



**SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
OFICINA DE SEGUIMIENTO A PQRDS
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
CUARTO TRIMESTRE DE 2019**



2019

Observaciones :

- El informe que se presenta a continuación se deriva del seguimiento a las solicitudes de información radicadas mediante el Sistema de Gestión Documental QUYNE durante el cuarto trimestre de 2019 con corte a 10 de enero de 2020. El seguimiento se realiza teniendo en cuenta la trazabilidad de la solicitud radicada y los documentos de respuesta debidamente asociados, según procedimiento SGD-QUYNE.
- Los indicadores que se presentan tienen como referencia los términos establecidos en la ley 1755/2015 y el procedimiento “Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias M-FT-CI-P-001”.

Definiciones.

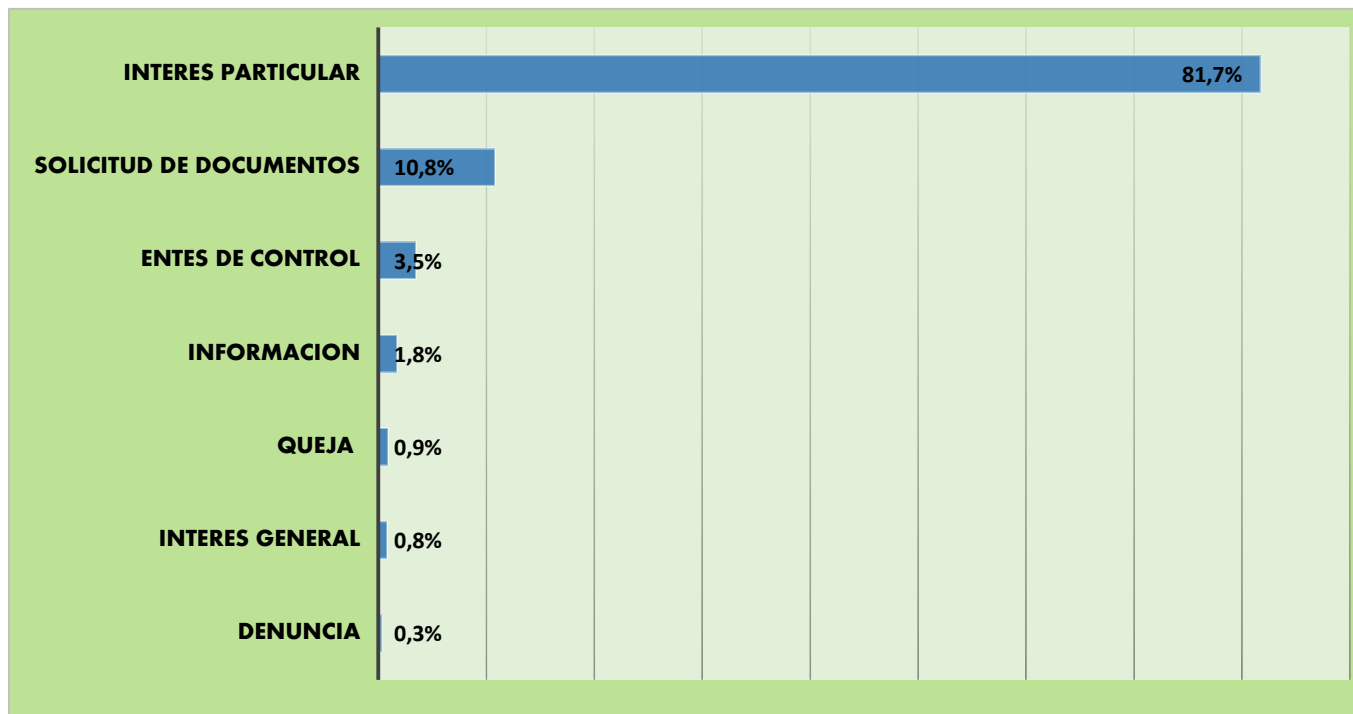
PQRD **“Cerrada”**: Cumple el procedimiento M-FT-CI-P-001, lo establecido en la Ley 1755/2015 y ley 1437 de 2011.

PQRD **“Pendiente de Notificación”**: La respuesta proyectada no evidencia forma de envío o notificación al peticionario.

PQRD **“Vencida”**: No se evidencia proyección de respuesta a la PQRD en la trazabilidad de la solicitud radicada en el SGD-QUYNE.

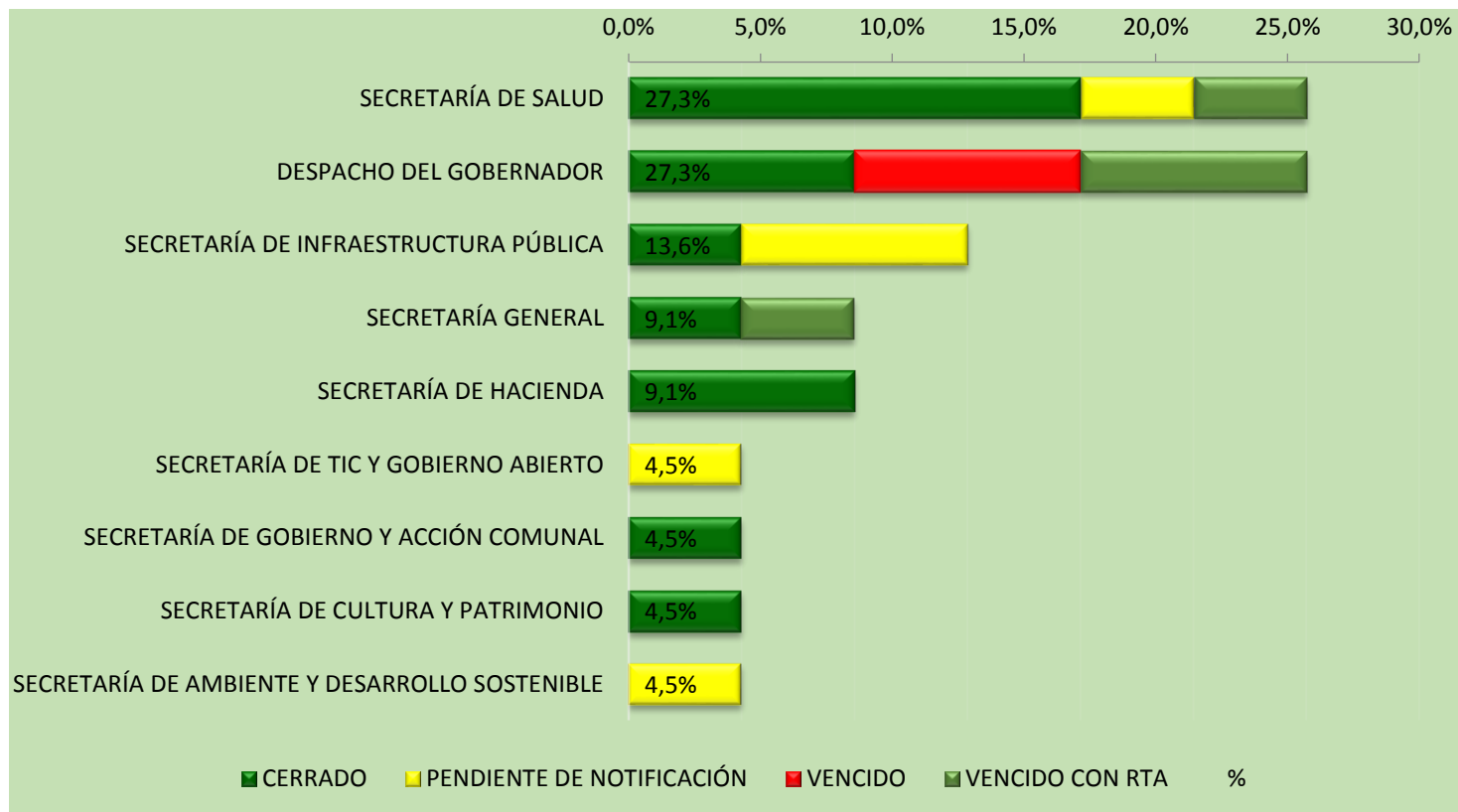
PQRD **“Vencida con Rta”**: Se evidencia que se emitió respuesta a la PQRD fuera de los términos según Ley 1755/2015..

CLASIFICACIÓN DE PQRDS CUARTO TRIMESTRE DE 2019



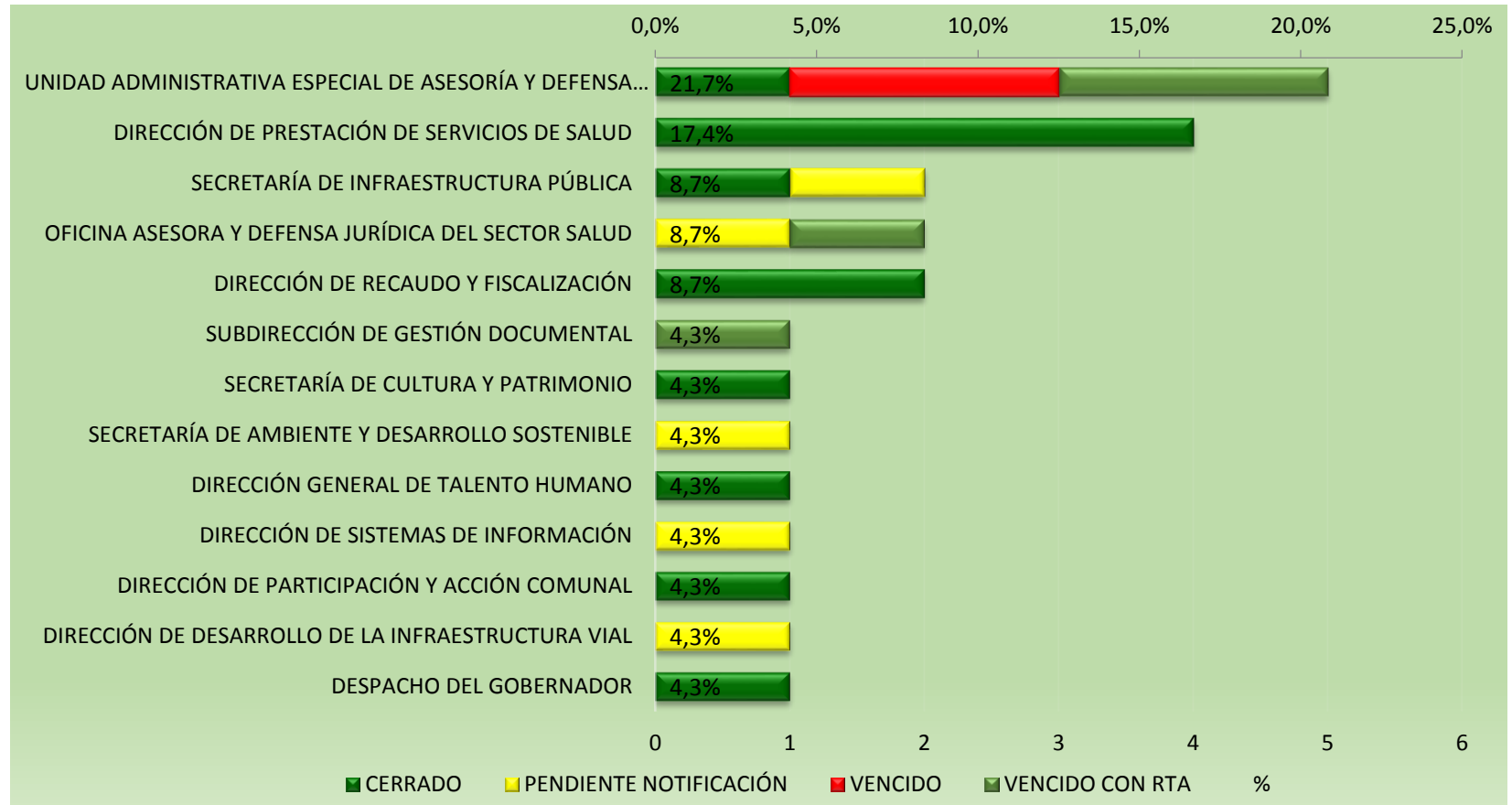
En el cuarto trimestre del año 2019 se radicaron 1312 PQRD a través de la ventanilla única de radicación de la Gobernación de Boyacá; 81,7% correspondieron a peticiones de Interés Particular, 10,8% a Solicitudes de documentos, 3,5% a Entes de Control y 1,8% a Solicitudes de Información.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISTRIBUCIÓN POR SECRETARÍAS - CUARTO TRIMESTRE 2019



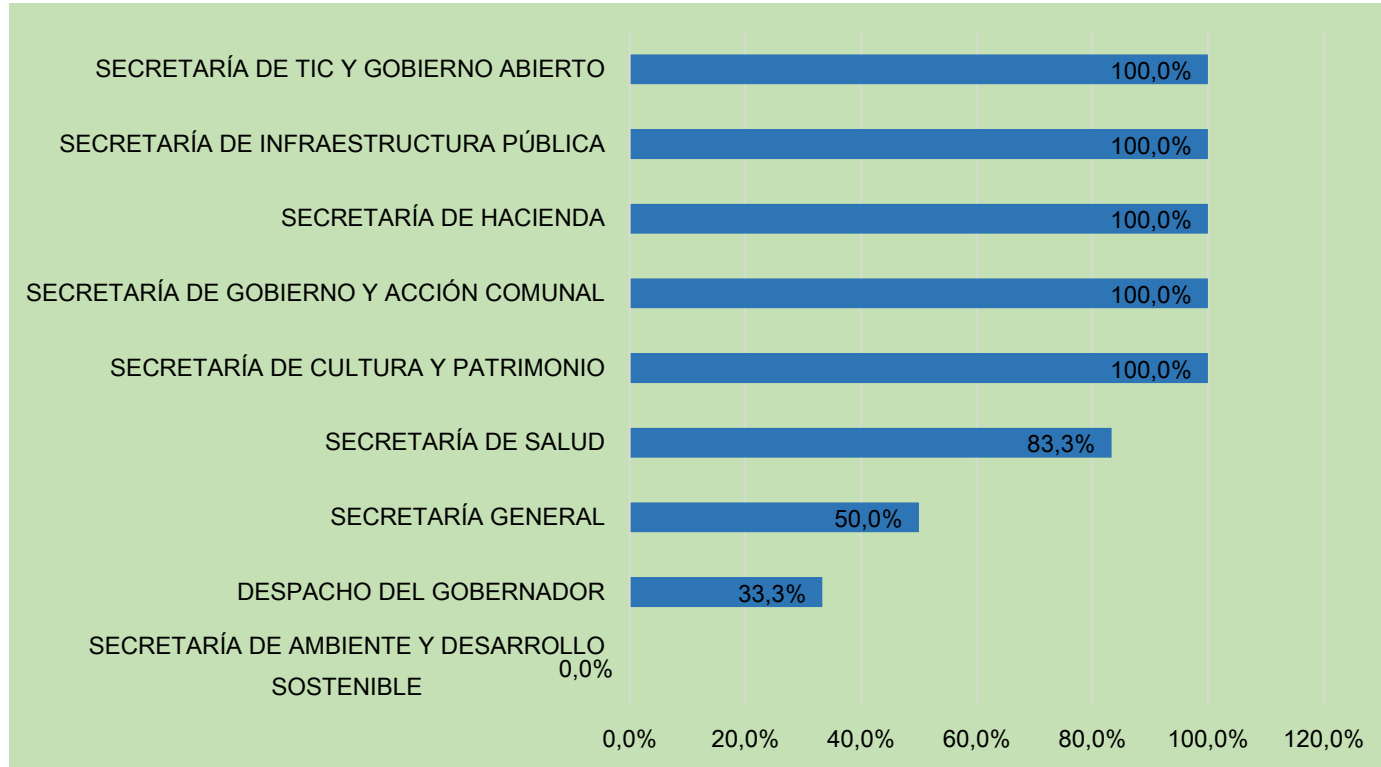
En el cuarto trimestre de 2019 se recibieron 23 Solicitudes de Información en la Gobernación de Boyacá: 26,1% direccionadas a la Secretaría de Salud y Despacho del Gobernador, 13% para Secretaría de Infraestructura y 8,7% para Secretaría General y Secretaría de Hacienda, para las demás Secretarías se recibieron solicitudes en igual proporción 4,3% para cada una. Hubo una reducción del 35% con relación al trimestre anterior.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RADICADAS EN SGD QUYNE DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIA - CUARTO TRIMESTRE DE 2019



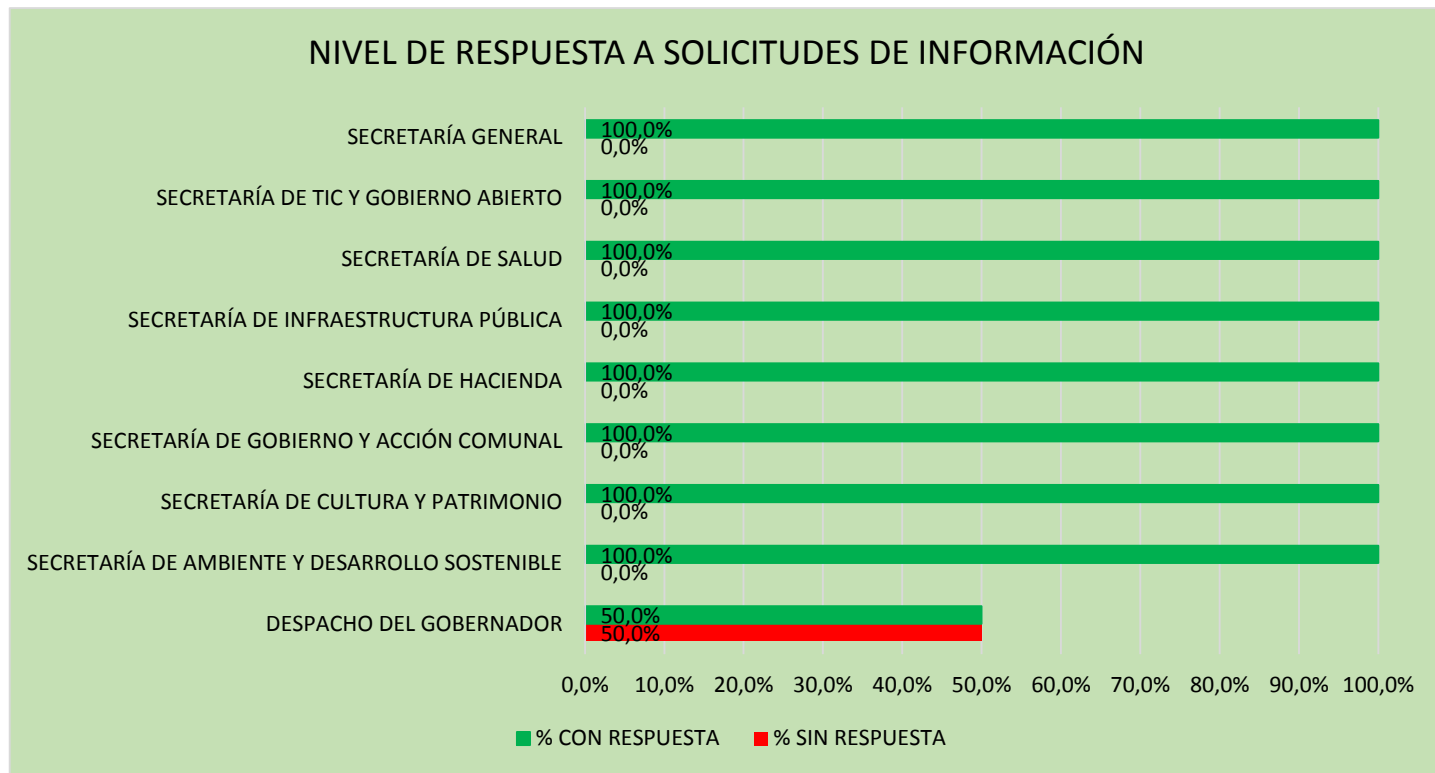
De las 23 solicitudes de información recibidas en el cuarto trimestre de 2019 el 21,7% correspondieron a la Unidad Administrativa Especial de Asesoría y Defensa Jurídica, 17,4% a la Dirección de Prestación de Servicios en Salud y 8,7% a la Secretaría de Infraestructura Pública las demás dependencias tuvieron solicitudes con porcentaje inferior al 10% respectivamente. La gráfica muestra el estado de las Solicitudes (Cerrado, Pendiente de Notificación, Vencido y Vencido con Respuesta; el seguimiento de respuesta se realizó con corte a 10 de enero de 2020.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN NIVEL DE RESPUESTA OPORTUNA POR SECRETARÍAS Cuarto Trimestre de 2019



Teniendo en cuenta los términos de la Ley 1755/15 se observa que la mayoría de las Secretarías obtuvieron un nivel de proyección de respuesta Oportuna del 100% para el cuarto trimestre de 2019. Despacho del Gobernador y Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible presentan los menores niveles de oportunidad en la respuesta.

NIVEL GENERAL DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN CUARTO TRIMESTRE DE 2019



Según se presenta en el gráfico, para el cuarto trimestre de 2019 se emitió respuesta al 87% de las Solicitudes de Información radicadas en el SGD QUYNE (dentro y fuera de los términos de la ley 1755/2015); se observa que 8 de las nueve Secretarías tienen cumplimiento del 100%, entre ellas la Secretaría General, la Secretaría de Tic y Gobierno Abierto, Secretaría de Salud, Infraestructura, Hacienda, Gobierno, Cultura y Ambiente. Únicamente se presentan vencimientos sin evidencia de respuesta en el SGD-QUYNE en el Despacho del Gobernador. (Información con corte a 10 de enero de 2020).

**Subdirección de Atención al Ciudadano
Oficina de Seguimiento a PQRD**



¡Gracias,

A su servicio Sumercé!

