




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

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 1 de 11

1.DATOS GENERALES

SECRETARIA y/o OFICINA:	Secretaría Administrativa
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión Administrativa y de Talento Humano.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Atención a la ciudadanía
PERIODO EVALUADO:	Cuarto trimestre del 2016 (01 de octubre de 2016 al 31 de diciembre 2016) Fecha de Corte: 28 de Febrero de 2017
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORÓ:	Proyectó: Ing. Ana Carolina Toledo Bueno – Contratista Subproceso de Atención a la Ciudadanía Revisó: Dra. Arelis Ortiz Moreno – <i>DOY</i> Profesional Universitario (e) Subproceso de Atención a la Ciudadanía Secretaría 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....”.

DOY



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

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 2 de 11

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 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.

3. METODOLOGIA DEL INFORME

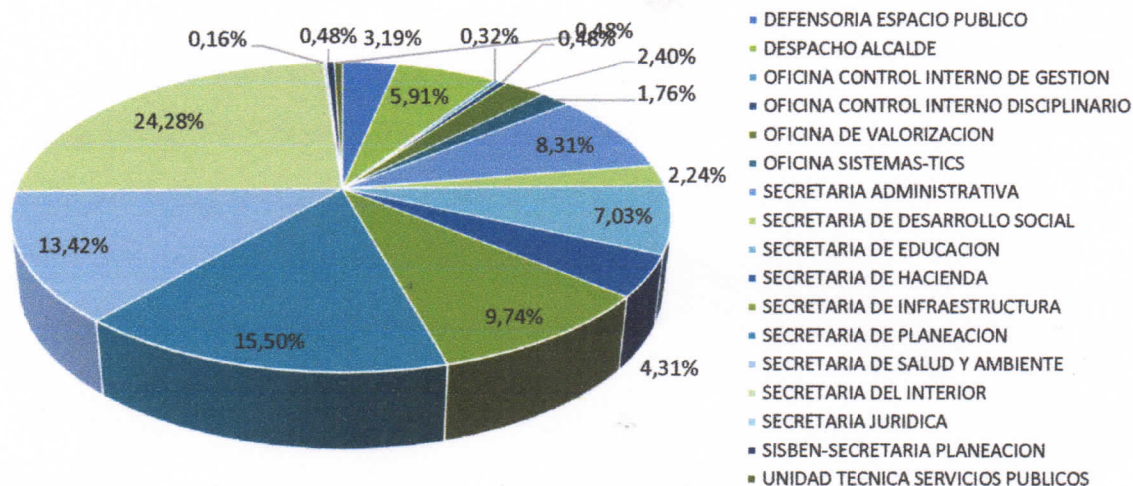
El presente informe se realiza teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

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.

1007



NOVEDADES CUARTO TRIMESTRE



Las secretarías del Interior, Planeación, Infraestructura, Salud y Medio Ambiente, junto con la Secretaría Administrativa, representan más del 60% de la totalidad de PQRSD presentadas.

4.1.2. Participación de Acuerdo al Tipo de Novedad.

Las quejas anónimas por primera vez encabezan las cifras del tipo de novedad más recurrente por parte de la ciudadanía, dejando en segundo lugar a las peticiones generales, que venían marcando la pauta.

TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Denuncia	46
Escríbale al alcalde	52
Felicitación	3
Petición de documentos e información	42
Petición General	138
Petición para elevar una consulta	16
Queja	122
Queja Anónima	173
Reclamo	22
Sugerencia	12
TOTAL	626

De lo enunciado en el cuadro, se observa la tendencia de la Ciudadanía, para reservar sus datos personales, en el momento de interponer las quejas.

boy



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

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 3 de 11

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 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 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.

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 cuarto trimestre del año 2016, con corte a 28 de febrero 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.

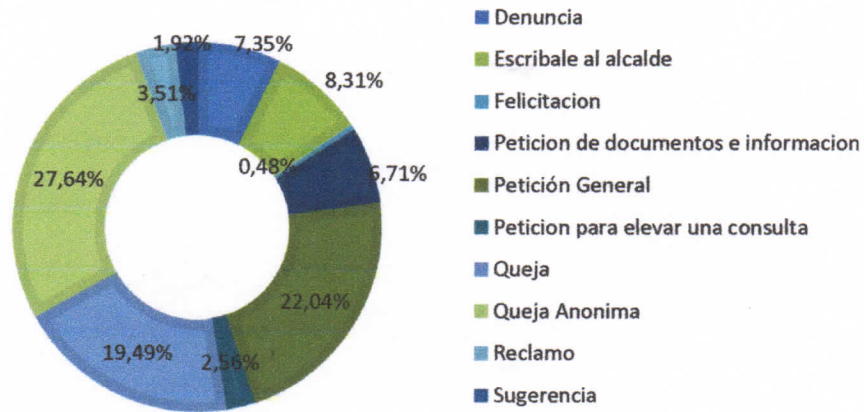
Durante el período de análisis, a diferencia de los trimestres anteriores, se refleja un descenso significativo ya que su porcentaje es de 18.94% respecto a la totalidad de casos radicados, evidenciando que la Secretaría del Interior representa mayor cantidad de novedades, con un 24,28% de la totalidad de los casos.

DEPENDENCIA	CANTIDAD
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	20
DESPACHO ALCALDE	37
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	2
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3
OFICINA DE VALORIZACIÓN	15
OFICINA SISTEMAS-TICS	11
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	52
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	14
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	44
SECRETARIA DE HACIENDA	27
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	61
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	97
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	84
SECRETARIA DEL INTERIOR	152
SECRETARIA JURÍDICA	1
SISBEN-SECRETARIA PLANEACION	3
UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS	3
TOTAL	626

607



SEGUN EL TIPO DE NOVEDAD



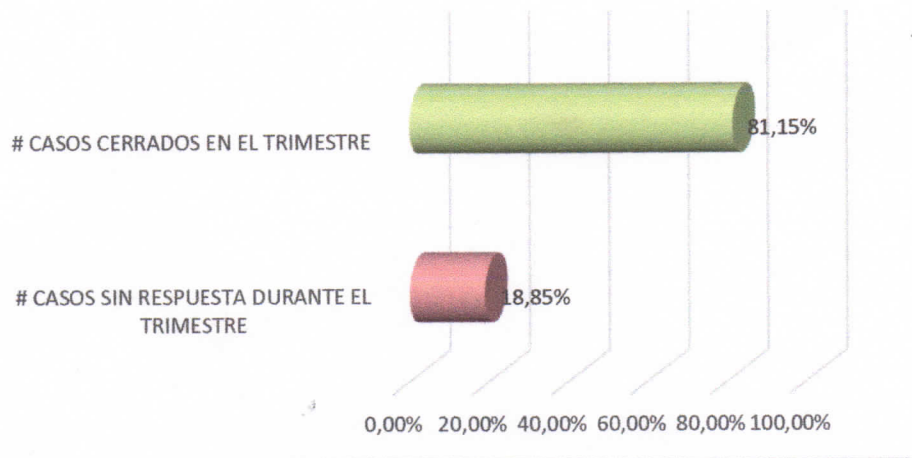
4.1.2.1. Petición de documentos de información.

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.

CLASIFICACION DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de documentos	9
Petición de información	33
TOTAL	42

4.1.3. Cantidad de Novedades Radicadas y Contestadas.

# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	626
# CASOS SIN RESPUESTA DURANTE EL TRIMESTRE	116
# CASOS CERRADOS EN EL TRIMESTRE	510



4.2. CONSOLIDADOS POR DEPENDENCIA:

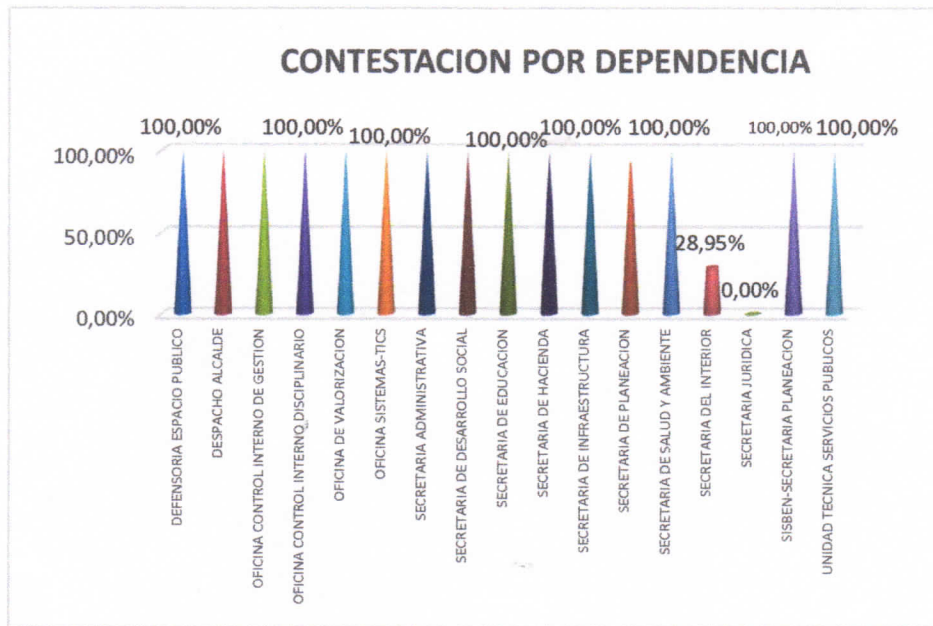
Registra de manera individual la gestión de cada Secretaria u Oficina Asesora y muestra gráficos comparativos con otras dependencias.

4.2.1. Según el trámite dado.

Los resultados muestran una cifra contundente en la gestión de la Secretaría del Interior, ya que de 152 casos solamente 44 de ellos fueron cerrados con éxito durante el período hasta la fecha de corte, lo cual incide de manera negativa en los indicadores globales de las dependencias.

DEPENDENCIA	SIN CIERRE ÉXITOSO	CIERRE ÉXITOSO	TOTAL
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO		20	20
DESPACHO ALCALDE		37	37
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		2	2
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		3	3
OFICINA DE VALORIZACIÓN		15	15
OFICINA SISTEMAS-TICS		11	11
SECRETARIA ADMINISTRATIVA		52	52
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL		14	14
SECRETARIA DE EDUCACIÓN		44	44
SECRETARIA DE HACIENDA		27	27
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		61	61
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	7	90	97
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE		84	84
SECRETARIA DEL INTERIOR	108	44	152
SECRETARIA JURÍDICA	1	0	1
SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN		3	3
UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS		3	3
TOTAL	116	510	626

Handwritten signature



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	3			1	5		4	7		
DESPACHO ALCALDE		16		1	9	1	2	3	1	4
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		1			1					
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2					1				
OFICINA DE VALORIZACIÓN	1	2		3	8		1			
OFICINA SISTEMAS-TICS	1			1	3	1		3	1	1
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	3	12	1	7	10		8	7	1	3
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL		3	1		6			3	1	
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	2	3		7	14	4	7	5	2	
SECRETARIA DE HACIENDA			1	8	4	3	2		9	
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	4	6		2	32		11	4	1	1
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	3	1		7	18	3	31	32	1	1
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	13	2		2	5		22	37	2	1
SECRETARIA DEL INTERIOR	14	6		3	20	1	34	72	1	1
SECRETARIA JURÍDICA						1				
SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN					3					
UNIDAD TECNICA SERVICIOS PÚBLICOS						1			2	
TOTAL	46	52	3	42	138	16	122	173	22	12

007.



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

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 8 de 11

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

4.3 ANÁLISIS 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 ley.

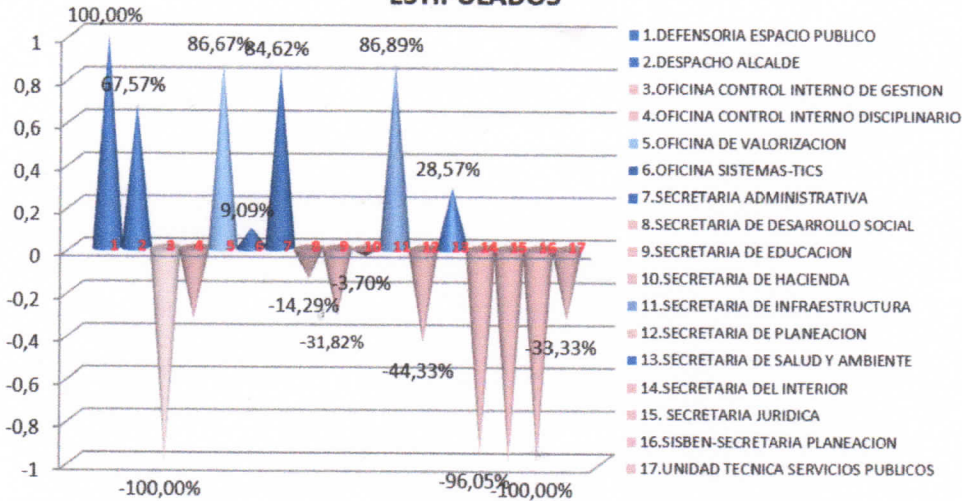
DEPENDENCIA	NOVEDADES CONTESTADAS ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN REPUESTA
1.DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	20		
2.DESPACHO ALCALDE	31	6	
3.OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION		2	
4.OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	2	
5.OFICINA DE VALORIZACION	14	1	
6.OFICINA SISTEMAS-TICS	6	5	
7.SECRETARIA ADMINISTRATIVA	48	4	
8.SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	6	8	
9.SECRETARIA DE EDUCACION	15	29	
10.SECRETARIA DE HACIENDA	13	14	
11.SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	57	4	
12.SECRETARIA DE PLANEACION	27	63	7
13.SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	54	30	
14.SECRETARIA DEL INTERIOR	3	41	108
15. SECRETARIA JURIDICA			1
16.SISBEN-SECRETARIA PLANEACION		3	
17.UNIDAD TECNICA SERVICIOS PUBLICOS	1	2	
TOTAL	296	214	116

La tabla muestra nuevamente un indicador preocupante pues solamente una dependencia contesto oportunamente la totalidad de las solicitudes radicadas a esa oficina, es decir en los términos de ley, y del resto incumple con lo estipulado en la ley 1755 del año 2015.

1007



RELACION SEGUN LOS TIEMPOS DE VENCIMIENTO LEGALES ESTIPULADOS

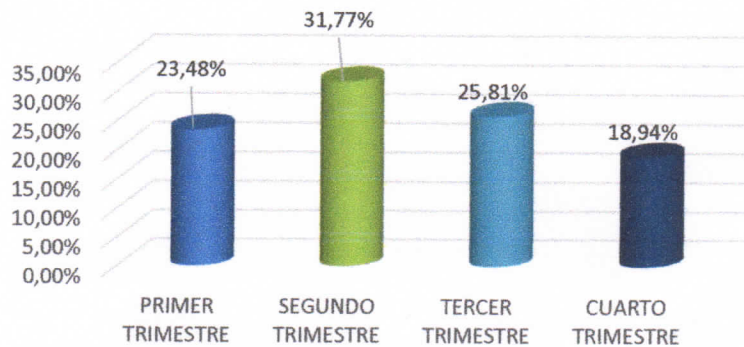


4.4 COMPARACIÓN CON LOS TRIMESTRES ANTERIORES DEL AÑO 2016.

4.4.1 Novedades por trimestre

NOVEDADES POR TRIMESTRE	CANTIDAD
PRIMER TRIMESTRE	776
SEGUNDO TRIMESTRE	1050
TERCER TRIMESTRE	853
CUARTO TRIMESTRE	626
TOTAL	3305

CANTIDAD DE NOVEDADES POR TRIMESTRE



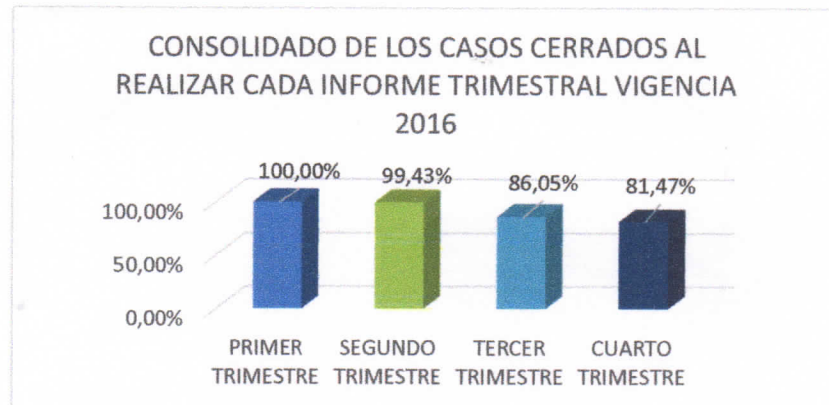
107



4.5 Según el trámite dado por trimestre

Al momento de realizar los informes trimestrales se registró el estado de las PQRSD, determinado las novedades que quedaban pendientes por su contestación, en el siguiente cuadro representa su estado por trimestre.

	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)
# CASOS SIN RESPUESTA DURANTE EL TRIMESTRE	0	6	119	116
# CASOS CERRADOS EN EL TRIMESTRE	776	1044	734	510
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	776	1050	853	626



Cabe anotar que el subproceso de atención a la ciudadanía, realizo actuaciones tendientes a lograr la respuesta oportuna y de fondo por parte de las Secretarías y Oficinas Asesoras, a las PQRSD asignadas, siendo que no obstante lo anterior, se presentaron las novedades citadas.

5. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- ✓ Se evidencia una tendencia por parte de la Ciudadanía, para proteger sus datos personales, en el momento de interponer las PQRSD.
- ✓ La cantidad de casos de PQRSD, presentó un descenso significativo generalizado durante los últimos meses del año 2016.
- ✓ 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.

100