



**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>	Tercer trimestre del 2018 (01 de Julio de 2018 al 30 de septiembre 2018) Fecha de corte: Octubre 27 de 2018
<b>LUGAR:</b>	Alcaldía de Bucaramanga
<b>ELABORÓ:</b>	Proyectó: Tatiana Rodríguez Urbina- Contratista <i>TJR</i> Proc. de Gestión de Servicio a la Ciudadanía
<b>APROBÓ:</b>	 <b>LIDA MARCELA SALAZAR SANABRIA</b> 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 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 de la Secretaria Administrativa.

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 tercer trimestre del año 2018, con corte a 27 de octubre 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	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	128	8
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	466	113
DESPACHO ALCALDE	1371	81
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	0	3
OFICINA ASESORA TIC	53	8
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	23	2
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	172	10
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	7	0
OFICINA DE VALORIZACIÓN	1574	12
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	896	174
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	803	95
SECRETARIA DE EDUCACION	2	246
SECRETARIA DE HACIENDA	5000	217
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1380	113
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1742	261
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	2299	287
SECRETARIA DEL INTERIOR	2931	182
SECRETARIA JURIDICA	1137	6
SISBEN	52	1
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	18	9
<b>Total</b>	<b>20054</b>	<b>1828</b>

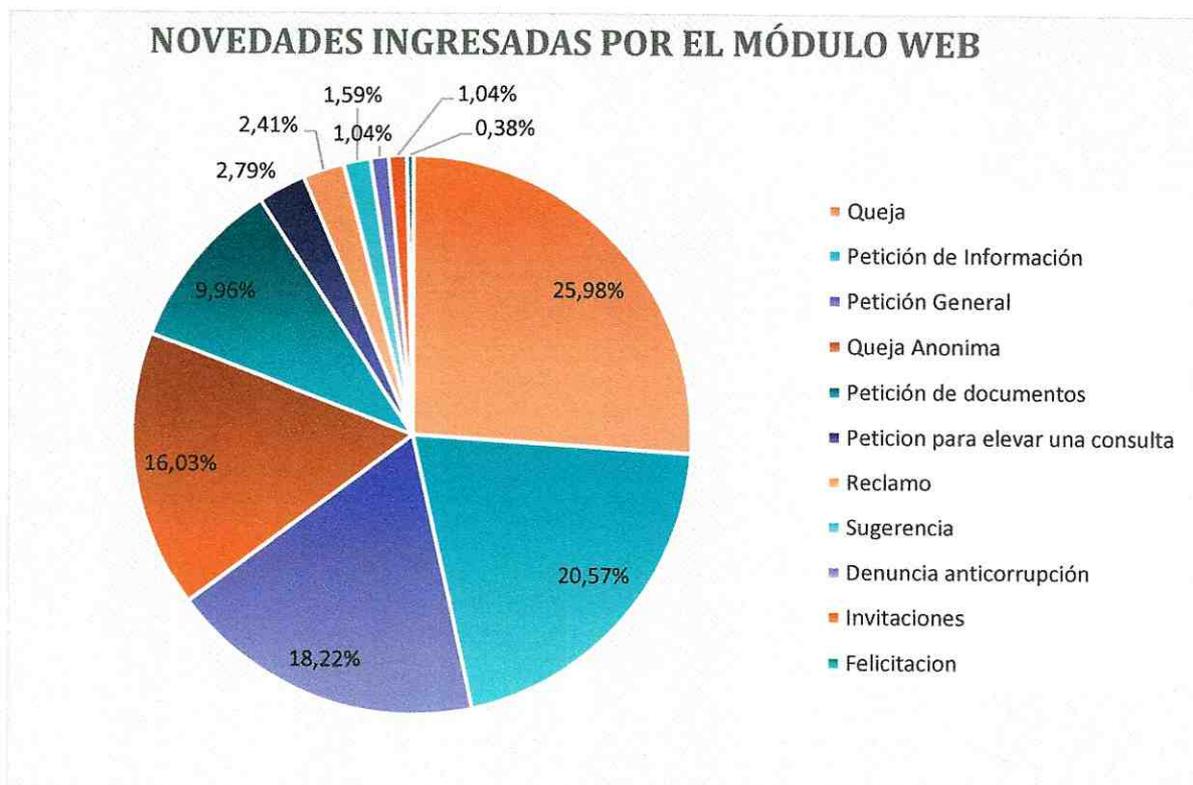
Cabe anotar que en ventanilla de correspondencia no se radican solicitudes dirigidas a la Secretaría de Educación ya que esa dependencia cuenta con un sistema del Ministerio de Educación Nacional – MEN. No obstante, se pudo evidenciar el ingreso de dos (2) solicitudes dirigidas a esa Secretaría, por el sistema de ventanilla de correspondencia, 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

En este período evaluado, las Quejas encabezan la lista del tipo de novedades radicadas, a diferencia del período inmediatamente anterior, en donde la lista fue encabezada por las Quejas Anónimas.



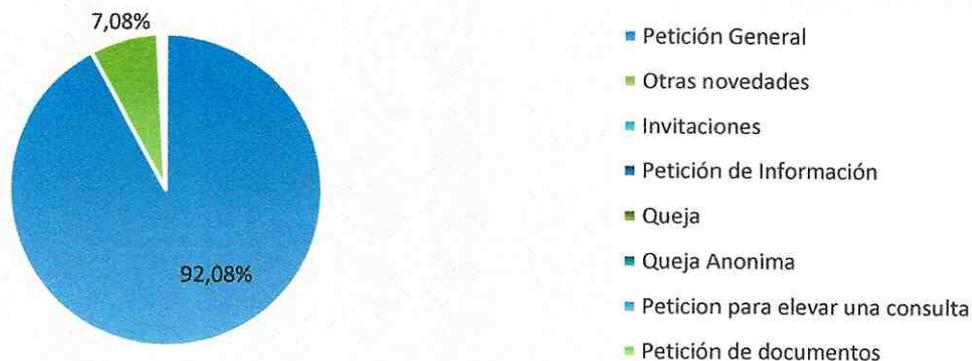
NOVEDAD	MÓDULOS WEB (SOLICITUDES RADICADAS TELEFÓNICAMENTE, ATENCIÓN PERSONALIZADA Y LA QUE LOS CIUDADANOS RADICAN POR LA WEB)
Queja	475
Petición de Información	376
Petición General	333
Queja Anónima	293
Petición de documentos	182
Petición para elevar una consulta	51
Reclamo	44
Sugerencia	29
Denuncia anticorrupción	19
Invitaciones	19
Felicitación	7
<b>Total</b>	<b>1828</b>

Las denuncias, reclamos, sugerencias y felicitaciones no alcanzan a llegar sumadas al 10% del total de las novedades radicadas.

#### 5.1.2 Sistema de correspondencia (Ventanilla)

En este período evaluado, las Peticiones generales encabezan la lista del tipo de novedades radicadas y las denuncias, reclamos, sugerencias y felicitaciones, no alcanzan a llegar sumadas al 10% del total de las novedades radicadas.

#### NOVEDADES INGRESADAS POR SISTEMA DE CORRESPONDENCIA





<b>NOVEDAD</b>	<b>MÓDULOS DE VENTANILLA ÚNICA (SOLICITUDES RADICADAS POR MEDIO FÍSICO-ESCRITO)</b>
Petición General	18466
Otras novedades	1420
Invitaciones	55
Petición de Información	40
Queja	29
Queja Anónima	20
Petición para elevar una consulta	10
Petición de documentos	8
Denuncia anticorrupción	4
Felicitación	1
Sugerencia	1
Reclamo	0
<b>Total</b>	<b>20054</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:

<b>OTRAS NOVEDADES</b>	<b>MÓDULOS DE VENTANILLA ÚNICA (SOLICITUDES RADICADAS POR MEDIO FÍSICO-ESCRITO)</b>
Entrega de Informe	702
Procesos Judiciales	64
Demandas/Querellas policivas	58
Informes presentados	44
Respuesta requerimientos de la administración municipal	40
Formularios de Impuesto de Industria y Comercio	21
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	0
<b>ACCIONES CONSTITUCIONALES</b>	
Acciones de Tutela	427
Acciones populares	51
Acciones de Grupo	0
Acciones de Cumplimiento	0
<b>RECURSOS</b>	
Recursos de Reposición	9
Recursos de Apelación	4
<b>Total</b>	<b>1420</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	376
Petición de documentos	182
<b>TOTAL</b>	<b>558</b>

#### 5.1.2.1.2 Sistema de correspondencia (Ventanilla)

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de información	40
Petición de documentos	8
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>

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

#### 5.1.3.1. Módulo Web

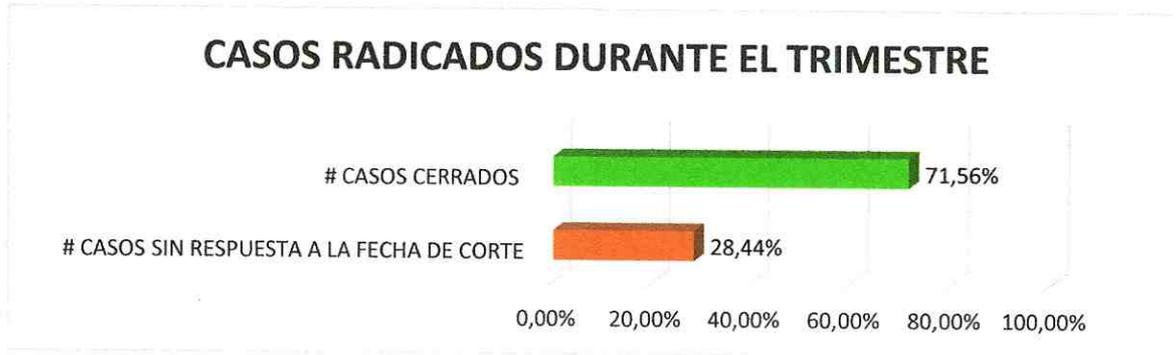
<b># CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE</b>	<b>1828</b>
<b># CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE</b>	<b>71</b>
<b># CASOS CERRADOS</b>	<b>1757</b>

### CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE



### 5.1.3.2. Sistema de correspondencia (Ventanilla)

# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	20054
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE	5704
# CASOS CERRADOS	14350



## 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.

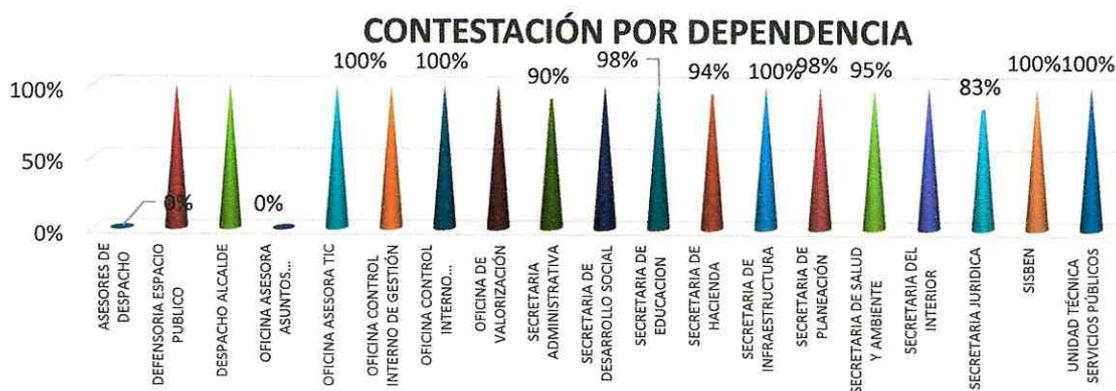
### 5.2.1. Según el trámite dado.

#### 5.2.1.1. Módulo Web

DEPENDENCIAS	SIN CIERRE EXITOSO	CIERRE EXITOSO	TOTAL	% TOTAL
ASESORES DE DESPACHO	8		8	0,44%
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO		113	113	6,18%
DESPACHO ALCALDE		81	81	4,43%
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	3		3	0,16%
OFICINA ASESORA TIC		8	8	0,44%
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		2	2	0,11%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		10	10	0,55%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			0	0,00%
OFICINA DE VALORIZACIÓN		12	12	0,66%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	18	156	174	9,52%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	94	95	5,20%



SECRETARIA DE EDUCACION	4	242	246	13,46%
SECRETARIA DE HACIENDA	14	203	217	11,87%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		113	113	6,18%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	5	256	261	14,28%
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	14	273	287	15,70%
SECRETARIA DEL INTERIOR	3	179	182	9,96%
SECRETARIA JURIDICA	1	5	6	0,33%
SISBEN		1	1	0,05%
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS		9	9	0,49%
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>1757</b>	<b>1828</b>	<b>100%</b>



**5.2.1.2. Sistema de correspondencia (Ventanilla)**

DEPENDENCIAS	SIN CIERRE EXITOSO	CIERRE EXITOSO	TOTAL	% TOTAL
ASESORES DE DESPACHO	40	88	128	0,64%
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	177	289	466	2,32%
DESPACHO ALCALDE	517	854	1371	6,84%
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES			0	0,00%
OFICINA ASESORA TIC		53	53	0,26%
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	4	19	23	0,11%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	78	94	172	0,86%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	4	3	7	0,03%
OFICINA DE VALORIZACIÓN		1574	1574	7,85%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	338	558	896	4,47%

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	344	459	803	4,00%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	1	2	0,01%
SECRETARIA DE HACIENDA	737	4263	5000	24,93%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	80	1300	1380	6,88%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	728	1014	1742	8,69%
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	926	1373	2299	11,46%
SECRETARIA DEL INTERIOR	1207	1724	2931	14,62%
SECRETARIA JURIDICA	503	634	1137	5,67%
SISBEN	20	32	52	0,26%
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS		18	18	0,09%
<b>Total</b>	<b>5704</b>	<b>14350</b>	<b>20054</b>	<b>100%</b>



## 5.2.2. Según el tipo de novedad

### 5.2.2.1. Módulo Web

DEPENDENCIAS	Denuncia anticorrupción	Felicitación	Invitaciones	Petición de documentos	Petición de Información	Petición General	Petición para	Queja	Queja Anónima	Reclamo	Sugerencia	TOTAL
ASESORES DE DESPACHO						3			3		2	8
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO					11	31		27	40	4		113
DESPACHO ALCALDE	5	4	2	3	4	28	4	12	14	2	3	81
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES				1	1	1						3
OFICINA ASESORA TIC				1	1	4			1		1	8



**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

OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN								1	1				2
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					3			2	5				10
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES													0
OFICINA DE VALORIZACIÓN				6	4	1				1			12
SECRETARIA ADMINISTRATIVA		1	4	35	33	36	8	17	27	9	4		174
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1		6		25	21	11	26	5				95
SECRETARIA DE EDUCACION	1			14	97	74	4	36	14	2	4		246
SECRETARIA DE HACIENDA				75	94	13	9	10	3	11	2		217
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		1	2	7	16	47	1	27	4	4	4		113
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	3		1	20	32	24	1	103	73	4			261
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	1	1	4	16	30	18	5	145	62	2	3		287
SECRETARIA DEL INTERIOR	6			3	21	27	7	67	41	4	6		182
SECRETARIA JURIDICA	2			1	1	1	1						6
SISBEN						1							1
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS					3	3		2		1			9
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>182</b>	<b>376</b>	<b>333</b>	<b>51</b>	<b>475</b>	<b>293</b>	<b>44</b>	<b>29</b>		<b>1828</b>

5.2.2.2. Sistema de correspondencia (Ventanilla)

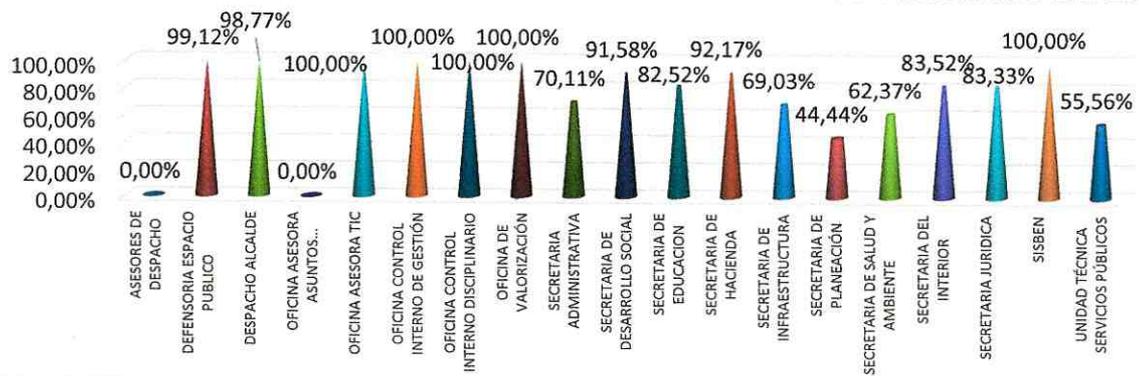
DEPENDENCIAS	Denuncia anticorrupción	Felicitación	Invitaciones	Petición de documentos	Petición de Información	Petición General	Petición para elevar una consulta	Queja	Queja Anónima	Reclamo	Sugerencia	Otras novedades	TOTAL
ASESORES DE DESPACHO			3		1	110						14	128
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO			3		2	433						28	466
DESPACHO ALCALDE		1	16	1	2	1306	2	4	2			37	1371
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES												0	0
OFICINA ASESORA TIC						51						2	53
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN						21		1				1	23
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					1	160		2				9	172
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES						7						0	7
OFICINA DE VALORIZACIÓN				1	1	1561						11	1574





SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	87	7	1	95
SECRETARIA DE EDUCACION	203	39	4	246
SECRETARIA DE HACIENDA	200	3	14	217
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	78	35		113
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	116	140	5	261
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	179	94	14	287
SECRETARIA DEL INTERIOR	152	27	3	182
SECRETARIA JURIDICA	5		1	6
SISBEN	1			1
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	5	4		9
<b>Total</b>	<b>1372</b>	<b>385</b>	<b>71</b>	<b>1828</b>

**NOVEDADES CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY**



**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	88		40	128
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	288	1	177	466
DESPACHO ALCALDE	850	4	517	1371
OFICINA ASESORA TIC	53			53
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	19		4	23
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	94	78		172
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	3		4	7
OFICINA DE VALORIZACIÓN	1574			1574



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

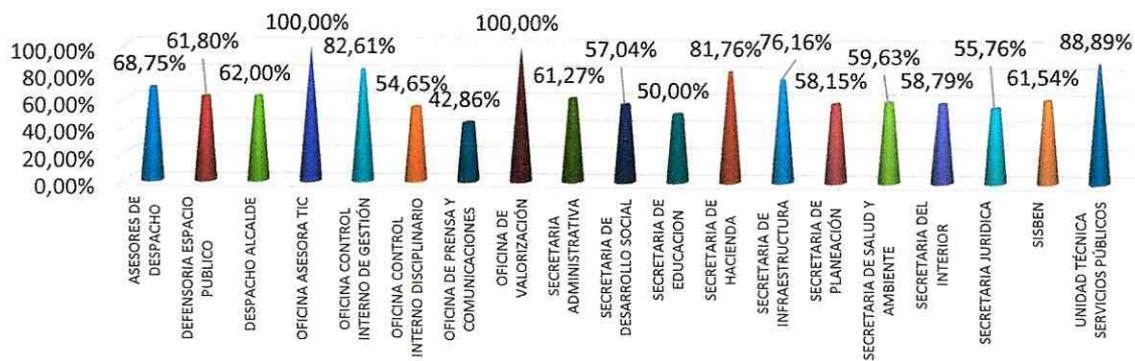
Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 15 de 13

SECRETARIA ADMINISTRATIVA	549	9	338	896
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	458	1	344	803
SECRETARIA DE EDUCACION	1		1	2
SECRETARIA DE HACIENDA	4088	175	737	5000
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1051	249	80	1380
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1013	1	728	1742
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	1371	2	926	2299
SECRETARIA DEL INTERIOR	1723	1	1207	2931
SECRETARIA JURIDICA	634		503	1137
SISBEN	32		20	52
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	16	2		18
<b>Total</b>	<b>13905</b>	<b>523</b>	<b>5626</b>	<b>20054</b>

**NOVEDADES CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY**



**5.4. 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
60	1401	160	136	71	1828

### CALIDAD DE LA RESPUESTA DE LA PQRSD



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

### 5.5.1 Defensoría del espacio público

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncias de invasión del espacio publico	51
Requerimiento información de inmueble por parte de la Alcaldía de Bucaramanga	31
Solicitud de información sobre un predio del municipio	18
Solicitud de ofertas institucionales	13
<b>Total</b>	<b>113</b>

### 5.5.2 Despacho alcalde

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Felicitación por la gestión de la Alcaldía de Bucaramanga	4
Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración Municipal	28
Oferta de servicios	
Queja del servicio ofrecido en la Administración Municipal	5
Requerimientos de la comunidad para arreglos de espacios de recreación	7
Solicitud de ayudas a ciudadanos	8
Solicitud de cita con el alcalde	4
Solicitud de información general	17
Solicitud laboral	3
Sugerencia de mejora de las políticas de la Administración Municipal	5
<b>Total</b>	<b>81</b>



5.5.3 Oficina de Asuntos internacionales

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Temas con inmigrantes en la ciudad	3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

5.5.4 Oficina Asesora de Tics

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información de los puntos VIVELAB	1
Propuesta sobre proyecto tecnológico para el municipio.	6
Información de servicios de la página Web	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

5.5.5 Oficina de Control Interno de Gestión

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Investigación sobre un proceso de la administración	2
<b>Total</b>	<b>2</b>

5.5.6 Oficina de Control Interno Disciplinario

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncia contra funcionario publico	10
<b>Total</b>	<b>10</b>

5.5.7 Oficina de Valorización

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Estado de cuenta de la contribución de valorización	4
Información sobre normatividad con respecto a la contribución de valorización	1
Levantamiento de anotación en el certificado de libertad y tradición	1
Solicitud de recibo del impuesto de valorización	6
<b>Total</b>	<b>12</b>

5.5.8 Secretaría Administrativa

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración Municipal	15
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	14
Solicitud de servicios del proceso de talento humano (certificados, bonos pensionales, etc)	12
Solicitud de oferta laboral (Tu talento es lo que vale)	38
Tema de competencia de otra entidad	95
<b>Total</b>	<b>174</b>



5.5.9 Secretaría de Desarrollo Social

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información y/o requerimientos de programas ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga	29
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	18
Solicitud de información general	35
Solicitud de información y/o denuncias de Juntas de Acciones Comunales	5
Tema competencia de otra entidad	8
<b>Total</b>	<b>95</b>

5.5.10 Secretaría de Educación

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información de cupos estudiantiles	43
Queja sobre servicio educativos	52
Requerimientos de docentes	15
Solicitud de beneficios educativos para ciudadanos	60
Solicitud de información académica en general	48
Solicitud de programas educativos universitarios	28
<b>Total</b>	<b>246</b>

5.5.11 Secretaria de Hacienda

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información de estado de cuenta de impuestos	88
Información del impuesto de industria y comercio	33
Información trámites en línea	17
Levantamiento de Embargo	4
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	9
Solicitud de Devolución de saldos a favor	3
Solicitud de información general	23
Solicitud de información tributaria (conceptos, normatividad, fechas, etc)	28
Solicitud de paz y salvo	12
<b>Total</b>	<b>217</b>

5.5.12 Secretaria de Infraestructura

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Mantenimiento de alumbrado público	31
Requerimiento de arreglo de la malla vial	35
Requerimientos de obra y/o mantenimiento para beneficio de la comunidad	23
Solicitud de permiso para usar parques y espacio públicos	4



Solicitud de poda de árboles	12
Tema competencia de otra entidad	8
<b>Total</b>	<b>113</b>

5.5.13 Secretaría de Planeación

TEMA DE REPETICION	CANTIDAD
Solicitud de control de obra	106
Requerimiento de concepto de usos de suelo	40
Solicitud de copia de planos	9
Solicitud de información general	63
Solicitud de la Oficina del SISBEN	10
Sugerencias para mejorar la administración	7
Tema competencia de otra Entidad	26
<b>Total</b>	<b>261</b>

5.5.14 Secretaría de Salud y Medio Ambiente

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncia contaminación auditiva	56
Denuncia de animales peligrosos	9
Denuncia de contaminación ambiental	46
Requerimiento de zoonosis	27
Requerimiento para el control de plagas	34
Revisión de condiciones sanitarias	38
Solicitud de información general	41
Tema competencia de otra entidad	36
<b>Total</b>	<b>287</b>

5.5.15 Secretaría del Interior

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Competencia de Policía Metropolitana de Bucaramanga según el nuevo código de policía	41
Denuncia de establecimientos comerciales	27
Denuncia de invasión de espacio público	19
Denuncia de irregularidades de construcción	25
Denuncias de zonas de riesgo para la comunidad	7
Información sobre procesos en inspecciones	11
Petición y/o denuncias de inmobiliarias	8
Queja sobre mal servicio prestado en la Administración Municipal	6
Solicitud de información general	14



Solicitud de permisos de espectáculos públicos	3
Solicitudes de ciudadanos por vulneración de derechos	5
Tema de competencia de otra entidad	16
<b>Total</b>	<b>182</b>

#### 5.5.16 Secretaría Jurídica

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información sobre estado de un proceso	6
<b>Total</b>	<b>6</b>

#### 5.5.17 Unidad técnica de servicios públicos

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Queja sobre entidad prestadora de servicio publico	9
<b>Total</b>	<b>9</b>

### 5.6 COMPARACION CON LOS TRIMESTRES ANTERIORES DEL AÑO 2017.

#### 5.6.1 Novedades por trimestre

NOVEDADES POR TRIMESTRE	CANTIDAD AÑO 2017	CANTIDAD AÑO 2018
PRIMER TRIMESTRE	1298	1619
SEGUNDO TRIMESTRE	1363	1125
TERCER TRIMESTRE	1592	1828
CUARTO TRIMESTRE	1265	
<b>TOTAL</b>	<b>5518</b>	<b>4572</b>

En comparación con los tres primeros trimestres del año inmediatamente anterior, la cifra de novedades radicadas durante la vigencia 2018, aumentó cerca del 6.98%, a pesar de observarse en el segundo trimestre de 2018 una baja correspondiente a un 21% de solicitudes, frente al mismo período de la vigencia 2017.

#### 5.6.2 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, observando un aumento de solicitudes frente al período inmediatamente anterior y disminución frente a las novedades registradas en el primer trimestre del año.



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

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 21 de 13

	2017				2018		
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE
	(1/1/2017 A 30/3/2017)	(1/4/2017 A 30/6/2017)	(1/7/2017 A 30/9/2017)	(1/10/2017 A 30/12/2017)	(1/1/2018 A 30/3/2018)	(1/04/2018 A 30/06/2018)	(1/07/2018 A 30/09/2018)
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	23	72	87	36	102	24	71
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	1275	1291	1505	1229	1517	1101	1757
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	<b>1298</b>	<b>1363</b>	<b>1592</b>	<b>1265</b>	<b>1619</b>	<b>1125</b>	<b>1828</b>

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

	2017				2018		
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE
	(1/1/2017 A 30/3/2017)	(1/4/2017 A 30/6/2017)	(1/7/2017 A 30/9/2017)	(1/10/2017 A 30/12/2017)	(1/1/2018 A 30/3/2018)	(1/04/2018 A 30/06/2018)	(1/07/2018 A 30/09/2018)
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	0	0	0	0	0	0	71
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	1298	1363	1592	1265	1619	1125	1757
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	<b>1298</b>	<b>1363</b>	<b>1592</b>	<b>1265</b>	<b>1619</b>	<b>1125</b>	<b>1828</b>

**6. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES**

- ✓ Se evidencia tendencia de ascenso de número de solicitudes PQRSD, radicadas por los diferentes canales de atención.
- ✓ El seguimiento realizado por parte de las oficinas de Control Interno de Gestión y Control Interno Disciplinario ha servido para mejorar los índices de respuesta a la ciudadanía.
- ✓ Las Secretarías y Oficinas Asesoras deben realizar seguimientos periódicos a las asignaciones y establecer las correspondientes acciones con el propósito de dar cumplimiento a la respuesta dentro de los términos legales, evitando con ello impactar de manera negativa la imagen institucional y la posibilidad de aperturar procesos disciplinarios a servidores públicos.