



RADICADO No: S-2020-000909-GENSAC
FECHA RADICADO: 15 de abril de 2020

TUNJA, 15 de abril de 2020

Señor
JOSE GUSTAVO MORALES GUARIN
ASESOR PARA GOBIERNO ABIERTO
Gobernación de Boyacá
Tunja



Contraseña:sR2HU9RtKk

ASUNTO: Informe de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (M-FT-CI-F-001) Primer Trimestre de 2020

Atento saludo Ingeniero Gustavo:

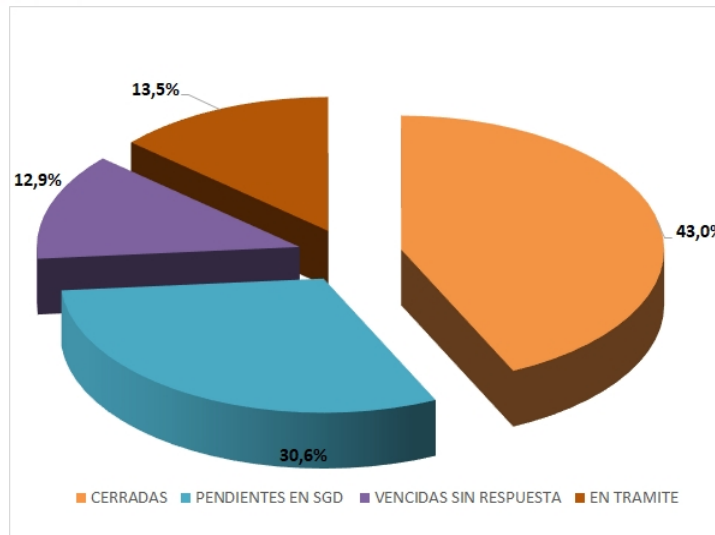
Con el propósito de dar cumplimiento al procedimiento M-FT-CI-P-001 establecido en el Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación de Boyacá y de conformidad con las actividades de seguimiento de las PQRDS, a continuación la Subdirección de Atención al Ciudadano presenta Informe M-FT-CI-F-001 correspondiente al primer trimestre del año 2020 derivado de la consulta del Sistema de Gestión Documental QUYNE; los datos que se presentan tienen como referencia los términos de respuesta establecidos en la ley 1755/2015.

En observancia de las funciones de seguimiento y control de las PQRD, el equipo de trabajo ha adelantado las siguientes actividades para mejorar los términos de respuesta y generar mayor valor público para los usuarios:

- Envío de comunicación al correo institucional del usuario QUYNE receptor de la PQRDS, 8 días después de la radicación, informando la necesidad de dar respuesta a la solicitud; plazo que varía según los términos legales de trámite para la petición.
- Oficio informativo enviado al funcionario responsable de cada dependencia, indicando las PQRD próximas a vencimiento, tres días previos al cumplimiento de los términos.
- Atención personalizada a los funcionarios, usuarios SGD-QUYNE, para socializar el procedimiento de seguimiento a PQRD con el propósito de subsanar los errores evidenciados durante el seguimiento y prevenir falta de oportunidad en la gestión de las solicitudes.

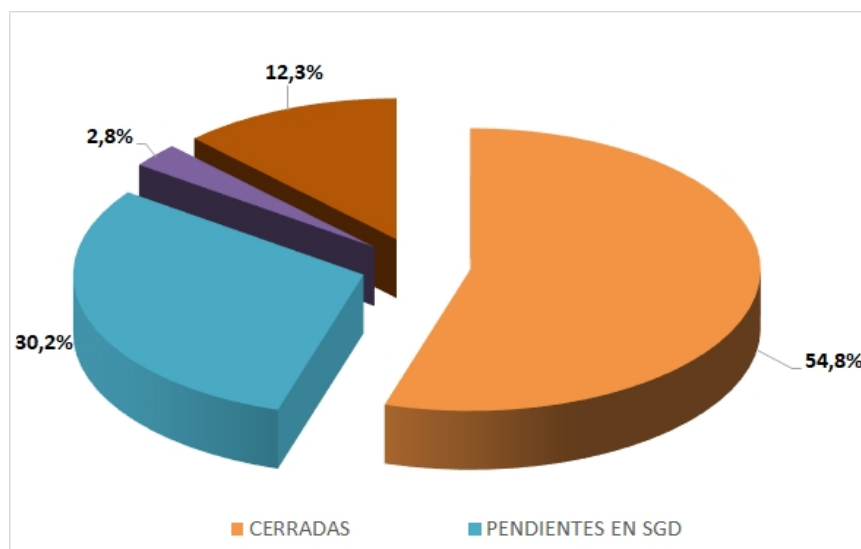
INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS M-FT-CI-F-001

1. ESTADO DE LAS PQRDS PRIMER TRIMESTRE DE 2020 - EDIFICIO CENTRAL



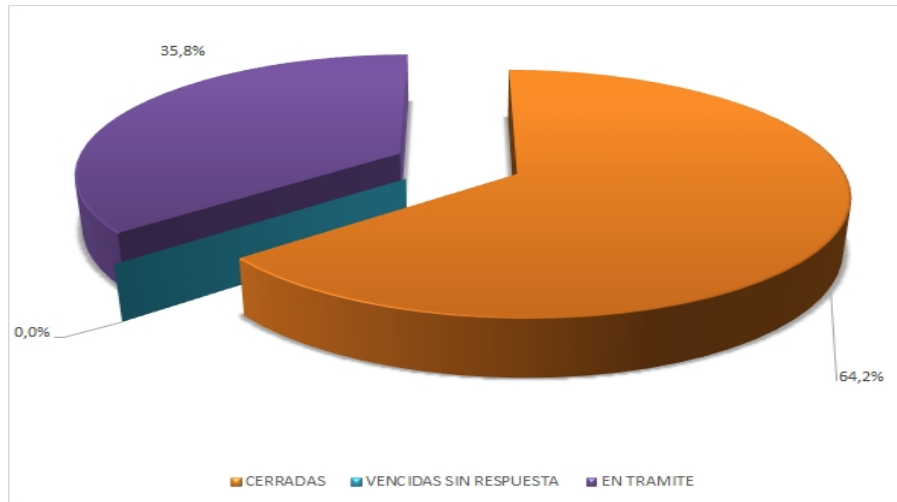
EDIFICIO CENTRAL				
CERRADAS	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS SIN RESPUESTA	EN TRAMITE	TOTAL
513	365	154	161	1193
43,0%	30,6%	12,9%	13,5%	100,0%

2. ESTADO DE LAS PQRDS PRIMER TRIMESTRE DE 2020 - SECRETARÍA DE SALUD



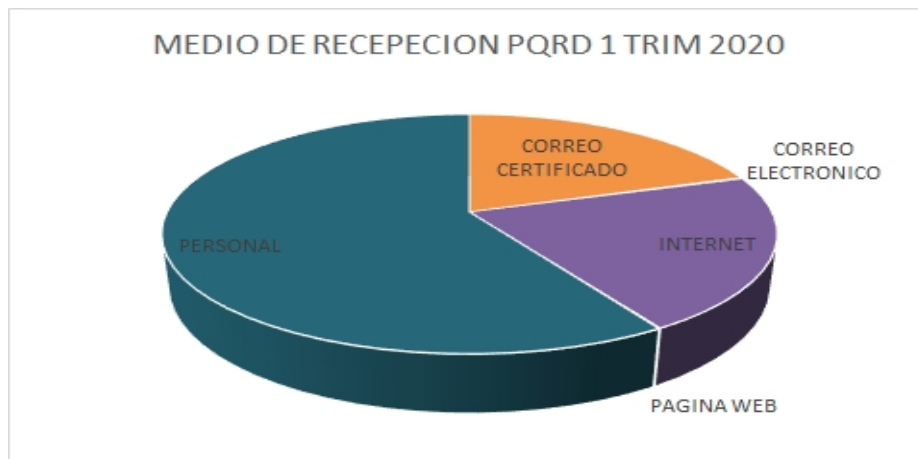
SECRETARIA DE SALUD				
CERRADAS	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS SIN RESPUESTA	EN TRAMITE	TOTAL
138	76	7	31	252
54,8%	30,2%	2,8%	12,3%	100,0%

3. ESTADO DE LAS PQRDS PRIMER TRIMESTRE DE 2020 - SECRETARIA DE EDUCACIÓN



SECRETARIA DE EDUCACIÓN				
CERRADAS	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS SIN	EN TRAMITE	TOTAL
9475		0	5278	14753
64,2%	0,0%	0,0%	35,8%	100,0%

4. CANAL UTILIZADO PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRDS EN LA GOBERNACIÓN DE BOYACA



MEDIO DE RECEPCION PQRD 1 TRIM 2020		
Medio de Recepcion	Total	% 1-TRIM
CORREO CERTIFICADO	296	19,9%
CORREO ELECTRONICO	3	0,2%
INTERNET	312	21,0%
PAGINA WEB	1	0,1%
PERSONAL	875	58,8%
Total general	1487	100,0%

En la ventanilla de atención preferencial localizada en el primer piso de la Casa de la Torre se encuentra habilitado un Buzón de Sugerencias para radicación de quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones; el informe trimestral reporta que en el período comprendido entre el 01/01/2020 y el 31/03/2020 no se encontraron solicitudes dentro del buzón.

Se adjunta informe de Solicitudes de información y archivo de inventario.

Cordialmente,



NINY YOHANA MORENO
SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Anexos: Si
Número de folios:

Revisó: NINY.M SUBDIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

Elaboró: EDGAR MARTIN BUITRAGO TRIANA
Tecnico Administrativo

	FORMATO	VERSION: 1
		CÓDIGO: M-FT-CI-F-001
INFORME TRIMESTRAL DE PQRS		FECHA: 31/Jul/2019

PERÍODO REPORTADO:	01/01/2020 al 31/03/2020
--------------------	--------------------------

PROCESO:		DESPACHO DEL GOBERNADOR				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TÉRMINOS	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	67	20	7	30		9
QUEJAS	3	2				1
RECLAMOS	0					
SUGERENCIAS	0					
DENUNCIAS	0					
TOTAL	69	22	7	30	0	10

PROCESO:		SECRETARIA DE AGRICULTURA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TÉRMINOS	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	23	8	5	7	1	1
QUEJAS	0					
RECLAMOS	0					
SUGERENCIAS	0					
DENUNCIAS	0					
TOTAL	22	8	5	7	1	1

PROCESO:		SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TÉRMINOS	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	16	4	1	10		1
QUEJAS	1		1			
RECLAMOS	0					
SUGERENCIAS	0					
DENUNCIAS	1			1		
TOTAL	18	4	2	11	0	1

PROCESO:		SECRETARIA DE CONTRATACION				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TÉRMINOS	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	387	196	8	162	4	17
QUEJAS	1			1		
RECLAMOS	0					
SUGERENCIAS	0					
DENUNCIAS	2		2			
TOTAL	390	196	10	163	4	17

PROCESO:		SECRETARIA DE CULTURA Y PATRIMONIO				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TÉRMINOS	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	7	4		1		2
QUEJAS	0					
RECLAMOS	0					
SUGERENCIAS	0					
DENUNCIAS	0					
TOTAL	7	4	0	1	0	2

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

PROCESO:		SECRETARIA DE EDUCACION				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TÉRMINOS	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	3	1				2
QUEJAS	0					
RECLAMOS	0					
SUGERENCIAS	0					
DENUNCIAS	0					
TOTAL	3	1	0	0	0	2

PROCESO:		SECRETARIA DE GOBIERNO Y ACCION COMUNAL				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TÉRMINOS	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	48	20	10	14		4
QUEJAS	0					
RECLAMOS	0					
SUGERENCIAS	0					
DENUNCIAS	2		2			
TOTAL	50	20	12	14	0	4

PROCESO:		SECRETARIA DE HACIENDA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TÉRMINOS	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	240	103	46	28	7	56
QUEJAS	1			1		
RECLAMOS	3	2	1			
SUGERENCIAS	0					
DENUNCIAS	0					
TOTAL	244	105	47	29	7	56

PROCESO:		SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA PUBLICA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TÉRMINOS	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	42	12	8	13	2	6
QUEJAS	0					
RECLAMOS	0					
SUGERENCIAS	0					
DENUNCIAS	0					
TOTAL	41	12	8	13	2	6

PROCESO:		SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TÉRMINOS	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	6	1	4			1
QUEJAS	0					

RECLAMOS	0					
SUGERENCIAS	0					
DENUNCIAS	1	1				
TOTAL	7	2	4	0	0	1

PROCESO:		SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TÉRMINOS	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	4	1	2	1		
QUEJAS	0					
RECLAMOS	0					
SUGERENCIAS	0					
DENUNCIAS	0					
TOTAL	4	1	2	1	0	0

PROCESO:		SECRETARIA DE PLANEACION				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TÉRMINOS	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	9	6		1		2
QUEJAS	0					
RECLAMOS	0					
SUGERENCIAS	0					
DENUNCIAS	0					
TOTAL	9	6	0	1	0	2

PROCESO:		SECRETARIA DE SALUD				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TÉRMINOS	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	252	124	22	71	2	6
QUEJAS	17	12	2	1	1	1
RECLAMOS	0					
SUGERENCIAS	2		2			
DENUNCIAS	8	2	5	1		
TOTAL	252	138	31	73	3	7

PROCESO:		SECRETARIA DE TURISMO				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TÉRMINOS	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	3	3				
QUEJAS	1	1				
RECLAMOS	2	2				
SUGERENCIAS	1	1				
DENUNCIAS	0					
TOTAL	7	7	0	0	0	0

PROCESO:		SECRETARIA GENERAL				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TÉRMINOS	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	315	120	58	52	25	52
QUEJAS	4	2	1	1		
RECLAMOS	1					1
SUGERENCIAS	3	1			1	1
DENUNCIAS	4	1	3			
TOTAL	319	124	62	53	26	54

PROCESO:		SECRETARIA TIC Y GOBIERNO ABIERTO				
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES ABIETAS			
			EN TÉRMINOS	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA

TIPO DE SOLICITUD	SOLICITUDES	NO. SOLICITUDES CERRADAS	EN TÉRMINOS	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	3	1			2	
QUEJAS	1	1				
RECLAMOS	0					
SUGERENCIAS	1		1			
DENUNCIAS	0					
TOTAL	5	2	1	0	2	0

Nombre Responsable
EDGAR MARTIN BUITRAGO TRIANA
Firma

Nombre responsable del SAC
NINY YOHANA MORENO
Firma

TOTAL	1448
--------------	-------------



FORMATO

VERSIÓN: 1

CÓDIGO: SJ-P10-F02

INFORME TRIMESTRAL DE PQRS

FECHA: 27/DIC/2016

PERIODO REPORTADO: 01/01/2020 AL 31/03/2020

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	14.547	9.354	5.193		26	0
QUEJAS	62	34	28		0	0
RECLAMOS	95	55	40		0	0
SUGERENCIAS	26	18	8		0	0
DENUNCIAS	23	14	9		0	0
TOTAL	14.753	9.475	5.278	0	26	0

Nombre Responsable

JAIME RAÚL SALAMANCA TORRES

Firma

Nombre responsable del SAC

TERESA CARDENAS FANDIÑO

Firma