

	FORMATO	VERSIÓN: 1
		CÓIGO: DM-P12-F01
RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA MEDICIÓN DE INDICADORES		FECHA: 24/May/2013

PROCESO:	GESTIÓN EN EDUCACIÓN
-----------------	-----------------------------

NOMBRE DEL INDICADOR:	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN LA ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS		
FÓRMULA:	TOTAL, REQUERIMIENTOS CONTESTADOS A TIEMPO / TOTAL A CONTESTAR (LOS QUE SE VENCEN EN EL MES) *100		
FUENTE DE LOS DATOS:	Reporte Sistema de Atención al Ciudadano SAC V.2		
PERIODO DE MEDICIÓN:	TRIMESTRAL (ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2022)		
FECHA DE MEDICION	31 DE MARZO DE 2022		
DATOS OBTENIDOS:	99.75 %, 99.25%, 99.18%		
CÁLCULO DEL INDICADOR:	99.39%		
OBSERVACIONES (OPCIONAL):	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respecto del Buzón de Sugerencias durante el PRIMER TRIMESTRE no se presentó petición alguna, sin embargo, se tomó una muestra de 87 Encuestas de Satisfacción al Cliente Externo, 2. Presentación de informes mensuales del proceso de Atención al Ciudadano, a cada uno de responsables de los grupos funcionales, para su socialización y así, establecer metas y propuestas de mejoramiento. 3. Se oficia a Líderes y Operadores de las dependencias a través de Correo Electrónico y WhatsApp, las alertas sobre el vencimiento de los PQRSD, para recordar la importancia de finalizar los requerimientos a tiempo, de esta manera mejorar la oportunidad de respuesta, y en procura de minimización de la probabilidad e impacto de un riesgo para la Sectorial y como consecuencia subir de puesto en el Ranking a nivel Nacional. 		
FUNCIONARIO QUE TOMÓ LOS DATOS:	PATT LILIA BERENICE DIAZ RODRIGUEZ AUXILIAR ADMINISTRATIVO	FIRMA:	



GOBERNACIÓN DE
Boyacá

FORMATO

VERSIÓN: 1

CÓDIGO: M-FT-CI-F-001

INFORME TRIMESTRAL DE PQRS

FECHA: 21/Sep/2020

PERIODO REPORTADO:	01/01/2022 al 31/03/2022					
DEPENDENCIA O SECTORIAL	SECRETARIA DE EDUCACION DE BOYACA					
TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	ESTADO DE SOLICITUD				
		No. SOLICITUDES CERRADAS	No. SOLICITUDES EN TRAMITE			
			EN TÉRMINOS	PENDIENTES EN SGD	VENCIDAS CON RESPUESTA	VENCIDAS SIN RESPUESTA
PETICIONES	13922	10955	2913	0	54	0
QUEJAS	122	78	43	0	1	0
RECLAMOS	179	140	38	0	1	0
SUGERENCIAS	39	28	11	0	0	0
DENUNCIAS	36	22	14	0	0	0
FELICITACIONES	21	17	4	0	0	0
TOTAL	14319	11240	3023	0	56	0

TOTAL PQRS SECTOR CENTRAL	
TOTAL PQRS SECTOR EDUCACIÓN	14319

SECRETARIA DE EDUCACION
ISABEL ALFONSO COMBITA
Firma

Responsable del SAC
LILIA BERENICE DIAZ RODRIGUEZ
Firma
PATT