



**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 1

**DATOS GENERALES**

<b>SECRETARIA y/o OFICINA:</b>	Secretaria Administrativa
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Gestión Administrativa y de Talento Humano.
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	Atención a la ciudadanía
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	Segundo trimestre del 2016 (01 de abril al 30 de junio de 2016)
<b>LUGAR:</b>	Alcaldía de Bucaramanga
<b>ELABORÓ:</b>	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
<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,



**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 1

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”.

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](http://www.bucaramanga.gov.co/PQRS)).

### 3. METODOLOGIA DEL INFORME

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

- 2.1. 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.
- 2.2. 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 Secretarías y Oficinas Asesoras de la Alcaldía de Bucaramanga, con el respectivo análisis del mismo.
- 2.3. Revisión del informe por parte de la líder del subproceso de atención a la Ciudadanía.
- 2.4. Aprobación y Firma de la Secretaria Administrativa.

2017



**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 1

2.5. Publicación del Informe en la página web de la Alcaldía de Bucaramanga.

2.6. Comunicación a cada Secretaria u Oficina Asesora, de los resultados obtenidos en el informe publicados.

### 3. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 3.1. 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 segundo trimestre del año 2016, con corte a 03 de octubre de 2016, fecha de elaboración del informe.

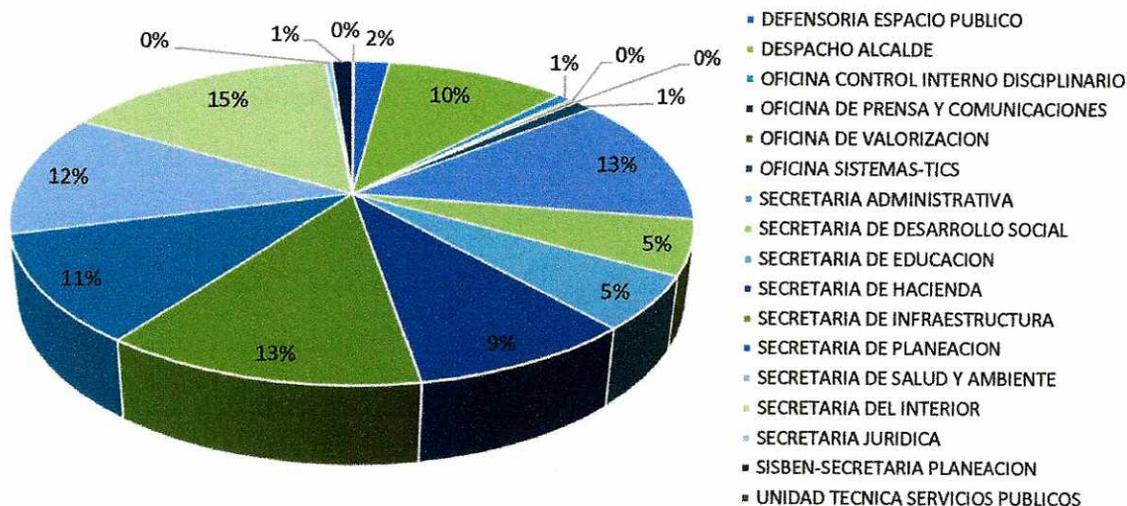
Se desglosa la totalidad de los procedimientos, agrupados por el tipo de novedad y el resultado del trámite al final del ejercicio.

##### 3.1.1. Participación por cada Secretaria u Oficina Asesora, con respecto al total de Novedades que ingresaron.

Durante el período de análisis, se presentó un alto volumen de casos en las Secretarías del Interior (161), Secretaria Administrativa (135), Infraestructura (134), Salud y Medio Ambiente (129), seguidos de las Secretarías de Planeación (113) y el Despacho del Señor Alcalde con 107 casos respectivamente.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	21
DESPACHO ALCALDE	107
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	2
OFICINA DE VALORIZACION	3
OFICINA SISTEMAS-TICS	11
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	135
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	57
SECRETARIA DE EDUCACION	57
SECRETARIA DE HACIENDA	95
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	134
SECRETARIA DE PLANEACION	113
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	129
SECRETARIA DEL INTERIOR	161

## NOVEDADES SEGUNDO TRIMESTRE



Durante el trimestre, se observa que la Secretaría de Infraestructura que generalmente no presenta un alto número de casos, aportó el 13% de las PQRs, probablemente por las inquietudes de la ciudadanía en torno a las obras a desarrollarse en la capital santandereana, así como en cuanto a los temas de alumbrado público.

### 3.1.2. Participación de Acuerdo al Tipo de Novedad.

Por primera vez en los cuatro últimos trimestres, el número de novedades presentadas como "Escribale al Alcalde" (146), se ve superado por los asuntos de peticiones generales (284) y Quejas con (243) casos.

TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
DENUNCIA	59
ESCRIBALE AL ALCALDE	146
FELICITACION	7
PETICION DE DOCUMENTOS E INFORMACION	138
PETICIÓN GENERAL	284
PETICION PARA ELEVAR UNA CONSULTA	12
QUEJA	243
QUEJA ANONIMA	116
RECLAMO	13
SUGERENCIA	32
<b>TOTAL</b>	<b>1050</b>

Las cifras mencionadas 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 PQRS.



### 3.1.2.1. 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
Peticion de documentos	31
Peticion de información	107
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>

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

# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	1050
# CASOS SIN RESPUESTA	6
# CASOS CERRADOS	1044

Aunque el balance refleja una buena gestión de las Secretarías u Oficinas Asesoras durante el segundo trimestre del año 2016, se presenta un leve descenso en los indicadores, pues se pasó del 100% de casos cerrados al 99,43%, pese a la amplia fecha de corte, con que se elabora este informe y que no corresponde al vencimiento de términos legales, que se relacionara más adelante.

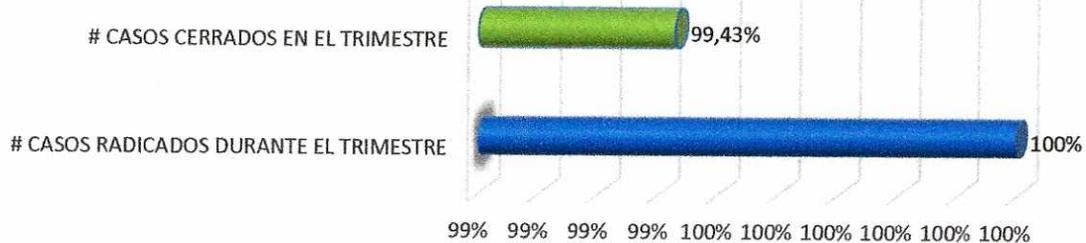


**INFORME DE COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 6 de 1



**3.2. CONSOLIDADOS POR DEPENDENCIA:**

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

**3.2.1. Según el trámite dado.**

Este indicador registra la finalización exitosa de acuerdo a la gestión de cada Secretaria u Oficina Asesora. Para el período analizado, excluyendo a las Secretarías de Salud y Ambiente y la del Interior que con 5 y 1 casos respectivamente, no culminaron la totalidad de las respuestas, es destacable que las demás dependencias, reportan cierres exitosos.

DEPENDENCIA	SIN CIERRE EXITOSO	CIERRE EXITOSO	TOTAL
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO		21	2,00%
DESPACHO ALCALDE		107	10,19%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		8	0,76%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES		2	0,19%
OFICINA DE VALORIZACION		3	0,29%
OFICINA SISTEMAS-TICS		11	1,05%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA		135	12,86%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL		57	5,43%
SECRETARIA DE EDUCACION		57	5,43%
SECRETARIA DE HACIENDA		95	9,05%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		134	12,76%
SECRETARIA DE PLANEACION		113	10,76%
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	5	124	12,29%
SECRETARIA DEL INTERIOR	1	160	15,33%
SECRETARIA JURIDICA		4	0,38%
SISBEN-SECRETARIA PLANEACION		12	1,14%
UNIDAD TECNICA SERVICIOS PUBLICOS		1	0,10%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>1044</b>	<b>100,00%</b>

1001

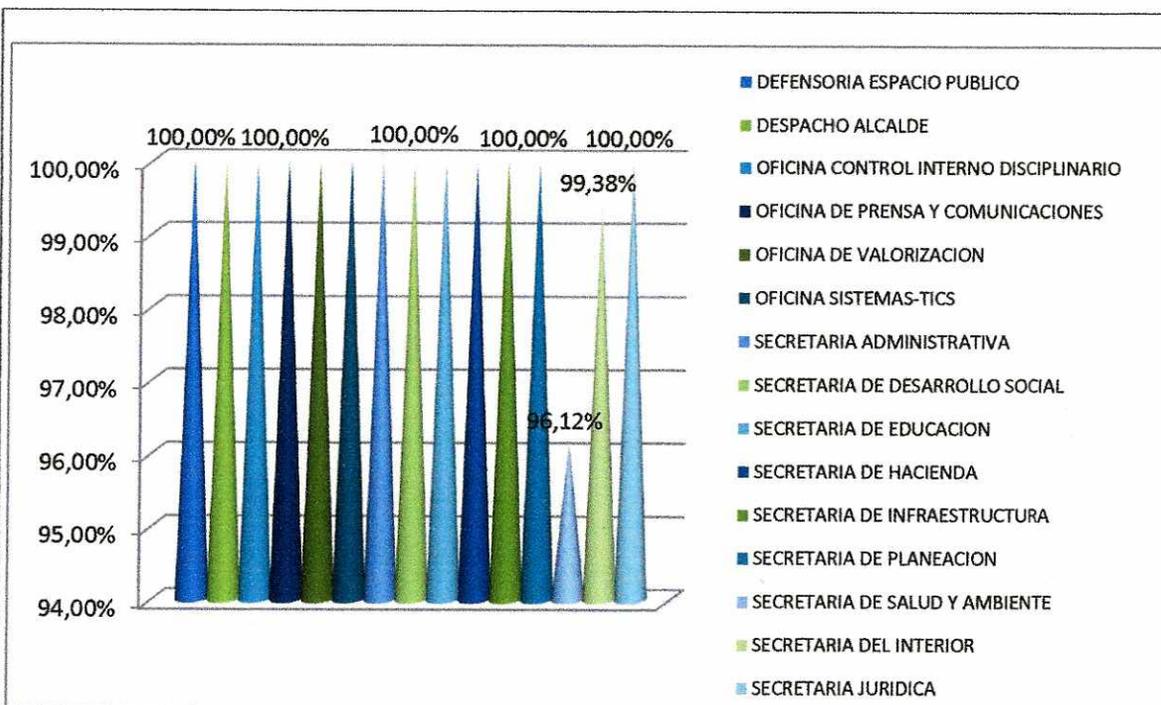


**INFORME DE COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 7 de 1



**3.2.2. 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			7		8	1		
DESPACHO ALCALDE	1	58		9	20		8	7	1	3
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2						5	1		
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES					2					
OFICINA DE VALORIZACIÓN				1	2					
OFICINA SISTEMAS-TICS				4	4		2			1
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	8	32	6	23	22	3	17	10	2	12
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	3	10	1	7	17		14	2	1	2
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	2	8		17	11	1	13	4		1
SECRETARIA DE HACIENDA		1		41	41	3	6		3	
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	6	13		8	51	1	40	4	3	8
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	8	3		3	18	3	37	40	1	
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	15	4		10	33	1	52	13	1	

4587



**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 1

SECRETARIA DEL INTERIOR	14	10		12	44		41	34	1	5
SECRETARIA JURÍDICA		1		1	2					
SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN		1		1	10					
UNIDAD TECNICA SERVICIOS PÚBLICOS				1						
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>146</b>	<b>7</b>	<b>138</b>	<b>284</b>	<b>12</b>	<b>243</b>	<b>116</b>	<b>13</b>	<b>32</b>

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

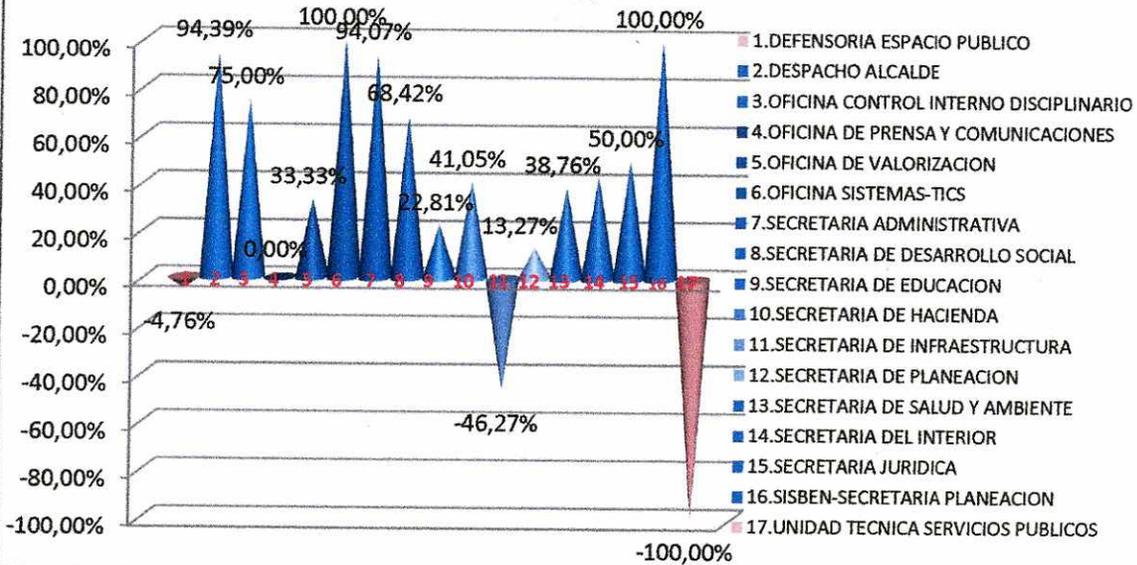
**3.3. ANALISIS DE TRÁMITES DE ACUERDO A LOS TIEMPOS DE VENCIMIENTO LEGALES ESTIPULADOS**

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

DEPENDENCIA	NOVEDADES CONTESTADAS ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN REPUESTA
1.DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	10	11	
2.DESPACHO ALCALDE	104	3	
3.OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	1	
4.OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	1	
5.OFICINA DE VALORIZACION	2	1	
6.OFICINA SISTEMAS-TICS	11		
7.SECRETARIA ADMINISTRATIVA	131	4	
8.SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	48	9	
9.SECRETARIA DE EDUCACION	35	22	
10.SECRETARIA DE HACIENDA	67	28	
11.SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	36	98	
12.SECRETARIA DE PLANEACION	64	49	
13.SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	87	37	5
14.SECRETARIA DEL INTERIOR	115	45	1
15.SECRETARIA JURIDICA	3	1	
16.SISBEN-SECRETARIA PLANEACION	12		
17.UNIDAD TECNICA SERVICIOS PUBLICOS		1	
<b>TOTAL</b>	<b>733</b>	<b>311</b>	<b>6</b>



**RELACION SEGUN LOS TIEMPOS DE VENCIMIENTO LEGALES ESTIPULADOS**



La tabla anterior refleja que el 89,92% de los casos fueron contestados antes de la fecha de vencimiento y el 10,08% lo hicieron después de la fecha estipulada por la ley. Mención especial merece la gestión realizada por la Secretaría Administrativa que, a pesar de tener la mayor cantidad de casos, respondió en los términos de ley la totalidad de los mismos, lo cual refleja un compromiso de la Oficina de Atención al ciudadano en el proceso de seguimiento y control de las PQRs.

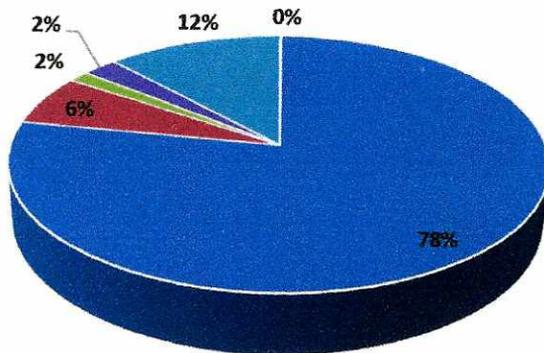
**3.4. ANALISIS DE LA CALIDAD DE LA RESPUESTA DE LAS PQRs.**

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 DA TRASLADO DE LA NOVEDAD A OTRA ENTIDAD	RESPUESTA DE PRUEBA TÉCNICA DEL MÓDULO
810	66	15	25	127	1

1004



### ANALISIS SEGUN LA CALIDAD DE RESPUESTA



- 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 SE COMPETENCIA DE OTRA ENTIDAD Y/O OFICINA
- SE LE DA TRANSPLADO A LA NOVEDAD RADICANDOLA EN OTRA ENTIDAD Y/O OFICINA
- RESPUESTA DE PRUEBA

Consolidadas las cifras y sumando los valores de Contestaciones que no responden de fondo la solicitud, que presentan falta de información para responder las mismas, así como los casos sin respuesta, se encuentra que estos constituyen el 12%, manteniendo constante el porcentaje que se registra como contestaciones de acuerdo a lo solicitado. El análisis, evidencia la necesidad de elaboración de planes de mejora, que permitan minimizar las deficiencias en los indicadores.

### 3.5. COMPARACION CON LOS TRIMESTRES ANTERIORES DEL AÑO.

#### 3.5.1. Novedades por trimestre

NOVEDADES POR TRIMESTRE	CANTIDAD
PRIMER TRIMESTRE	776
SEGUNDO TRIMESTRE	1055
TOTAL	1831

### CANTIDAD DE NOVEDADES POR TRIMESTRE



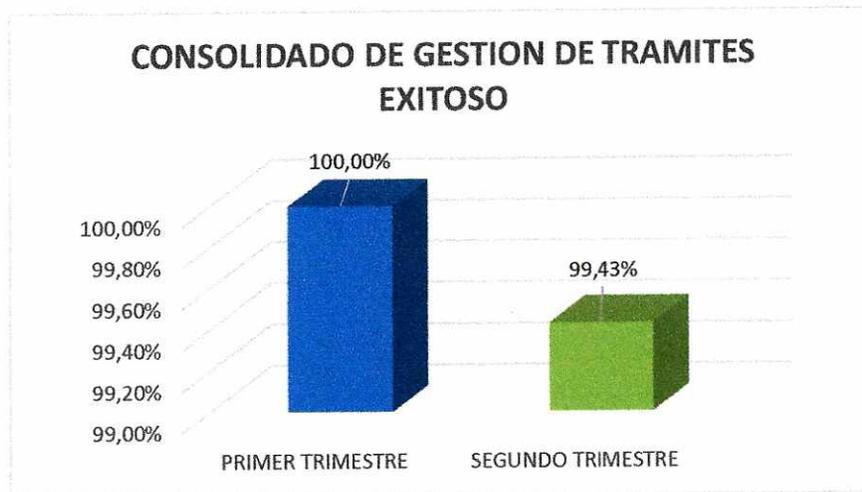
1004



Se observa un aumento significativo del 15% en el número de PQRSD, registradas con relación al primer trimestre del año.

### 3.6. Según el tramite dado por trimestre

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





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

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 12 de 1

**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.
- ✓ El número de novedades en los registros de la plataforma de PQRSD, comparados con el trimestre anterior, muestra un aumento cercano al 15%, evidenciando una participación activa de la ciudadanía, en los espacios que le permiten un mejor acercamiento con la Administración Municipal.
- ✓ Es notorio el trabajo desarrollado desde el subproceso de Atención a la ciudadanía, donde se trabajó tanto en la radicación personal y vía telefónica de las PQRSD, como en el direccionamiento y seguimiento de las mismas, generando una mayor conciencia en los Servidores Públicos (Enlaces), en cuanto a la importancia de dar respuesta oportuna y eficaz, con respecto a los requerimientos presentados.
- ✓ Se hace necesario, realizar una reinducción de los funcionarios encargados del proceso en cada dependencia, con el objeto de proporcionar respuestas de fondo y dentro de los términos de ley, a las PQRSD elevadas.

1001