

Código: F-GAT-8200-238,37-006 Versión: 0.0

Página 1 de 11

1.DATOS GENERALES

SECRETARIA y/o OFICINA:	Secretaria Administrativa
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión Administrativa y de Talento Humano.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Atención a la ciudadanía
PERIODO EVALUADO:	Tercer trimestre del 2016 (01 de Julio al 30 de septiembre 2016)
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORÓ:	Proyectó: Ing. Ana Carolina Toledo Bueno — Contratista Subproceso de Atención a la Ciudadanía Revisó: Dra. Arelis Ortiz Moreno — Profesional Universitario (e) Subproceso de Atención a la Ciudadanía Secretaria Administrativa
APROBÓ:	LIDA MARCELA SALAZAR SANABRIA Secretaria Administrativa Alcaldia 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 6°.- inciso 3°.- 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,



Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 2 de 11

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".

Por lo citado, el subproceso de atención 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. De manera trimestral, se publica un informe donde se relaciona el comportamiento de las PQRSD elevadas, utilizándose como medio de divulgación la página de la alcaldía municipal de Bucaramanga. (www.bucaramanga.gov.co)/PQRS.

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 modulo tipo Web, en el período de análisis, donde se obtienen datos discriminados por dependencia.
- 3.2. Elaboración del informe por parte de una Contratista del Subproceso de atención a la Ciudadanía, con los datos arrojados por el sistema y soportados por gráficos estadísticos que revelan el comportamiento real de las PQRS, en las diferentes Secretarias 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 subproceso de atención 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.



Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0 Página 3 de 11

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 PQRS, que ingresaron a través del módulo, durante el tercer trimestre del año 2016, con corte a 04 de noviembre de 2016, fecha de elaboración del informe por términos de respuestas.

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.

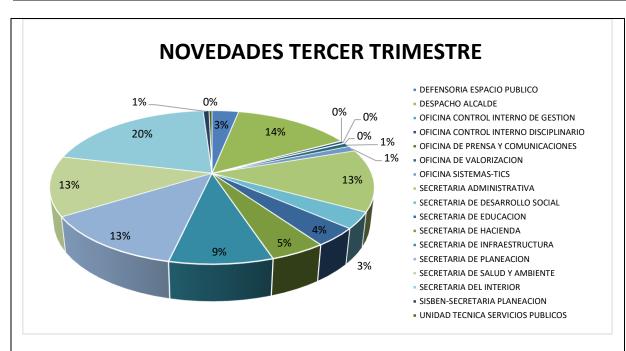
Durante el período de análisis, se observa un comportamiento idéntico al trimestre anterior, donde se presentó un alto volumen de casos en las Secretarías del Interior (173), Secretaria Administrativa (112), Salud y Medio Ambiente (107), junto a la Secretaría de Planeación (107) y el Despacho del Señor Alcalde con 119 casos respectivamente. Solamente la Secretaría de Infraestructura tuvo una reducción porcentual cercana al 46% de los casos reportados durante el trimestre.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	27
DESPACHO ALCALDE	119
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	1
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1
OFICINA DE VALORIZACIÓN	7
OFICINA SISTEMAS-TICS	10
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	112
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	29
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	33
SECRETARIA DE HACIENDA	40
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	74
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	107
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	107
SECRETARIA DEL INTERIOR	173
SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN	6
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	3
TOTAL	853



Código: F-GAT-8200-238,37-006 Versión: 0.0

Página 4 de 11



Las secretarías del Interior y Administrativa, así como el despacho del señor Alcalde recogen la mayor cantidad de casos sumando el 47% del total, lo cual refleja que las PQRSD del trimestre estuvieron muy enfocadas a temas de gobernabilidad en el municipio.

4.1.2. Participación de Acuerdo al Tipo de Novedad.

Por segunda vez en el año, la cifra de peticiones generales encabeza la lista de novedades (246 casos), pero seguido esta vez de las Quejas Anónimas (148), desplazando a los casos presentados ante el despacho del señor alcalde.

TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
DENUNCIA	76
ESCRIBALE AL ALCALDE	121
FELICITACION	6
PETICION DE DOCUMENTOS E INFORMACION	86
PETICIÓN GENERAL	246
PETICION PARA ELEVAR UNA CONSULTA	9
QUEJA	130
QUEJA ANONIMA	148
RECLAMO	13
SUGERENCIA	18
TOTAL	853

Como es tendencia desde el trimestre anterior, las cifras pueden ser un claro indicio, de que la ciudadanía empieza a comprender, que cada Secretaria u Oficina Asesora, tiene una competencia definida en cuanto al trámite de cada tema y que no es el Despacho del Señor Alcalde, quien debe resolver directamente las PQRSD. De igual manera, se observa la tendencia de la Ciudadanía, para reservar sus datos personales, en el momento de interponer las quejas.



Código: F-GAT-8200-238,37-006 Versión: 0.0

Página 5 de 11



4.1.2.1. Petición de documentos de información.

Se hace la claridad que el tipo de novedad por petición de documentos de información se clasifica de la siguiente manera, teniendo un bajo porcentaje la solicitud de documentos.

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	8
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	78
TOTAL	86

4.1.3. Cantidad de Novedades Radicadas y Contestadas.

# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	853
# CASOS SIN RESPUESTA DURANTE EL TRIMESTRE	119
# CASOS CERRADOS EN EL TRIMESTRE	734

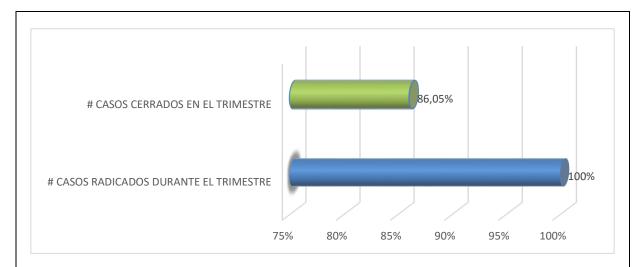
Es preocupante que durante el período el ejercicio se muestre un retroceso en el porcentaje de casos sin respuesta, pues como se recordará durante el primer semestre del año el 100% de los casos logro cerrarse y las cifras para el tercer trimestre, muestran que sólo el 86,05% de los casos habían sido cerrados, a la fecha de corte del informe.



Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 6 de 11



4.2. CONSOLIDADOS POR DEPENDENCIA:

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.

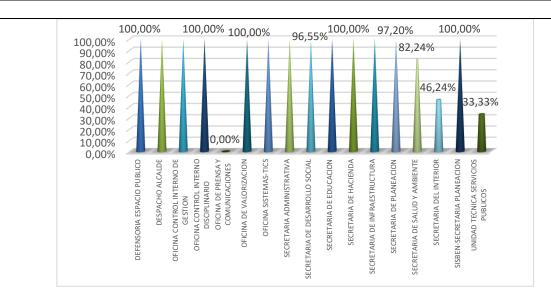
Durante el período anterior solamente dos dependencias no registraron la totalidad de cierres con éxito, pero con cuidado se aprecia que en el tercer trimestre, 6 dependencias registran casos sin cierre exitoso durante el período analizado.

DEPENDECIA	SIN CIERRE ÉXITO	CIERRE ÉXITO	TOTAL
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO		27	3,17%
DESPACHO ALCALDE		119	13,95%
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		1	0,12%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		4	0,47%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1		0,12%
OFICINA DE VALORIZACIÓN		7	0,82%
OFICINA SISTEMAS-TICS		10	1,17%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA		112	13,13%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	28	3,40%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN		33	3,87%
SECRETARIA DE HACIENDA		40	4,69%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		74	8,68%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	3	104	12,54%
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	19	88	12,54%
SECRETARIA DEL INTERIOR	93	80	20,28%
SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN		6	0,70%
UNIDAD TECNICA SERVICIOS PÚBLICOS	2	1	0,35%
TOTAL	119	734	100,00%



Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0 Página 7 de 11



4.2.2. Según el tipo de novedad

DEPENDENCIA	DENUNCIA	ESCRIBALE AL ALCALDE	FELICITACION	PETICION DE DOCUMENTOS E INFORMACION	PETICIÓN GENERAL	PETICION PARA ELEVAR UNA CONSULTA	QUEJA	QUEJA ANONIMA	RECLAMO	SUGERENCIA
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	5	4			11		2	5		
DESPACHO ALCALDE	12	46	4	8	21		17	3	4	4
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	1									
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1						3			
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				1						
OFICINA DE VALORIZACIÓN		1			1		3		2	
OFICINA SISTEMAS-TICS		3			1		3	1	1	1
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	9	32	1	12	19	3	20	8	1	6
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	3	1		6	14	1	3	1		
SECRETARIA DE EDUCACIÓN		8		7	11		4	3		
SECRETARIA DE HACIENDA	1	1		27	7				4	
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	3	6		2	41		16	4		2
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	7	4	1	10	35	2	9	40		
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	12	7		4	29	2	29	22	1	1
SECRETARIA DEL INTERIOR	21	8		9	51	_	20	60		4
SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN					5	1				
UNIDAD TECNICA SERVICIOS PÚBLICOS	1						1	1		
TOTAL	76	121	6	86	246	9	130	148	13	18

El cuadro anterior, representa el número de casos relacionados por cada dependencia de acuerdo a la naturaleza del trámite solicitado.



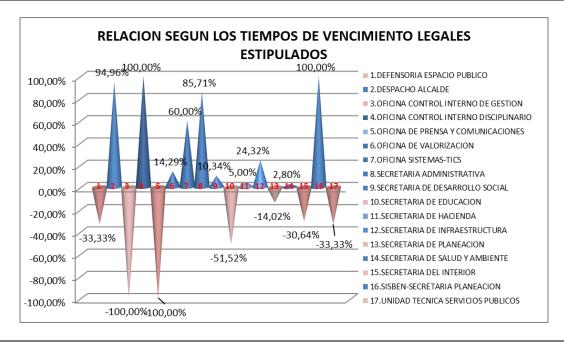
Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0 Página 8 de 11

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

La tabla registra el acumulado de los casos contestados durante los términos que establece la lev

DEPENDENCIA	NOVEDADES CONTESTADAS ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN REPUESTA
1.DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	9	18	
2.DESPACHO ALCALDE	116	3	
3.OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		1	
4.OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4		
5.OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			1
6.OFICINA DE VALORIZACIÓN	4	3	
7.OFICINA SISTEMAS-TICS	8	2	
8.SECRETARIA ADMINISTRATIVA	104	8	
9.SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	16	12	1
10.SECRETARIA DE EDUCACIÓN	8	25	
11.SECRETARIA DE HACIENDA	21	19	
12.SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	46	28	
13.SECRETARIA DE PLANEACIÓN	46	58	3
14.SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	55	33	19
15.SECRETARIA DEL INTERIOR	60	20	93
16.SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN	6		
17.UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	1		2
TOTAL	504	230	119





Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 9 de 11

La tabla muestra nuevamente un indicador preocupante pues solamente tres dependencias contestaron oportunamente, es decir en los términos de ley las PQRSD presentadas, y son de muy bajo número de casos.

4.4 ANALISIS DE LA CALIDAD DE LA RESPUESTA DE LAS PQRS.

LA CONTESTACION CORRESPONDE A LA SOLICITUD	NO SE CONTESTO DE FONDO A LA SOLICITUD	FALTA DE INFORMACION PARA RESOLVER LA NOVEDAD	SE LE INFORMA AL USUARIO DONDE RADICAR LA SOLICITUD POR SER COMPETENCIA DE OTRA ENTIDAD Y/O OFICINA	SE LE DA TRASLADO A LA NOVEDAD RADICANDOLA EN OTRA ENTIDAD Y/O OFICINA
578	23	18	18	97



Consolidadas las cifras y sumando los valores de Contestaciones que no responden de fondo a la solicitud, que presentan falta de información para responder las mismas, así como los casos sin respuesta, se encuentra que estos constituyen el 19%.

4.5 COMPARACION CON LOS TRIMESTRES ANTERIORES DEL AÑO.

4.5.1 Novedades por trimestre

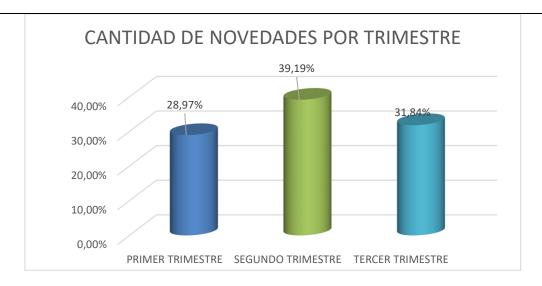
NOVEDADES POR TRIMESTRE	CANTIDAD
PRIMER TRIMESTRE	776
SEGUNDO TRIMESTRE	1050
TERCER TRIMESTRE	853
TOTAL	2679



Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 10 de 11



Se puede apreciar que durante el tercer trimestre se registra una disminución en el número de casos presentados con relación al segundo semestre, situándose la cifra en un valor muy cercano al del primer trimestre del año. Cabe anotar que una de las causas, corresponde a que en la totalidad del segundo trimestre del 2016, se contó en el subproceso de atención a la ciudadanía, con una contratista que tenía como una de sus obligaciones, radicar las PQRSD que ingresaban por el correo institucional, al módulo.

4.6 Según el trámite dado por trimestre

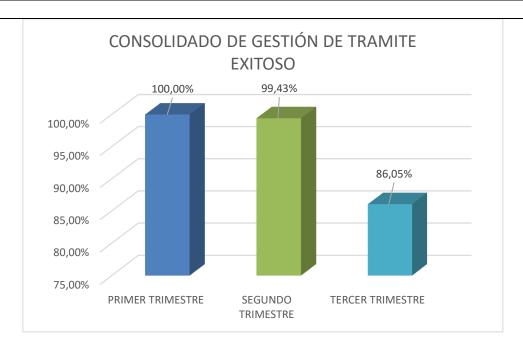
	PRIMER TRIMESTRE (1/01/2016 A 30/03/2016)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/04/2016 A 30/06/2016)	TERCER TRIMESTRE (1/04/2016 A 30/06/2016)
# CASOS SIN RESPUESTA DURANTE EL TRIMESTRE	0	6	119
# CASOS CERRADOS EN EL TRIMESTRE	776	1044	734
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	776	1050	853



Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 11 de 11



4. CONCLUSION Y OBSERVACIONES

- ✓ La ciudadanía encuentra positivo que existan mecanismos de atención a la comunidad, para expresar sus dudas e inquietudes, de acuerdo a las competencias de cada Secretaria u Oficina Asesora, sin dirigir la mayoría de los trámites al Despacho del Señor Alcalde, lo cual constituye una ganancia en la educación del usuario.
- ✓ La cantidad de casos de PQRS, tiende a estabilizarse en una cifra cercana a los 800 casos por trimestre, cantidad razonable para justificar el uso de las herramientas por parte de la ciudadanía para acercarse a sus gobernantes.
- ✓ Es urgente la implementación y evaluación de los planes de mejora, para optimizar los indicadores de satisfacción de los usuarios a las respuestas dadas.
- ✓ Se hace necesario, realizar un análisis de las cargas que desempeñan los funcionarios encargados en cada dependencia de las respuestas de las PQRSD, para verificar si existe alguna incidencia en este tema, con respecto a la no contestación en el término establecido por la ley.