



**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

SECRETARIA y/o OFICINA:	Secretaria Administrativa
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de Servicio a la Ciudadanía
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	N.A.
PERIODO EVALUADO:	Primer trimestre del 2018 (01 de enero de 2018 al 01 de marzo 2018) Fecha de Corte: 30 de abril de 2018
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORÓ:	Proyectó: Ing. Ana Carolina Toledo Bueno – Contratista Proc. de Gestión de Servicio a la Ciudadanía Reviso: Esther Rueda Acevedo- Profesional -Universitaria Proc. de Gestión de Servicio a la Ciudadanía
APROBÓ:	ORIGINAL FIRMADO LIDA MARCELA SALAZAR SANABRIA Secretaria Administrativa 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 Artículo 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...”



Así mismo, 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, 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 una 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. Revisión del informe por parte de la líder del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.
- 3.4. Aprobación y Firma de la Secretaria Administrativa.
- 3.5. Publicación del Informe en la página web de la Alcaldía de Bucaramanga.
- 3.6. Comunicación a cada Secretaria u Oficina Asesora, de los resultados obtenidos en el informe publicado.

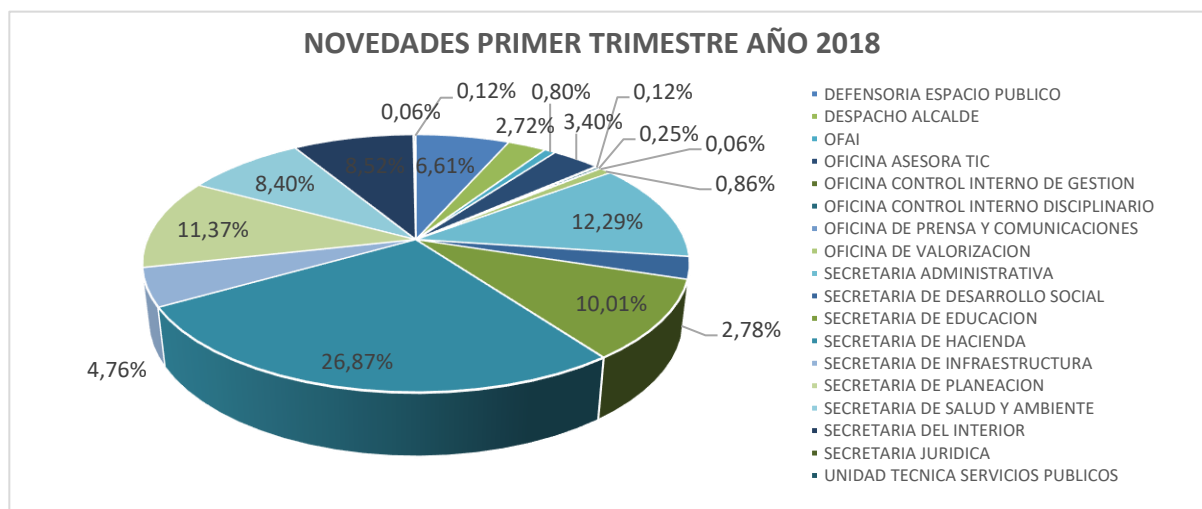
4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga.

En este capítulo, se presentan los resultados globales del comportamiento de las PQRSD, que ingresaron a través del módulo, durante el primer trimestre del año 2018, con corte a 30 de abril de 2018. 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 Secretaría u Oficina Asesora, con respecto al total de Novedades que ingresaron.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	107
DESPACHO ALCALDE	44
OFAI	13
OFICINA ASESORA TIC	55
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION	2
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1
OFICINA DE VALORIZACION	14
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	199
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	45
SECRETARIA DE EDUCACION	162
SECRETARIA DE HACIENDA	435
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	77
SECRETARIA DE PLANEACION	184
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	136
SECRETARIA DEL INTERIOR	138
SECRETARIA JURIDICA	1
UNIDAD TECNICA SERVICIOS PUBLICOS	2
TOTAL	1619

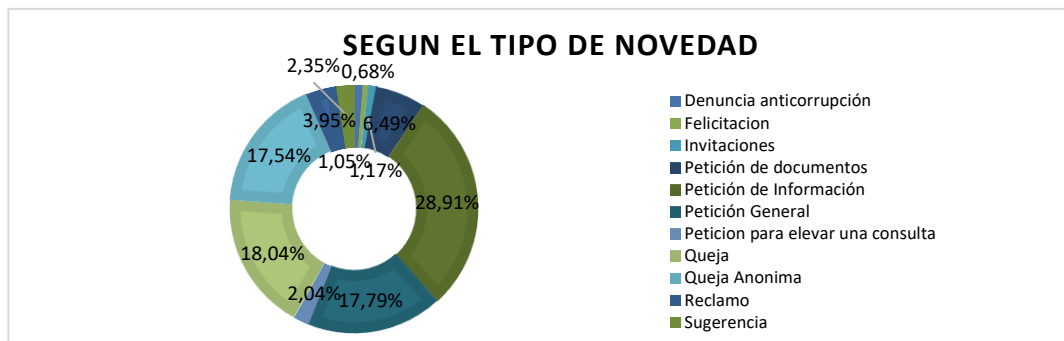


De manera sorprendente la Secretaría de Hacienda presenta un gran aumento en el registro de casos, toda vez que tiene más de un cuarto de los registrados durante el período analizado. Por su

parte las Secretarías Administrativa, de Planeación, de Educación, del Interior y de Salud y Medio Ambiente mantienen indicadores similares de entre el 8 y el 12 por ciento, concentrando entre éstas 5 dependencias más de las dos terceras partes del total de PQRSD. En los dos trimestres anteriores la Secretaría del Interior registraba la mayor cantidad de casos.

4.1.2. Participación de acuerdo con el Tipo de Novedad.

La petición de información destaca durante el trimestre respecto de las demás pues cerca del 29% de casos corresponden a ésta modalidad.



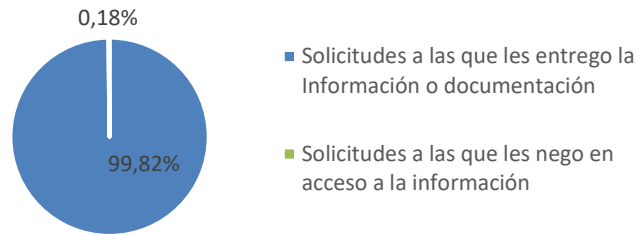
Al igual que el trimestre anterior, las denuncias, reclamos, sugerencias y felicitaciones, no alcanzan a llegar sumadas al 15% de las novedades radicadas; En el período del ejercicio las felicitaciones son inferiores al 1%.

4.1.2.1. Petición de documentos e información.

Mediante la actualización del sistema de gestión de servicio al ciudadano donde se radican las PQRS por los canales, WEB, telefónico y personal se analizó la tipología, realizando ajustes a esta, donde las peticiones de documentos y de información, se clasifican de manera independiente, como lo muestra el siguiente cuadro

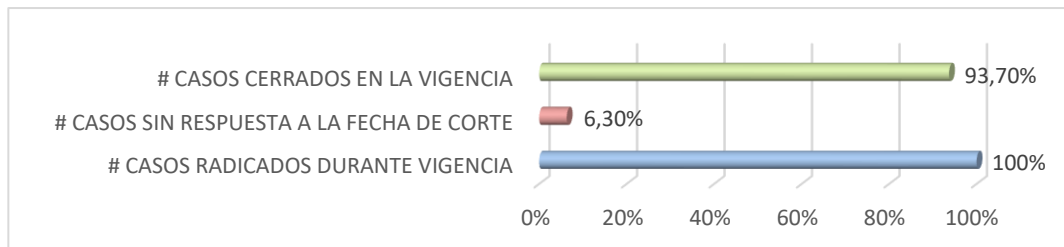
CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de documentos	105
Petición de información	468
TOTAL	573

La petición de documentos e información existen 23 solicitudes de no se han contestado a la fecha del informe, lo que permite determinar que a 550 solicitudes en los que los ciudadanos requerían información o alguna documentación, solo el 0,18%, que equivale a una (1) solicitud que se le negó la información ya que es reservada según la LEY 1712 de 2014 y incumplen con lo contemplado en la Ley 1581 de 2012.



4.1.3. Cantidad de Novedades Radicadas y Contestadas.

# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	1619
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE	102
# CASOS CERRADOS	1517



4.2. 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.

4.2.1. Según el trámite dado.

DEPENDENCIA	SIN CIERRE ÉXITOSO	CIERRE ÉXITOSO	TOTAL	% TOTAL
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO		107	107	6,61%
DESPACHO ALCALDE		44	44	2,72%
OFAI	13		13	0,80%
OFICINA ASESORA TIC	1	54	55	3,40%
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION		2	2	0,12%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		4	4	0,25%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES		1	1	0,06%
OFICINA DE VALORIZACION		14	14	0,86%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA		199	199	12,29%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL		45	45	2,78%
SECRETARIA DE EDUCACION		162	162	10,01%
SECRETARIA DE HACIENDA	14	421	435	26,87%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		77	77	4,76%
SECRETARIA DE PLANEACION	22	162	184	11,37%
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	7	129	136	8,40%



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

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 6 de 13

SECRETARIA DEL INTERIOR	45	93	138	8,52%
SECRETARIA JURIDICA		1	1	0,06%
UNIDAD TECNICA SERVICIOS PUBLICOS		2	2	0,12%
TOTAL	102	1517	1619	100,00%



4.2.2. Según el tipo de novedad

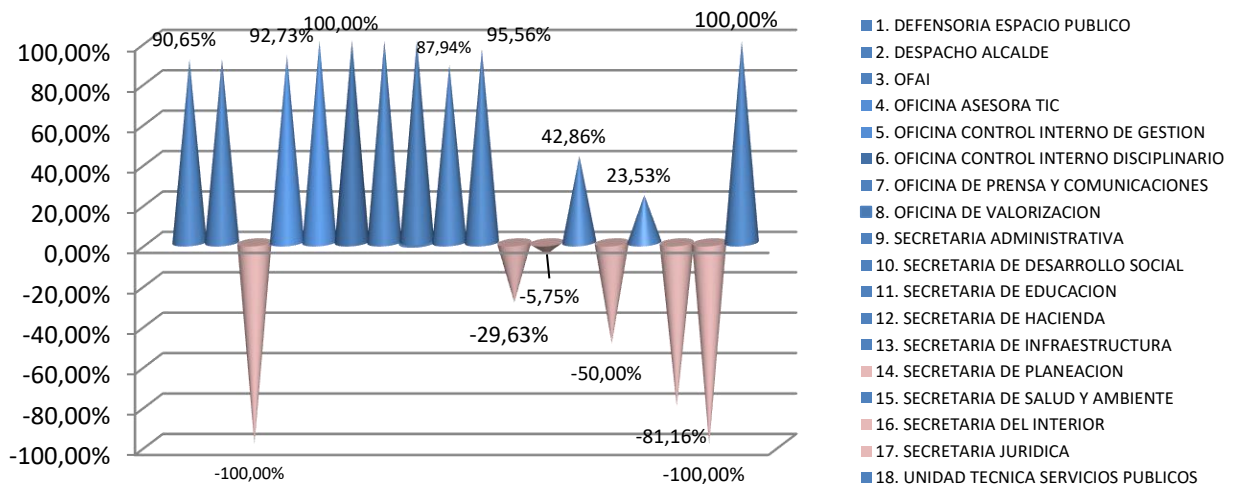
DEPENDENCIA	DENUNCIA ANTICORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	INVITACIONES	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN PARA ELEVAR UNA C.	QUEJA	QUEJA ANÓNIMA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	1			2	4	11		25	58	6		107
DESPACHO ALCALDE	3	5	3		2	15	1	3	6	2	4	44
OFAI			1	1	2	3		1	3		2	13
OFICINA ASESORA TIC	1		1	1	16	7	1	18	2	3	5	55
OFICINA CONTROL INTERNO DE G.									2			2
OFICINA CONTROL INTERNO DIS.					1	1		1	1			4
OFICINA DE PRENSA Y COM.		1										1
OFICINA DE VALORIZACION					4	6	1			3		14
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	4	3	2	13	43	61	3	29	24	7	10	199
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL			2	2	13	16	4	3	4		1	45
SECRETARIA DE EDUCACION	3		2	14	57	31	5	25	18	7		162
SECRETARIA DE HACIENDA	1		1	54	264	33	14	39	6	17	6	435
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		1	1	2	14	28		17	8	4	2	77
SECRETARIA DE PLANEACION	2		1	12	22	31	1	46	58	8	3	184
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	1	1	3	2	9	15	2	44	54	2	3	136
SECRETARIA DEL INTERIOR	1		1	2	16	30	1	41	40	4	2	138
SECRETARIA JURIDICA			1									1
UNIDAD TECNICA SERVICIOS P.					1					1		2
TOTAL	17	11	19	105	468	288	33	292	284	64	38	1619

4.3 ANALISIS DE TRÁMITES DE ACUERDO CON LOS TIEMPOS DE VENCIMIENTO LEGALES ESTIPULADOS

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

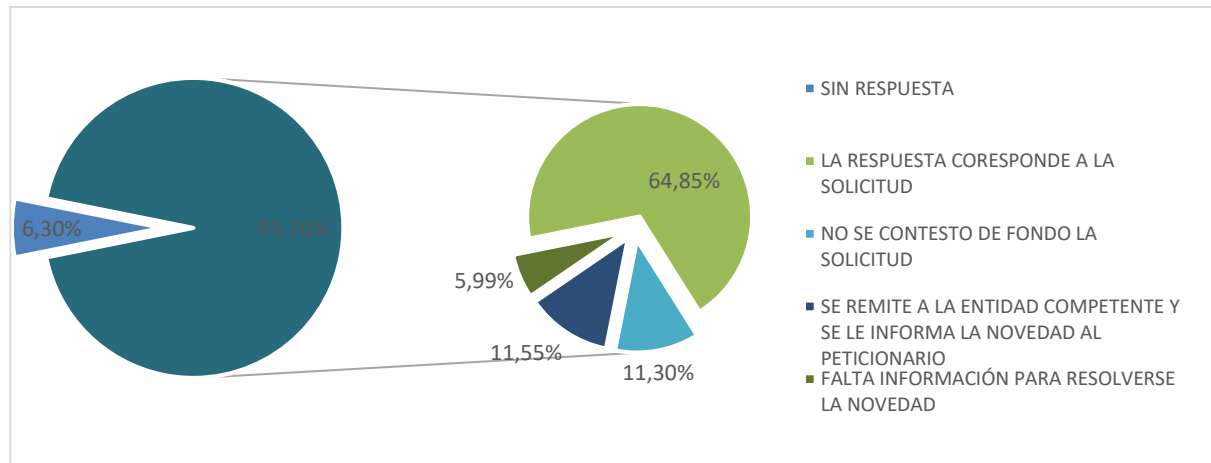
DEPENDENCIA	NOVEDADES CONTESTADAS ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN REPUESTA	TOTAL
1. DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	102	5		107
2. DESPACHO ALCALDE	42	2		44
3. OFAI			13	13
4. OFICINA ASESORA TIC	53	1	1	55
5. OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION	2			2
6. OFICINA CONTROL INTERNO DIS.	4			4
7. OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1			1
8. OFICINA DE VALORIZACION	14			14
9. SECRETARIA ADMINISTRATIVA	187	12		199
10. SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	44	1		45
11. SECRETARIA DE EDUCACION	57	105		162
12. SECRETARIA DE HACIENDA	205	216	14	435
13. SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	55	22		77
14. SECRETARIA DE PLANEACION	46	116	22	184
15. SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	84	45	7	136
16. SECRETARIA DEL INTERIOR	13	80	45	138
17. SECRETARIA JURIDICA		1		1
18. UNIDAD TECNICA SERVICIOS PUBLICOS	2			2
Total	909	608	102	1619

RELACION SEGUN LOS TIEMPOS DE VENCIMIENTO LEGALES ESTIPULADOS



4.4. ANALISIS DE LA CALIDAD DE LA RESPUESTA DE LA PQRSD.

FALTA INFORMACIÓN PARA RESOLVERSE LA NOVEDAD	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	SIN RESPUESTA	TOTAL
97	1050	183	187	102	1619



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

4.5.1. Defensoria del espacio público

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncias de invasión del espacio publico	79
Requerimiento información de inmueble por parte de la Alcaldía de Bucaramanga	15
Solicitud de ofertas institucionales	13
Total	107

4.5.2. Despacho alcalde

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Felicitación por la gestión de la Alcaldía de Bucaramanga	5
Queja del servicio ofrecido en la Administración Municipal	4
Solicitud de ayudas a ciudadanos	6
Solicitud de cita con el alcalde	9
Solicitud de información general	16
Sugerencia de mejora de las políticas de la Administración Municipal	4
Total	44



4.5.3. OFAI-

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Temas con inmigrantes en la ciudad	13
TOTAL	13

4.5.4. Oficina Asesora de Tics

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información de los puntos VIVELAB	4
Propuesta sobre proyecto tecnológico para el municipio.	7
Información de servicios de la página Web	41
TOTAL	55

4.5.5. Oficina de Control Interno de Gestión

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Investigación sobre un proceso e la administración	2
Total	2

4.5.6. Oficina de Control Interno Disciplinario

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncia contra funcionario publico	4
Total	4

4.5.7. Oficina de Prensa y Comunicaciones

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Divulgación en los procesos de la administración	1
Total	1

4.5.8. Oficina de Valorización

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Estado de cuenta de la contribución de valorización	5
Información sobre normatividad con respecto a la contribución de valorización	3
Levantamiento de anotación en el certificado de libertad y tradición	2
Solicitud de recibo del impuesto de valorización	4
Total	14

4.5.9. Secretaría Administrativa

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Arreglos de infraestructura del CAM	3
Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración Municipal	12
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	11



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

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 10 de 13

Solicitud de servicios del proceso de talento humano (certificados, bonos pensionales, etc)	6
Solicitud de oferta laboral (Tu talento es lo que vale)	79
Tema de competencia de otra entidad	88
Total	199

4.5.10. Secretaría de Desarrollo Social

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información y/o requerimientos de programas ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga	15
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	5
Solicitud de información general	13
Solicitud de información y/o denuncias de Juntas de Acciones Comunales	4
Tema competencia de otra entidad	8
Total	45

4.5.11. Secretaría de Educación

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información de cupos estudiantiles	31
Queja sobre servicio educativos	25
Requerimientos de docentes	9
Solicitud de beneficios educativos para ciudadanos	41
Solicitud de información académica en general	37
Solicitud de programas educativos universitarios	19
Total	162

4.5.12. Secretaria de Hacienda

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información de estado de cuenta de impuestos	203
Información del impuesto de industria y comercio	87
Información trámites en línea	31
Levantamiento de Embargo	3
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	9
Solicitud de Devolución de saldos a favor	4
Solicitud de información general	23
Solicitud de información tributaria (conceptos, normatividad, fechas, etc)	61
Solicitud de paz y salvo	14
Total	435

4.5.13. Secretaria de Infraestructura



TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Mantenimiento de alumbrado público	21
Requerimiento de arreglo de la malla vial	24
Requerimientos de obra y/o mantenimiento para beneficio de la comunidad	17
Solicitud de permiso para usar parques y espacio públicos	2
Solicitud de poda de árboles	8
Tema competencia de otra entidad	5
Total	77

4.5.14. Secretaria de Planeación

TEMA DE REPETICION	CANTIDAD
Solicitud de control de obra	71
Requerimiento de concepto de usos de suelo	13
Solicitud de copia de planos	7
Solicitud de información general	37
Solicitud de la Oficina del SISBEN	29
Sugenerencias para mejorar la administración	9
Tema competencia de otra Entidad	18
Total	184

4.5.15. Secretaría de Salud y Medio Ambiente

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncia contaminación auditiva	22
Denuncia de animales peligrosos	2
Denuncia de contaminación ambiental	24
Requerimiento de zoonosis	17
Requerimiento para el control de plagas	9
Revisión de condiciones sanitarias	34
Solicitud de información general	21
Tema competencia de otra entidad	7
Total	136

4.5.16. Secretaría del Interior

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Competencia de Policía Metropolitana de Bucaramanga según el nuevo código de policía	38
Denuncia de establecimientos comerciales	26
Denuncia de invasión de espacio publico	13
Denuncia de irregularidades de construcción	8
Denuncias de zonas de riesgo para la comunidad	3
Información sobre procesos en inspecciones	9
Petición y/o denuncias de inmobiliarias	6
Queja sobre mal servicio prestado en la Administración Municipal	3



Solicitud de información general	11
Solicitud de permisos de espectáculos públicos	1
Solicitudes de ciudadanos por vulneración de derechos	3
Tema de competencia de otra entidad	17
Total	138

4.5.17. Secretaría Jurídica

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información sobre estado de un proceso	1
Total	1

4.5.18. Unidad técnica de servicios públicos

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Queja sobre entidad prestadora de servicio publico	2
Total	2

4.6. COMPARACION CON LOS TRIMESTRES ANTERIORES DEL AÑO 2017.

4.6.1. Novedades por trimestre

NOVEDADES POR TRIMESTRE	CANTIDAD AÑO 2017	CANTIDAD AÑO 2018
PRIMER TRIMESTRE	1298	1619
SEGUNDO TRIMESTRE	1363	
TERCER TRIMESTRE	1592	
CUARTO TRIMESTRE	1265	
TOTAL	4253	1619

En comparación con el primer trimestre de la vigencia 2017, se evidencia un incremento del 25% de los casos registrados en el mismo período de tiempo del presente año, siendo incluso mayor la cifra que cualquier otro trimestre del año anterior.

4.6.2. Según el trámite dado por trimestre

Al momento de realizar los informes trimestrales se registró el estado de las PQRS, determinando las novedades que quedaban pendientes por su contestación, donde se observa que la eficiencia en la contestación y cierre de los casos durante el primer trimestre de 2018 se mantiene con indicadores positivos, pero se espera llegar a cero casos sin cierre.

	2017				2018
	PRIMER TRIMESTRE (1/1/2017 A 30/3/2017)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/4/2017 A 30/6/2017)	TERCER TRIMESTRE (1/7/2017 A 30/9/2017)	CUARTO TRIMESTRE (1/10/2017 A 30/12/2017)	PRIMER TRIMESTRE (1/1/2018 A 30/3/2018)
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	23	72	87	36	102
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	1275	1291	1505	1206	1517
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	1298	1363	1592	1265	1619



**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

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

	2017				2018
	PRIMER TRIMESTRE (1/01/2016 A 30/03/2016)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/04/2017 A 30/06/2017)	TERCER TRIMESTRE (1/07/2016 A 30/09/2016)	CUARTO TRIMESTRE (1/10/2016 A 30/12/2016)	PRIMER TRIMESTRE (1/1/2018 A 30/3/2018)
# CASOS SIN RESPUESTA HASTA LA FECHA	0	1	0	4	102
# CASOS CERRADOS HASTA LA FECHA	1298	1362	1592	1261	1517
# CASOS RADICADOS DURANTE LA VIGENCIA	1298	1363	1592	1265	1619

5. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- ✓ Dada a la variación por asignación de la solicitudes por competencia y según el trámite dado, el radicado por secretarías cambia pero no cambia el total.
- ✓ Es positivo el aumento porcentual comparativo respecto al año anterior pues se cumple el objetivo de acercar a los ciudadanos con la Administración municipal.
- ✓ Pasada y comprobada la culturización de la ciudadanía en cuanto al uso de los diferentes medios para relacionarse con las diferentes instancias de la Alcaldía de Bucaramanga, se plantea ahora el reto de capacitar a los ciudadanos para que puedan por sí mismos resolver algunas inquietudes de manera autónoma, teniendo las herramientas de los procesos que más demanda presentan, y de la misma forma que la Administración Municipal aproveche los canales para socializar las principales actividades donde puedan ser partícipes los habitantes de la ciudad.