



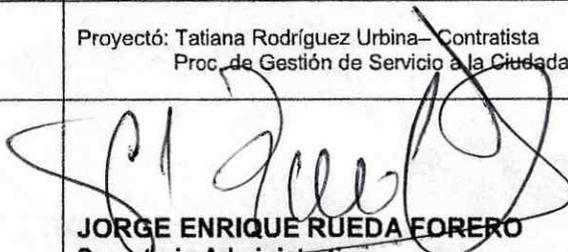
**INFORME DE COMPORTAMIENTO DE LAS  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 1 de 13

**1. DATOS GENERALES**

<b>SECRETARIA y/o OFICINA:</b>	Secretaria Administrativa
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Gestión de Servicio a la Ciudadanía
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	N.A.
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	Primer trimestre de 2019 (01 de Enero de 2019 al 31 de Marzo de 2019) Fecha de corte: Abril 25 de 2019
<b>LUGAR:</b>	Alcaldía de Bucaramanga
<b>ELABORÓ:</b>	Proyectó: Tatiana Rodríguez Urbina – Contratista Proc. de Gestión de Servicio a la Ciudadanía
<b>APROBÓ:</b>	 <b>JORGE ENRIQUE RUEDA FORERO</b> Secretario Administrativo Alcaldía de Bucaramanga

**2. CONDICIONES GENERALES**

De conformidad con los artículos 23 y 74 de nuestra Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, a obtener pronta resolución y a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley, constituyen reserva.

Es así como la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso; igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad. (Artículos 209 C.N, artículo 3º ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

La Ley 962 del 8 de Julio del 2005 en su artículo 6º.- inciso 3º.- determina que "...Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública...".

De igual manera, el Decreto 019 de Enero 10 del 2012 "Ley Anti trámite", en los Artículos 12, 13 y 14 determina que "... Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública y Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales..."



Asimismo, la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que el Artículo 13 del Código citado quedara así: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación”.

De otra parte, el Decreto 1166 de Julio 19 de 2016, preceptúa en el Artículo 2.2.3.12.2: Centralización de la recepción de peticiones verbales. Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial...”

En cumplimiento de lo anterior, el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, una vez recibida la petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia, elevada por el Ciudadano por la web, de manera personal o vía telefónica; procede a efectuar mediante el módulo, la asignación a la Secretaria u Oficina Asesora competente, para que se sirvan dar respuesta a la misma dentro del término de Ley. Igualmente, se hace seguimiento de manera mensual a cada solicitud y se verifica que lo resuelto corresponda a la petición presentada.

### **3. METODOLOGIA DEL INFORME**

El presente informe se realiza teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

3.1. Descarga del reporte de novedades de PQRSD que arroja el módulo tipo Web y el sistema de correspondencia que contiene las solicitudes que se radican por los diferentes medios (ventanilla, telefónico, personales y de la WEB), con vencimiento del término de la última novedad radicada en el período de análisis, donde se obtienen datos discriminados por dependencia.

3.2. Elaboración del informe por parte de un Contratista del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, con los datos arrojados por el sistema y soportados por gráficos estadísticos que revelan el comportamiento real de las PQRSD, en las diferentes Secretarías y Oficinas Asesoras de la Alcaldía de Bucaramanga, con el respectivo análisis del mismo.

3.3. Aprobación y Firma del Secretario Administrativo.

3.4. Publicación del Informe en la página web de la Alcaldía de Bucaramanga.

3.5. Comunicación a cada Secretaria u Oficina Asesora, de los resultados obtenidos en el informe publicado.



#### 4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

##### 4.1. Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga.

La Administración Municipal implementó el Sistema de Gestión de Servicio a la Ciudadanía que permite la unificación de las solicitudes que ingresan a la Alcaldía de Bucaramanga por los diferentes medios. En este capítulo, se presentan los resultados globales del comportamiento de las PQRSD, que ingresaron a través del módulo tipo web y el sistema de ventanilla correspondencia durante el primer trimestre del año 2019, con corte a 25 de Abril de 2019. Se desglosa la totalidad de los procedimientos, agrupados por el tipo de novedad y el resultado del trámite al final del ejercicio.

##### 4.1.1. Participación por cada Secretaria u Oficina Asesora, con respecto al total de Novedades que ingresaron.

DEPENDENCIAS	MÓDULOS DE VENTANILLA ÚNICA (SOLICITUDES RADICADAS POR MEDIO FÍSICO-ESCRITO)	MÓDULOS WEB (SOLICITUDES RADICADAS TELEFÓNICAMENTE, ATENCIÓN PERSONALIZADA Y LA QUE LOS CIUDADANOS RADICAN POR LA WEB)
ASESORES DE DESPACHO	0	0
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	525	133
DESPACHO ALCALDE	1285	78
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	5	0
OFICINA ASESORA TIC	52	8
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	52	3
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	59	6
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	13	2
OFICINA DE VALORIZACIÓN	1078	19
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	935	244
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	789	47
SECRETARIA DE EDUCACION	43	411
SECRETARIA DE HACIENDA	9132	992
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1388	116
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1808	210
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	2830	197
SECRETARIA DEL INTERIOR	2624	202
SECRETARIA JURIDICA	1180	4
SISBEN	46	2
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	48	2
<b>Total</b>	<b>23892</b>	<b>2676</b>

A través del sistema de correspondencia no se radican solicitudes dirigidas a la Secretaría de Educación ya que esa dependencia cuenta con un sistema del Ministerio de Educación Nacional – MEN. No obstante, se pudo evidenciar el ingreso de cuarenta y tres (43) solicitudes dirigidas a esa Secretaría, como se observa en el cuadro anterior.

## 5. ESTADÍSTICA MÓDULO WEB Y SISTEMA DE CORRESPONDENCIA (VENTANILLA)

### 5.1 Tipo de Novedad

#### 5.1.1 Módulo Web

De igual manera, al período evaluado inmediatamente anterior, las Peticiones de Información encabezan la lista del tipo de novedades radicadas con un 34,98%.



NOVEDAD	MÓDULOS WEB (SOLICITUDES RADICADAS TELEFÓNICAMENTE, ATENCIÓN PERSONALIZADA Y LA QUE LOS CIUDADANOS RADICAN POR LA WEB)	Porcentaje
Denuncia anticorrupción	17	0,64%
Felicitación	6	0,22%
Invitaciones	14	0,52%
Petición de documentos	201	7,51%
Petición de Información	936	34,98%
Petición General	469	17,53%
Petición para elevar una consulta	70	2,62%
Queja	356	13,30%
Queja Anónima	357	13,34%
Reclamo	151	5,64%
Sugerencia	99	3,70%
<b>Total</b>	<b>2676</b>	<b>100%</b>

El porcentaje sumado de denuncias, reclamos, sugerencias y felicitaciones alcanzan el 10% del total de las novedades radicadas.



### 5.1.2 Sistema de correspondencia (Ventanilla)

El 98,23% de novedades radicadas por medio del sistema de correspondencia durante el período evaluado fueron clasificadas como Peticiones Generales.

NOVEDAD	MÓDULOS DE VENTANILLA ÚNICA (SOLICITUDES RADICADAS POR MEDIO FÍSICO-ESCRITO)	Porcentaje
Denuncia anticorrupción	1	0,00%
Felicitación	3	0,01%
Invitaciones	14	0,06%
Petición de documentos	9	0,04%
Petición de Información	18	0,08%
Petición General	23470	98,23%
Petición para elevar una consulta	0	0,00%
Queja	9	0,04%
Queja Anónima	43	0,18%
Reclamo	0	0,00%
Sugerencia	0	0,00%
Otras novedades	325	1,36%
<b>Total</b>	<b>23892</b>	<b>100%</b>

Teniendo en cuenta la clasificación actual que presenta el sistema de correspondencia para las solicitudes que ingresan, las "otras" novedades corresponden a lo siguiente:

OTRAS NOVEDADES	MÓDULOS DE VENTANILLA ÚNICA (SOLICITUDES RADICADAS POR MEDIO FÍSICO-ESCRITO)	Porcentaje
Demandas/Querellas policivas	5	1,54%
Entrega de Informe	62	19,08%
Formularios de Impuesto de Industria y Comercio	54	16,62%
Informes presentados	14	4,31%
Procesos Judiciales	20	6,15%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	2	0,62%
Respuesta requerimientos de la administración municipal	9	2,77%
<b>ACCIONES CONSTITUCIONALES</b>		
Acciones de Grupo	0	0,00%
Acciones de Tutela	145	44,62%
Acciones populares	13	4,00%



**RECURSOS**

Recursos de Apelación	1	0,31%
Recursos de Reposición	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

**5.1.2.1. Petición de documentos e información.**

*5.1.2.1.1 Módulo Web*

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de información	936
Petición de documentos	201
<b>TOTAL</b>	<b>1137</b>

*5.1.2.1.2 Sistema de correspondencia (Ventanilla)*

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de información	18
Petición de documentos	9
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

**5.1.2.2. Peticiones Remitidas a Otras Entidades por Falta de Competencia.**

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Tema de Competencia de Otra Entidad	156
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>

**5.1.3. Cantidad de Novedades Radicadas y Contestadas.**

*5.1.3.1. Módulo Web*

<b># CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE</b>	<b>2676</b>
<b># CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE</b>	<b>18</b>
<b># CASOS CERRADOS</b>	<b>2658</b>



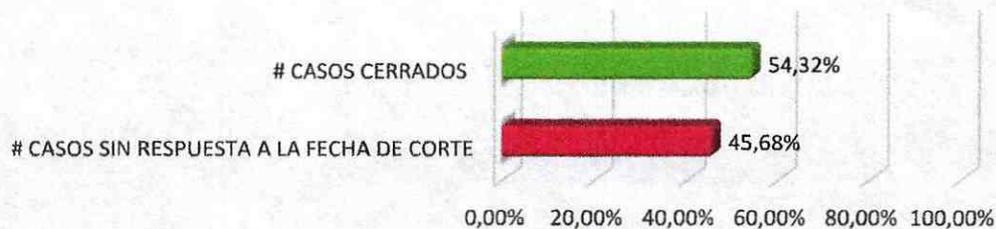
### CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE



#### 5.1.3.2. Sistema de correspondencia (Ventanilla)

# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	23892
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE	10913
# CASOS CERRADOS	12979

### CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE



La totalidad de las Secretarías y/o Oficinas asesoras no han implementado el sistema completamente, por consiguiente, no se registra el cierre de la totalidad de las solicitudes ingresadas por este medio y por lo tanto el sistema registra a la fecha de corte del presente informe, un 45,68% de casos sin cierre.

#### 5.2. CONSOLIDADOS POR SECRETARÍA U OFICINA ASESORA:

Registra de manera individual, la gestión de cada secretaria u Oficina Asesora, y muestra gráficos comparativos con otras dependencias.

##### 5.2.1. Según el trámite dado.



5.2.1.1. Módulo Web

DEPENDENCIAS	SIN CIERRE EXITOSO	CIERRE EXITOSO	TOTAL	% TOTAL
ASESORES DE DESPACHO	0	0	0	0,00%
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	0	133	133	4,97%
DESPACHO ALCALDE	0	78	78	2,91%
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	0	0	0	0,00%
OFICINA ASESORA TIC	0	8	8	0,30%
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	3	3	0,11%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	6	6	0,22%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	2	2	0,07%
OFICINA DE VALORIZACIÓN	0	19	19	0,71%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	244	244	9,12%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	47	47	1,76%
SECRETARIA DE EDUCACION	0	411	411	15,36%
SECRETARIA DE HACIENDA	4	988	992	37,07%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2	114	116	4,33%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	12	198	210	7,85%
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	0	197	197	7,36%
SECRETARIA DEL INTERIOR	0	202	202	7,55%
SECRETARIA JURIDICA	0	4	4	0,15%
SISBEN	0	2	2	0,07%
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	0	2	2	0,07%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>2658</b>	<b>2676</b>	<b>100%</b>





**INFORME DE COMPORTAMIENTO DE LAS  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**

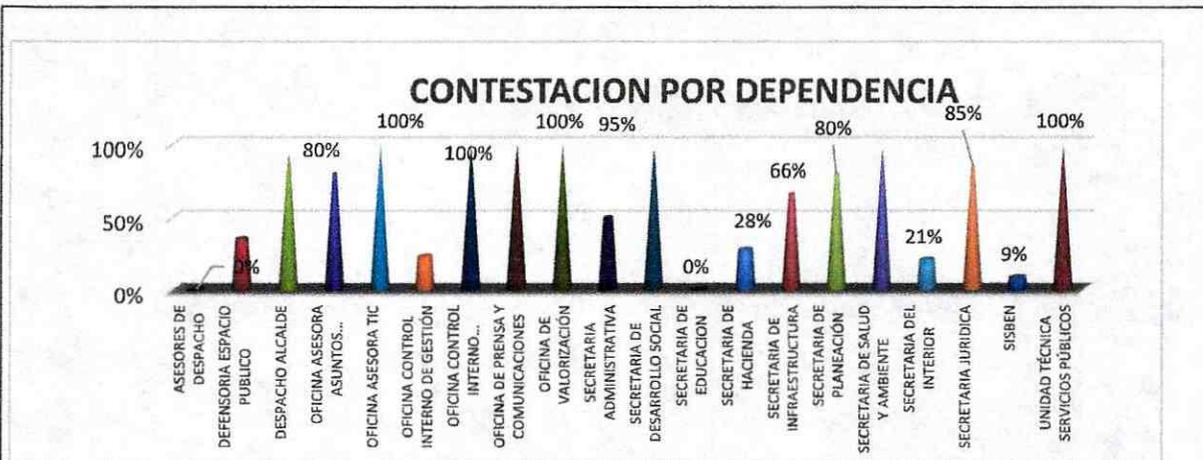
Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 9 de 13

*5.2.1.2. Sistema de correspondencia (Ventanilla)*

DEPENDENCIAS	SIN CIERRE EXITOSO	CIERRE EXITOSO	TOTAL	% TOTAL
ASESORES DE DESPACHO	0	0	0	0,00%
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	341	184	525	2,20%
DESPACHO ALCALDE	116	1169	1285	5,38%
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	1	4	5	0,02%
OFICINA ASESORA TIC	0	52	52	0,22%
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	40	12	52	0,22%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	59	59	0,25%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	13	13	0,05%
OFICINA DE VALORIZACIÓN	3	1075	1078	4,51%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	468	467	935	3,91%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	42	747	789	3,30%
SECRETARIA DE EDUCACION	43	0	43	0,18%
SECRETARIA DE HACIENDA	6578	2554	9132	38,22 %
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	471	917	1388	5,81%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	364	1444	1808	7,57%
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	150	2680	2830	11,84 %
SECRETARIA DEL INTERIOR	2081	543	2624	10,98 %
SECRETARIA JURIDICA	173	1007	1180	4,94%
SISBEN	42	4	46	0,19%
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	0	48	48	0,20%
<b>Total</b>	<b>10913</b>	<b>12979</b>	<b>23892</b>	<b>100%</b>



## 5.2.2. Según el tipo de novedad

### 5.2.2.1. Módulo Web

DEPENDENCIAS	Denuncia	Felicitación	Invitaciones	Petición de	Petición de Información	Petición General	Petición para elevar	Queja	Queja Anónima	Reclamo	Sugerencia	TOTAL
ASESORES DE DESPACHO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	1	0	0	3	18	40	1	14	48	7	1	133
DESPACHO ALCALDE	2	5	9	0	8	29	1	6	11	3	4	78
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA TIC	0	0	0	0	2	2	1	0	3	0	0	8
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0	6
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
OFICINA DE VALORIZACIÓN	0	0	0	5	10	3	0	0	0	1	0	19
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	3	0	2	22	54	40	3	50	54	11	5	244
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	1	19	21	1	0	3	1	1	47
SECRETARIA DE EDUCACION	4	0	1	62	110	42	26	39	43	8	76	411
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	1	82	607	115	28	46	5	102	6	992
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1	0	1	5	15	62	3	12	10	7	0	116
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	2	0	0	9	39	35	3	60	57	3	2	210
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	0	1	0	3	25	30	1	76	55	4	2	197
SECRETARIA DEL INTERIOR	2	0	0	6	23	46	2	51	66	4	2	202
SECRETARIA JURIDICA	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0	4
SISBEN	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>201</b>	<b>936</b>	<b>469</b>	<b>70</b>	<b>356</b>	<b>357</b>	<b>151</b>	<b>99</b>	<b>2676</b>



**INFORME DE COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 11 de 13

5.2.2.2. Sistema de correspondencia (Ventanilla)

DEPENDENCIAS	Denuncia anticorrupción	Felicitación	Invitaciones	Petición de documentos	Petición de Información	Petición General	Petición para elevar una	Queja	Queja Anónima	Reclamo	Sugerencia	Otras novedades	TOTAL
ASESORES DE DESPACHO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	0	0	0	0	0	521	0	0	4	0	0	0	525
DESPACHO ALCALDE	0	2	8	0	0	1260	0	0	4	0	0	11	1285
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5
OFICINA ASESORA TIC	0	0	0	0	0	50	0	0	0	0	0	2	52
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	0	0	0	0	51	0	0	0	0	0	1	52
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	58	0	0	0	0	0	0	59
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	1	13
OFICINA DE VALORIZACIÓN	0	0	0	0	2	1076	0	0	0	0	0	0	1078
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	0	1	0	1	923	0	0	0	0	0	10	935
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	1	0	3	776	0	1	3	0	0	5	789
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	0	0	0	0	1	42	0	0	0	0	0	0	43
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	1	2	3	9054	0	0	0	0	0	72	9132
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	1	0	0	3	1368	0	0	3	0	0	13	1388
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	0	0	1	3	4	1783	0	1	9	0	0	7	1808
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	0	0	1	0	0	2802	0	4	7	0	0	16	2830
SECRETARIA DEL INTERIOR	0	0	0	4	1	2585	0	3	13	0	0	18	2624
SECRETARIA JURIDICA	0	0	1	0	0	1010	0	0	0	0	0	169	1180
SISBEN	0	0	0	0	0	46	0	0	0	0	0	0	46
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	48	0	0	0	0	0	0	48
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>2347</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>325</b>	<b>2389</b>



DEPENDENCIAS	Demandas/Querrelas	Entrega de Informe	Formularios de Impuesto	Informes presentados	Procesos Judiciales	Requerimientos	Respuesta	Acciones de Grupo	Acciones de Tutela	Acciones populares	Recursos de Apelación	Recursos de Reposición	SUBTOTAL
ASESORES DE DESPACHO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESPACHO ALCALDE	0	5	1	4	0	0	0	0	0	1	0	0	11
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA TIC	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA DE VALORIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	8	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	10
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	3	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	5
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA DE HACIENDA	0	10	53	1	2	0	5	0	0	0	1	0	72
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	10	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	13
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	0	2	0	0	3	0	1	0	1	0	0	0	7
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	0	11	0	2	0	2	1	0	0	0	0	0	16
SECRETARIA DEL INTERIOR	5	9	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	18
SECRETARIA JURIDICA	0	2	0	0	13	0	0	0	142	12	0	0	169
SISBEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>SUBTOTAL</b>	<b>5</b>	<b>62</b>	<b>54</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>145</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>325</b>

**5.3 ANALISIS DE TRÁMITES DE ACUERDO CON LOS TIEMPOS DE VENCIMIENTO LEGALES ESTIPULADOS**

**5.3.1. Módulo Web**

La tabla, registra el acumulado de los casos contestados, durante los términos legales previstos



**INFORME DE COMPORTAMIENTO DE LAS  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 13 de 13

DEPENDENCIAS	NOVEDADES CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY	NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	TOTAL
ASESORES DE DESPACHO				0
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	128	5	0	133
DESPACHO ALCALDE	77	1		78
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES				0
OFICINA ASESORA TIC	8	0	0	8
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	3	0	0	3
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	0	0	6
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	2	0	0	2
OFICINA DE VALORIZACIÓN	17	2	0	19
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	229	15	0	244
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	37	10	0	47
SECRETARIA DE EDUCACION	402	9	0	411
SECRETARIA DE HACIENDA	980	8	4	992
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	109	5	2	116
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	90	108	12	210
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	186	11	0	197
SECRETARIA DEL INTERIOR	191	11	0	202
SECRETARIA JURIDICA	3	1	0	4
SISBEN	0	2	0	2
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	2	0	0	2
<b>Total</b>	<b>2470</b>	<b>188</b>	<b>18</b>	<b>2676</b>



### 5.3.2. Sistema de correspondencia (Ventanilla)

La tabla, registra el acumulado de los casos contestados, durante los términos que establece la ley.

DEPENDENCIAS	NOVEDADES CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY	NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	TOTAL
ASESORES DE DESPACHO				0
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	96	88	341	525
DESPACHO ALCALDE	491	678	116	1285
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	4	0	1	5
OFICINA ASESORA TIC	52	0	0	52
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	5	7	40	52
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	59	0	0	59
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	12	1		13
OFICINA DE VALORIZACIÓN	1060	15	3	1078
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	347	120	468	935
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	663	84	42	789
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	43	43
SECRETARIA DE HACIENDA	1879	675	6578	9132



SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	718	199	471	1388
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	882	562	364	1808
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	0	2680	150	2830
SECRETARIA DEL INTERIOR	394	149	2081	2624
SECRETARIA JURIDICA	0	1007	173	1180
SISBEN	3	1	42	46
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	46	2		48
<b>Total</b>	<b>6711</b>	<b>6268</b>	<b>10913</b>	<b>23892</b>



**5.3. ANALISIS DE LA CALIDAD DE LA RESPUESTA DE LA PQRSD.**

Actualmente se realiza únicamente el análisis a la respuesta de la PQRSD, debido a la reciente implementación del sistema de correspondencia y su efectivo desarrollo y uso, no se permite aún contar con los registros para el análisis de la calidad de la respuesta de las solicitudes que ingresan por el sistema de correspondencia. Por lo tanto, los resultados, teniendo en cuenta lo anterior, son los siguientes:

LA RESPUESTA CORESPONDE A LA SOLICITUD	NO SE CONTESTO DE FONDO LA SOLICITUD	SE REMITE A LA ENTIDAD COMPETENTE Y SE LE INFORMA LA NOVEDAD AL PETICIONARIO	FALTA INFORMACIÓN PARA RESOLVERSE LA NOVEDAD	SIN RESPUESTA	TOTAL
2288	117	191	62	18	2676

### CALIDAD DE LA RESPUESTA DE LA PQRSD



#### 5.4. INDICE DE FRECUENCIA DE LAS PETICIONES, QUEJA, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, POR SECRETARIA U OFICINA ASESORA.

##### 5.5.1 Defensoria del espacio público

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncias de invasión del espacio publico	60
Requerimiento información de inmueble por parte de la Alcaldía de Bucaramanga	4
Solicitud de información sobre un predio del municipio	10
Solicitud de información sobre el plan maestro de espacio público	37
Solicitud de ofertas institucionales	5
Otros temas para la gestión	17
<b>Total</b>	<b>133</b>

##### 5.5.2 Despacho alcalde

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Felicitación por la gestión de la Alcaldía de Bucaramanga	6
Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración Municipal	5
Oferta de servicios	0
Queja del servicio ofrecido en la Administración Municipal	0
Requerimientos de la comunidad para arreglos de espacios de recreación	20
Solicitud de ayudas a ciudadanos	5
Solicitud de cita con el alcalde	7
Solicitud de información general	5
Solicitud laboral	10
Sugerencia de mejora de las políticas de la Administración Municipal	2
Otros Temas para la Gestión	18
<b>Total</b>	<b>78</b>



5.5.3 Oficina de Asuntos internacionales

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Temas con inmigrantes en la ciudad	0
Otros Temas para la Gestión	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

5.5.4 Oficina Asesora de Tics

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información de los puntos VIVELAB	4
Propuesta sobre proyecto tecnológico para el municipio.	2
Otros Temas para la Gestión	2
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

5.5.5 Oficina de Control Interno de Gestión

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Investigaciones sobre un proceso de la administración	0
Otros Temas para la Gestión	3
<b>Total</b>	<b>3</b>

5.5.6 Oficina de Control Interno Disciplinario

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncia contra funcionario publico	0
Otros Temas para la Gestión	6
<b>Total</b>	<b>6</b>

5.5.7 Oficina de Valorización

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Estado de cuenta de la contribución de valorización	3
Información sobre normatividad con respecto a la contribución de valorización	3
Solicitud de recibo de la contribución de valorización	10
Solicitudes de inenagenabilidad	1
Otros Temas para la Gestión	2
<b>Total</b>	<b>19</b>



**INFORME DE COMPORTAMIENTO DE LAS  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 18 de 13

5.5.8 Secretaría Administrativa

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración Municipal	2
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	9
Solicitud de servicios del proceso de talento humano (certificados, bonos pensionales, etc)	10
Solicitud de oferta laboral (Tu talento es lo que vale)	10
Tema de competencia de otra entidad	191
Otros Temas para la Gestión	22
<b>Total</b>	<b>244</b>

5.5.9 Secretaría de Desarrollo Social

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información y/o requerimientos de programas ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga	39
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	1
Solicitud de información general	1
Solicitud de información y/o denuncias de Juntas de Acciones Comunes	3
Otros Temas para la Gestión	3
<b>Total</b>	<b>47</b>

5.5.10 Secretaría de Educación

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Consulta Aprobación establecimientos educativos	20
Información de cupos estudiantiles	66
Queja sobre servicio educativos	15
Requerimientos de docentes	31
Solicitud de beneficios educativos para ciudadanos	64
Solicitud de información académica en general	48
Solicitud de programas educativos universitarios	21
Otros Temas para la Gestión	146
<b>Total</b>	<b>411</b>

5.5.11 Secretaría de Hacienda

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información de estado de cuenta de impuestos	501
Información del impuesto de industria y comercio	356
Información trámites en línea	1
Levantamiento de Embargo	5
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	7
Solicitud de Devolución de saldos a favor	82
Solicitud de información general	1
Solicitud de información tributaria (conceptos, normatividad, fechas, etc)	7



**INFORME DE COMPORTAMIENTO DE LAS  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 19 de 13

Solicitud de paz y salvo	10
Cuentas por pagar	17
Pensionados	5
<b>Total</b>	<b>992</b>

5.5.12 Secretaria de Infraestructura

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Mantenimiento de alumbrado público	33
Requerimiento de arreglo de la malla vial	17
Requerimientos de obra y/o mantenimiento para beneficio de la comunidad	28
Solicitud de permiso para usar parques y espacio públicos	2
Solicitud de poda de árboles	11
Contratos de obra pública	5
Otros temas para la gestión	20
<b>Total</b>	<b>116</b>

5.5.13 Secretaria de Planeación

TEMA DE REPETICION	CANTIDAD
Solicitud de control de obra	82
Requerimiento de concepto de usos de suelo	32
Solicitud de copia de planos	5
Solicitud de información general	10
Solicitud de la Oficina del SISBEN	32
Información licencia de construcción	22
Otros temas para la gestión	27
<b>Total</b>	<b>210</b>

5.5.14 Secretaría de Salud y Medio Ambiente

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncia contaminación auditiva	52
Denuncia de animales peligrosos	3
Denuncia de contaminación ambiental	16
Requerimiento de zoonosis	10
Requerimiento para el control de plagas	6
Revisión de condiciones sanitarias	75
Solicitud de información general	2
Esterilización animales	12
Exhumaciones	7
Queja EPS/IPS	6
Vacunación felinos y calinos	5
Otros temas para la gestión	3
<b>Total</b>	<b>197</b>



**5.6.1 Novedades por trimestre**

NOVEDADES POR TRIMESTRE	CANTIDAD AÑO 2018	CANTIDAD AÑO 2019
PRIMER TRIMESTRE	1619	2676
SEGUNDO TRIMESTRE	1125	
TERCER TRIMESTRE	1828	
CUARTO TRIMESTRE	1492	
<b>TOTAL</b>	<b>6064</b>	<b>2676</b>

En comparación con las novedades recibidas durante el primer trimestre de la vigencia anterior, la cifra de novedades radicadas en la presente vigencia durante este mismo período, aumentó significativamente (40%), dicho aumento lo constituye las solicitudes dirigidas a la Secretaría de Hacienda, en ocasión a la actualización catastral por medio de la cual se incrementó la tarifa para el impuesto predial.

**5.6.2 Según el trámite dado por trimestre**

El estado de las PQRSD según determinando por las novedades que quedaban pendientes por respuesta a la fecha de corete del presente informe, aumenta frente al período inmediatamente anterior, pero disminuye frente a los registros de los tres primeros trimestres.

	2018				2019
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE
	(1/1/2018 A 30/3/2018)	(1/04/2018 A 30/06/2018)	(1/07/2018 A 30/09/2018)	(1/10/2018 A 30/12/2018)	(1/1/2019 A 30/3/2019)
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	102	24	71	9	18
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	1517	1101	1757	1483	2658
<b># CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE</b>	<b>1619</b>	<b>1125</b>	<b>1828</b>	<b>1492</b>	<b>2676</b>

En el siguiente cuadro se relaciona el estado de la PQRSD, a la fecha de corte del presente informe:

	2018				2019
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE
	(1/1/2018 A 30/3/2018)	(1/04/2018 A 30/06/2018)	(1/07/2018 A 30/09/2018)	(1/10/2018 A 30/12/2018)	(1/1/2019 A 30/3/2019)
# CASOS SIN RESPUESTA HASTA LA FECHA	0	0	0	0	18
# CASOS CERRADOS HASTA LA FECHA	1619	1125	1828	1492	2658
<b># CASOS RADICADOS DURANTE LA VIGENCIA</b>	<b>1619</b>	<b>1125</b>	<b>1828</b>	<b>1492</b>	<b>2676</b>



5.5.15 Secretaría del Interior

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Competencia de Policía Metropolitana de Bucaramanga según el nuevo código de policía	3
Denuncia de establecimientos comerciales	56
Denuncia de invasión de espacio publico	52
Denuncia de irregularidades de construcción	41
Denuncias de zonas de riesgo para la comunidad	5
Información sobre procesos en inspecciones	12
Petición y/o denuncias de inmobiliarias	9
Solicitud de información general	2
Solicitud de permisos de espectáculos públicos	2
Otros temas para la gestión	20
<b>Total</b>	<b>202</b>

5.5.16 Secretaría Juridica

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información sobre estado de un proceso	
Otros temas para la gestión	4
<b>Total</b>	<b>4</b>

5.5.17 Unidad técnica de servicios públicos

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Queja sobre entidad prestadora de servicio publico	2
Otros temas para la gestión	0
<b>Total</b>	<b>2</b>

5.5.18 Oficina de Prensa y Comunicaciones:

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Divulgación en los procesos de la administración	0
Otros Temas para la Gestión	2
<b>Total</b>	<b>2</b>

**5.6 COMPARACION CON LOS TRIMESTRES ANTERIORES DEL AÑO 2018.**



## **6. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES**

- ✓ Se evidencia tendencia al ascenso en el número de solicitudes PQRSD, radicadas por los diferentes canales de atención.
- ✓ Los reportes mensuales generados por el proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía para los líderes de los procesos en donde se presentan las solicitudes "vencidas" y "por vencer" que a la fecha de corte registre el sistema, han servido para mejorar continuamente los índices de oportunidad en la respuesta a la ciudadanía.
- ✓ Es necesario continuar con el proceso que permita clasificar adecuadamente el tipo de solicitudes ingresadas por el sistema de correspondencia, con el propósito de registrarlas de acuerdo a su naturaleza y evitar que la mayoría de registros se realicen como petición general.
- ✓ Es necesario el uso del sistema de correspondencia de parte de todas las dependencias, así como también el manejo adecuado de los registros en el sistema para asegurar la trazabilidad de la documentación que ingresa por este medio.
- ✓ Las Secretarías y Oficinas Asesoras deben realizar seguimientos periódicos a las asignaciones y establecer las correspondientes acciones preventivas para resolver las solicitudes dentro de los términos legales y evitar la apertura de procesos disciplinarios a servidores públicos.