	1	1	2	0
QUEJAS	1	1	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	9	5	1	1	2	0

PROCESO:		GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PÚBLICA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	144	88	20	10	14	12
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	144	88	20	10	14	12

e.

PROCESO:		GESTION TURISTICA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	4	2	0	1	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	4	2	0	1	0	1

PROCESO:		GESTION EMPRESARIAL				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	5	5	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	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	6	6	0	0	0	0

PROCESO:		GESTION DE PARTICIPACION Y DEMOCRACIA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	52	38	3	4	5	2
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	52	38	3	4	5	2

PROCESO:		GESTION CULTURAL Y DESARROLLO HUMANO				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	32	26	2	2	0	2
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	32	26	2	2	0	2

PROCESO:		GESTION DEL DESARROLLO AGROPECUARIO				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	11	9	1	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	11	9	1	1	0	0

0.

PROCESO:		GESTION DEL TALENTO HUMANO				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	100	61	5	11	11	12
QUEJAS	1	0	0	1	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	101	61	5	12	11	12

PROCESO:		GESTIÓN FINANCIERA Y FISCAL				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	614	406	81	55	24	48
QUEJAS	3	3	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	618	410	81	55	24	48

PROCESO:		ADMINISTRACION DOCUMENTAL				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	498	223	65	90	79	41
QUEJAS	1	0	0	0	1	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	499	223	65	90	80	41

PROCESO:		GESTION LAS NTIC'S				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	7	2	3	1	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	7	2	3	1	0	1

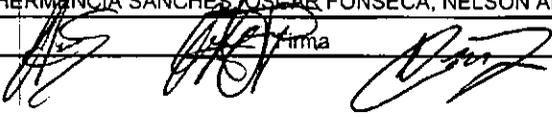
PROCESO:		SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	78	56	9	4	6	3
QUEJAS	7	6	0	0	0	1
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	3	3	0	0	0	0
TOTAL	88	65	9	4	6	4

P.

PROCESO:		GESTION CONTRACTUAL				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	87	32	9	9	13	24
QUEJAS	3	3	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	0	1	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	91	35	10	9	13	24

PROCESO:		SÓPORTE JURIDICO				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	56	33	4	10	6	3
QUEJAS	1	1	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	57	34	4	10	6	3

PROCESO:		EVALUACION INDEPENDIENTE				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIERTAS			
			EN TRÁMITE	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	1	0	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	1	0	1	0	0	0

Nombre Responsable
HERMENEGILDA SANCHEZ, OSCAR FONSECA, NELSON AMAYA
Firma


Nombre responsable del SAC
DIEGO FERNANDO FUQUEN FONSECA
Firma
