



**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 14

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:	Tercer trimestre del 2017 (01 de julio de 2017 al 30 de Septiembre 2017) Fecha de Corte: 21 de Noviembre de 2017
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORÓ:	Proyectó: Ing. Ana Carolina Toledo Bueno Contratista Proc. de Gestión de Servicio a la Ciudadanía Revisó: Dra. Arelis Ortiz Moreno – Profesional Universitario (e) Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía Secretaria Administrativa
APROBÓ:	 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.

wey



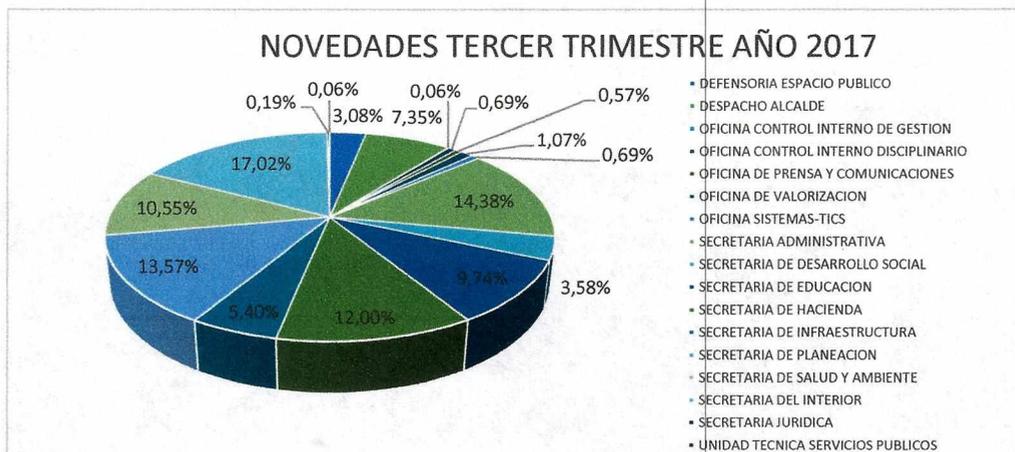
4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

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 tercer trimestre del año 2017, con corte a 21 de noviembre de 2017. 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	CANTIDAD
DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO	49
DESPACHO ALCALDE	117
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	1
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	11
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	9
OFICINA DE VALORIZACIÓN	17
OFICINA SISTEMAS-TICS	11
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA	229
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	57
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	155
SECRETARÍA DE HACIENDA	191
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	86
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	216
SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE	168
SECRETARIA DEL INTERIOR	271
SECRETARIA JURÍDICA	3
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PUBLICOS	1
TOTAL	1592

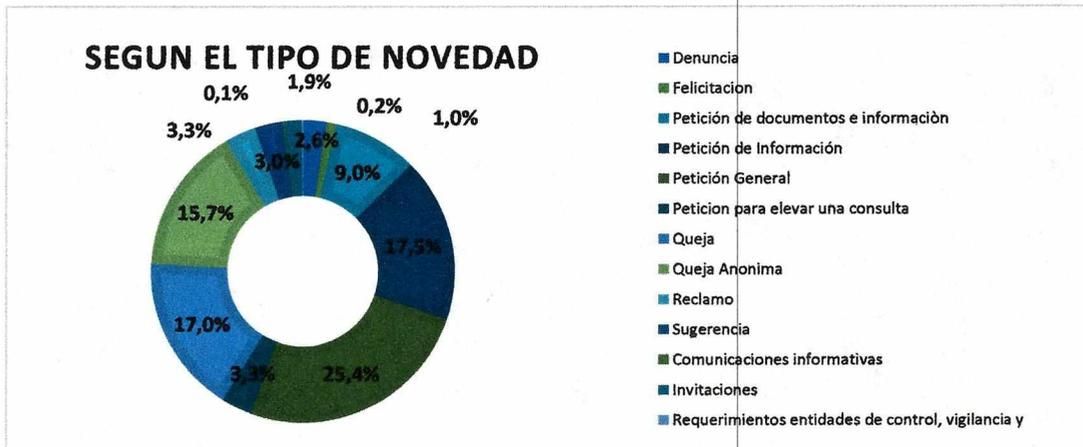


Al igual que el trimestre anterior, la secretaría del Interior registra el mayor porcentaje de casos, pero ésta vez seguido de las secretarías Administrativa, Planeación y Hacienda, con quienes suman más del 56%, de la totalidad de PQRSD, radicadas durante el tercer trimestre del año 2017.

1007

4.1.2. Participación de acuerdo con el Tipo de Novedad.

Las peticiones tanto generales como de documentos de información y las quejas que el trimestre anterior no eran significativas, ahora representan sumadas las dos terceras partes de los casos que se presentaron durante el segundo trimestre, con un 76%



Al igual que el trimestre anterior, las denuncias, reclamos, sugerencias y felicitaciones, no alcanzan a llegar sumadas al 10% de las novedades radicadas; En el período del ejercicio las felicitaciones disminuyeron al 1%.

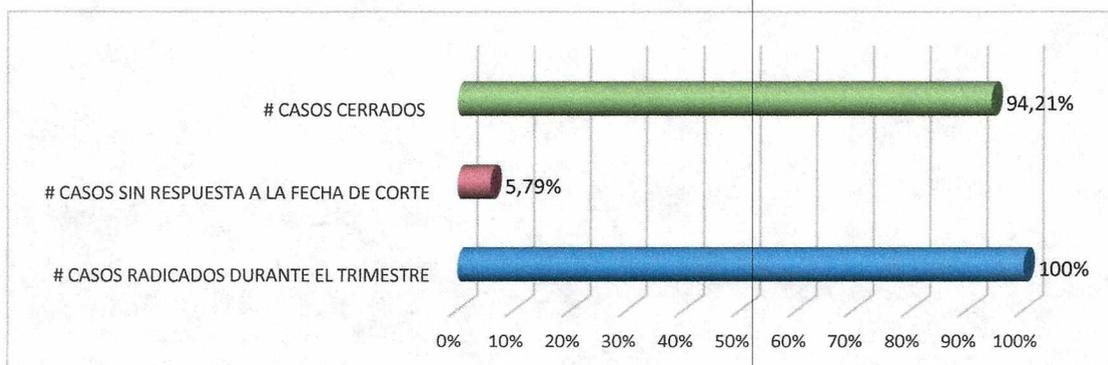
4.1.2.1. Petición de documentos e información.

Con respecto, a este tipo de novedad, se hace la siguiente clasificación:

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de documentos	54
Petición de información	369
TOTAL	423

4.1.3. Cantidad de Novedades Radicadas y Contestadas.

# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	1592
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE	87
# CASOS CERRADOS	1505



007



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.

SECRETARÍA U OFICINA ASESORA	SIN ÉXITOSO	CIERRE ÉXITOSO	TOTAL	% TOTAL
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO		49	49	3,08%
DESPACHO ALCALDE		117	117	7,35%
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		1	1	0,06%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		11	11	0,69%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES		9	9	0,57%
OFICINA DE VALORIZACIÓN		17	17	1,07%
OFICINA SISTEMAS-TICS		11	11	0,69%
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA		229	229	14,38%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	37	20	57	3,58%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		155	155	9,74%
SECRETARÍA DE HACIENDA		191	191	12,00%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA		86	86	5,40%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	9	207	216	13,57%
SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE	29	139	168	10,55%
SECRETARÍA DEL INTERIOR	11	260	271	17,02%
SECRETARÍA JURÍDICA		3	3	0,19%
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	1	0	1	0,06%
TOTAL	87	1505	1592	100,00%

4.2.2. Según el tipo de novedad

DEPENDENCIAS	COMUNICACIONES INFORMATIVAS	DENUNCIA ANTICORRUPCIÓN	FELICITACION	INVITACIONES	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN GENERAL	PETICION PARA ELEVAR UNA CONSULTA	QUEJA	QUEJA ANONIMA	RECLAMO	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE CONTROL, VIGILANCIA	SUGERENCIA	TOTAL
DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO		1			2	5	15	2	7	15			2	49
DESPACHO ALCALDE		5	8	15	4	10	44	2	14	8	2		5	117
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				1										1
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		7							3	1				11
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				1	3	2	2						1	9
OFICINA DE VALORIZACIÓN					3	7	6				1			17
OFICINA SISTEMAS-TICS		1			1	3	3	1	2					11

Handwritten signature



**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 14

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA	2	4	4	2	24	42	62	10	31	14	13		21	229
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL		1	3	4	1	15	22	5	5	1				57
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		2			14	61	35	8	19	10	2	1	3	155
SECRETARÍA DE HACIENDA				1	59	70	30	5	5	4	17			191
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA		6		1	9	9	32	1	10	6	6	1	5	86
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		4	1	1	10	16	40	9	63	67	3	1	1	216
SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE		2		3	5	19	33	3	39	53	5		6	168
SECRETARÍA DEL INTERIOR		8		1	8	20	81	5	71	70	4		3	271
SECRETARÍA JURÍDICA					1			1		1				3
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS									1					1
TOTAL	2	41	16	30	144	279	405	52	270	250	53	3	47	1592

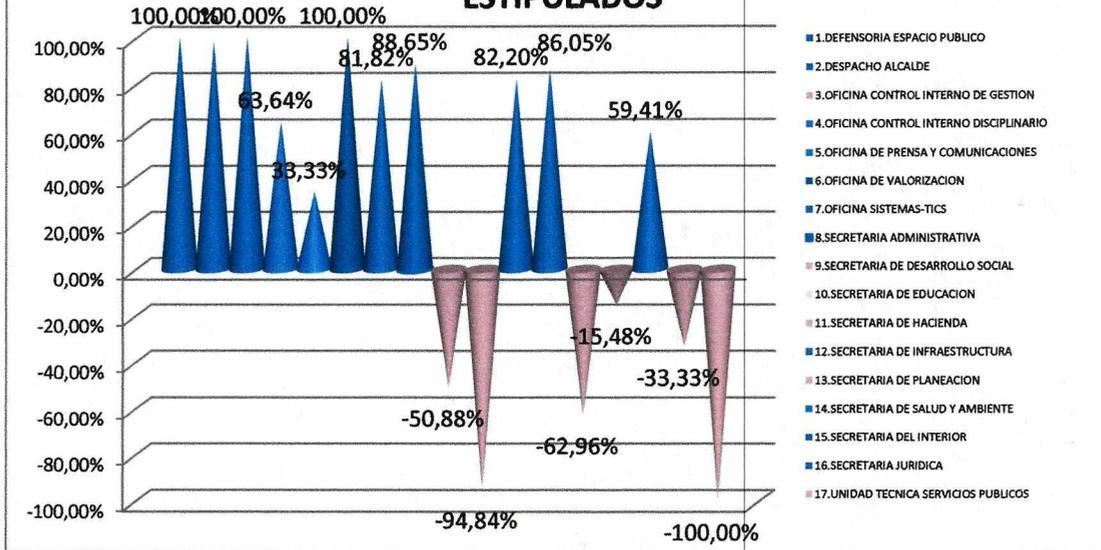
4.3 ANALISIS DE TRÁMITES DE ACUERDO CON LOS TIEMPOS DE VENCIMIENTO LEGALES ESTIPULADOS

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

SECRETARÍA U OFICINA ASESORA	NOVEDADES CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN REPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	TOTAL
1.DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO	49			49
2.DESPACHO ALCALDE	116	1		117
3.OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	1			1
4.OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9	2		11
5.OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	6	3		9
6.OFICINA DE VALORIZACIÓN	17			17
7.OFICINA SISTEMAS-TICS	10	1		11
8.SECRETARÍA ADMINISTRATIVA	216	13		229
9.SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	14	6	37	57
10.SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	4	151		155
11.SECRETARÍA DE HACIENDA	174	17		191
12.SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	80	6		86
13.SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	40	167	9	216
14.SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE	71	68	29	168
15.SECRETARÍA DEL INTERIOR	216	44	11	271
16.SECRETARÍA JURÍDICA	1	2		3
17.UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS			1	1
TOTAL	1024	481	87	1592

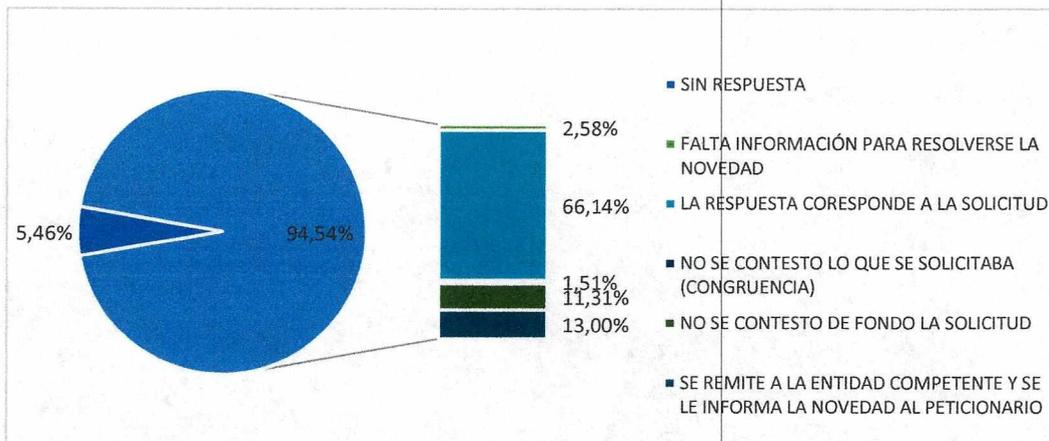
4087

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 LO QUE SE SOLICITABA (CONGRUENCIA)	NO SE CONTESTO DE FONDO LA SOLICITUD	SE REMITE A LA ENTIDAD COMPETENTE Y SE LE INFORMA LA NOVEDAD AL PETICIONARIO	SIN RESPUESTA	TOTAL
41	1053	24	180	207	87	1592



Handwritten signature



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	14
Requerimiento compra de inmueble por parte de la Alcaldía de Bucaramanga	21
Solicitud de información sobre un predio del municipio	8
Solicitud de ofertas institucionales	6
Total	49

4.5.2. 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	16
Oferta de servicios	7
Queja del servicio ofrecido en la Administración Municipal	11
Requerimiento de la comunidad para arreglos de espacios de recreación	5
Solicitud de ayudas a ciudadanos	14
Solicitud de cita con el alcalde	3
Solicitud de información general	16
Solicitud Laboral	11
Sugerencia de mejora de las políticas de la Administración Municipal	28
Total	117

4.5.3. Oficina de control interno de gestión

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Invitación	1
Total	1

4.5.4. Oficina de control interno disciplinario

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncia contra funcionario publico	11
Total	11

4.5.5. Oficina de prensa y comunicaciones

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Invitación	1
Solicitud de cita con funcionario de la Administración	1
Solicitud de información histórica	4
Oferta de servicios para ser utilizados en la Administración Municipal	3
Total	9

06/



4.5.6. Oficina de Valorización

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Actualización de Información del inmueble	1
Devolución de saldos a favor por pago de impuesto de valorización	4
Estado de cuenta de la contribución de valorización	3
Información sobre normatividad con respecto a la contribución de valorización	2
Levantamiento de anotación en el certificado de libertad y tradición	3
Solicitud de paz y salvo de valorización	1
Solicitud de descuento para el impuesto de valorización	4
Total	17

4.5.7. Oficina de Tic'S

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Solicitud de ayuda a ciudadanos	2
Información de los puntos VIVELAB	1
Propuesta sobre proyecto tecnológico para el municipio.	2
Información de servicios de la página Web	5
Información sobre el tratamiento de datos	1
TOTAL	11

4.5.8. Secretaría Administrativa

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Arreglos de infraestructura del CAM	8
Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración Municipal	17
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	15
Solicitud de información general	25
Solicitud de información y/o requerimientos sobre contratación	17
Solicitud de servicios del proceso de talento humano (certificados, bonos pensionales, etc)	12
Solicitud de oferta laboral (Tu talento es lo que vale)	43
Tema de competencia de otra entidad	92
Total	229

4.5.9. 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	3
Solicitud de información general	13
Solicitud de información y/o denuncias de Juntas de Acciones Comunes	6
Tema competencia de otra entidad	20
Total	57

1007



4.5.10. Secretaría de Educación

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Falta de docentes institución	3
Información de cupos estudiantiles	31
Información sobre instituciones educativas	5
Queja sobre servicio educativos	19
Requerimientos de docentes	20
Solicitud de beneficios educativos para ciudadanos	32
Solicitud de capacitación para instituciones educativas	4
Solicitud de información académica en general	14
Solicitud de programas educativos universitarios	21
Sugerencias para mejorar las políticas de la Administración Municipal	6
Total	155

4.5.11. Secretaria de Hacienda

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información de estado de cuenta de impuestos	43
Información del formulario de industria y comercio	18
Información trámites en línea	31
Levantamiento de Embargo	5
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	5
Requerimiento sobre novedad de impuesto de industria y comercio	8
Solicitud de Devolución de saldos a favor	6
Solicitud de información general	17
Solicitud de información tributaria (conceptos, normatividad, fechas, etc)	49
Solicitud de paz y salvo	9
Total	191

4.5.12. Secretaria de Infraestructura

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Mantenimiento de alumbrado público	16
Requerimiento de arreglo de la malla vial	19
Requerimientos de obra y/o mantenimiento para beneficio de la comunidad	11
Solicitud de información general	7
Solicitud de información y/o requerimiento de obra realizada por la Administración Municipal	9
Solicitud de permiso para usar parques y espacio públicos	2
Solicitud de poda de árboles	13
Solicitud información para aprobación de construcción	1
Tema competencia de otra entidad	8
Total	86

0001



4.5.13. Secretaría de Planeación

TEMA DE REPETICION	CANTIDAD
Solicitud de información general	18
Solicitud de copia de planos	5
Tema competencia de otra Entidad	12
Sugerencia de mejora de las políticas de la Administración Municipal	7
Concepto de construcción	11
Solicitud de información y/o requerimiento de un concepto de uso de suelo	18
Solicitud de control de obra	117
Solicitud de la Oficina del SISBEN	23
Ofrecimiento de servicios para ser utilizados en la administración	5
Total	216

4.5.14. Secretaría de Salud y Medio Ambiente

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncia contaminación auditiva	35
Denuncia de animales peligrosos	3
Denuncia de contaminación ambiental	27
Denuncia de empresas prestadoras de salud.	8
Requerimiento de zoonosis	13
Requerimiento para el control de plagas	9
Revisión de condiciones sanitarias	31
Solicitud de brigada de salud	7
Solicitud de información general	19
Tema competencia de otra entidad	16
Total	168

4.5.15. Secretaría del Interior

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Competencia de Policía Metropolitana de Bucaramanga según el nuevo código de policía	45
Denuncia de establecimientos comerciales	31
Denuncia de invasión de espacio público	34
Denuncia de irregularidades de construcción	22
Denuncia de material peligroso	7
Denuncias de zonas de riesgo para la comunidad	21
Información sobre procesos en inspecciones	2
Información sobre normatividad del código de policía	12
Petición y/o denuncias de inmobiliarias	16
Queja sobre mal servicio prestado en la Administración Municipal	3
Solicitud de información general	19
solicitud de permisos de espectáculos públicos	9
Solicitudes de ciudadanos por vulneración de derechos	27
Sugerencia de mejora de las políticas de la Administración Municipal	9
Tema de competencia de otra entidad	14
Total	271

007



4.5.16. Secretaría Jurídica

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información sobre estado de un proceso	2
Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración Municipal	1
Total	3

4.5.17. Unidad técnica de servicios públicos

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Queja sobre entidad prestadora de servicio publico	1
Total	1

4.6. COMPARACION CON LOS TRIMESTRES ANTERIORES DEL AÑO 2016.

4.6.1. Novedades por trimestre

NOVEDADES POR TRIMESTRE	CANTIDAD AÑO 2016	CANTIDAD AÑO 2017
PRIMER TRIMESTRE	776	1298
SEGUNDO TRIMESTRE	1050	1363
TERCER TRIMESTRE	853	1592
CUARTO TRIMESTRE	626	---
TOTAL	3305	4253

En comparación con los tres primeros trimestres del año anterior, la cifra de novedades radicadas por el módulo PQRSD, para la vigencia 2017, aumentó cerca del 22,3%, pero sobre todo en el tercer trimestre donde el aumento fue de más del 40%.

4.6.2. Según el trámite dado por trimestre

Al momento de realizar los informes trimestrales se registró el estado de las PQRSD, determinando las novedades que quedaban pendientes por su contestación, donde se observa el avance que ha tenido en 2017 el porcentaje de casos cerrados con éxito durante el período evaluado, como se aprecia en el siguiente cuadro.

	2016				2017		
	PRIMER TRIMESTRE (1/1/2016 A 30/3/2016)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/4/2016 A 30/6/2016)	TERCER TRIMESTRE (1/7/2016 A 30/9/2016)	CUARTO TRIMESTRE (1/10/2016 A 30/12/2016)	PRIMER TRIMESTRE (1/1/2017 A 30/3/2017)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/4/2017 A 30/6/2017)	TERCER TRIMESTRE (1/7/2016 A 30/9/2016)
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	0	6	119	116	23	72	87
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	776	1044	734	510	1275	1291	1505
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	776	1050	853	626	1298	1363	1592

Actualmente existen PQRSD, pendientes del año 2016, que fueron asignadas a la secretaria del interior, pero no se tiene respuesta de estas; a la fecha se han realizado las acciones establecidas en el procedimiento donde se informa a la oficina de Control Interno Disciplinario, para que revise las circunstancias que originan el retardo injustificado en las respuestas.

Handwritten mark



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

	2016				2017		
	PRIMER TRIMESTRE (1/01/2016 A 30/03/2016)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/04/2016 A 30/06/2016)	TERCER TRIMESTRE (1/07/2016 A 30/09/2016)	CUARTO TRIMESTRE (1/10/2016 A 30/12/2016)	PRIMER TRIMESTRE (1/01/2017 A 30/03/2017)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/04/2017 A 30/06/2017)	TERCER TRIMESTRE (1/07/2016 A 30/09/2016)
# CASOS SIN RESPUESTA HASTA LA FECHA	0	0	7	1	8	36	87
# CASOS CERRADOS HASTA LA FECHA	776	1050	846	625	1290	1327	1505
# CASOS RADICADOS DURANTE LA VIGENCIA	776	1050	853	626	1298	1363	1592

5. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- ✓ Sigue la marcada tendencia de ascenso en el número de PQRSD, radicadas a través de los diferentes canales (vía web, personal, telefónica, e-mail.).
- ✓ Es necesario que a través de los enlaces de calidad, asignados a cada Secretaria u Oficina Asesora, se adelanten acciones correctivas, que busquen el cumplimiento de los términos legales, en cuanto al trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas por los Ciudadanos, a fin de fortalecer de un lado, la imagen de la Administración Municipal y de otra parte, en aras de evitar investigaciones disciplinarias sobre el asunto para los servidores públicos de la Alcaldía de Bucaramanga.

4287