



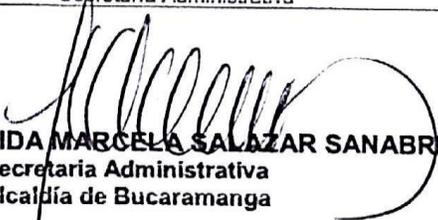
**INFORME DE COMPORTAMIENTO DE LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)**

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 1 de 13

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: | Primer trimestre del 2017 (01 de enero de 2017 al 31 de marzo 2017) Fecha de corte: Mayo 21 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 – 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....".

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,

1701



**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 13

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.
- 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

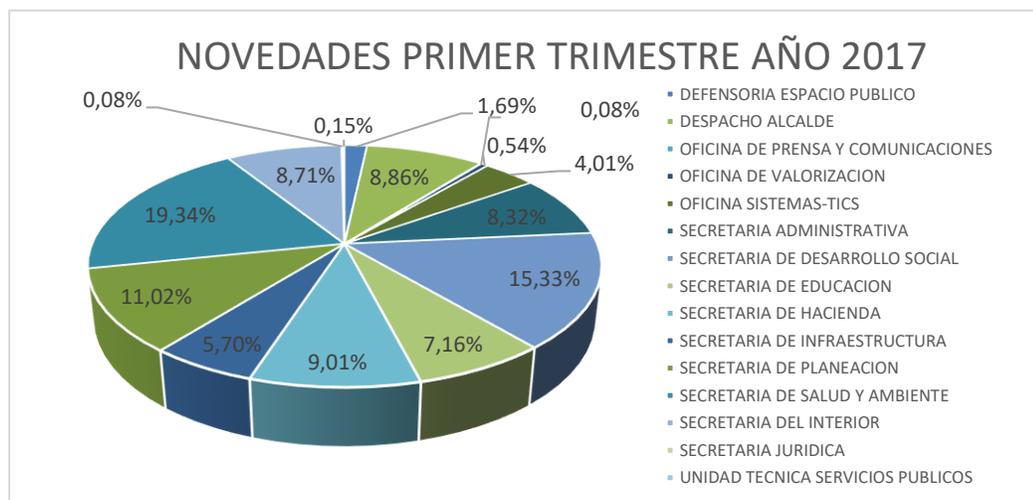
4.1. Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga.

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. 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.

Durante el período de análisis, se refleja claramente cómo la mitad de las dependencias no presentan un número significativo de casos, ya que 7 de ellas sumadas sólo totalizan 159 del total de 1298 novedades, es decir cerca del 12% del total radicado.

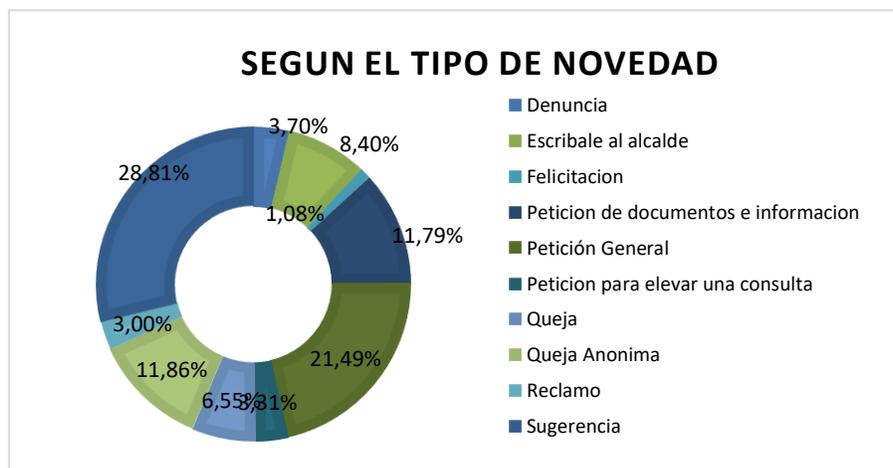
| DEPENDENCIAS | CANTIDAD |
|--------------------------------------|-------------|
| DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO | 22 |
| DESPACHO ALCALDE | 115 |
| OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | 1 |
| OFICINA DE VALORIZACIÓN | 7 |
| OFICINA SISTEMAS-TICS | 52 |
| SECRETARÍA ADMINISTRATIVA | 108 |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL | 199 |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN | 93 |
| SECRETARÍA DE HACIENDA | 117 |
| SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA | 74 |
| SECRETARÍA DE PLANEACIÓN | 143 |
| SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE | 251 |
| SECRETARÍA DEL INTERIOR | 113 |
| SECRETARÍA JURÍDICA | 1 |
| UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS | 2 |
| TOTAL | 1298 |



Las secretarías de Salud y Medio Ambiente, junto a las Secretarías de Desarrollo Social y Planeación Municipal, agrupan más del 46% de la totalidad de PQRSD presentadas, durante el periodo objeto de análisis.

4.1.2. Participación de Acuerdo al Tipo de Novedad.

Por primera vez en los análisis trimestrales realizados, las sugerencias encabezan el tipo de novedades con el 28,81%, que sumadas a la cantidad de casos de peticiones generales, que representan el segundo tipo de novedad, llegan a la mitad de los casos radicados.



De otra parte, se infiere, que las denuncias, reclamos y felicitaciones agrupadas, no alcanzan a sumar el 10% de las PQRSD radicadas.

4.1.2.1. Petición de documentos de información.

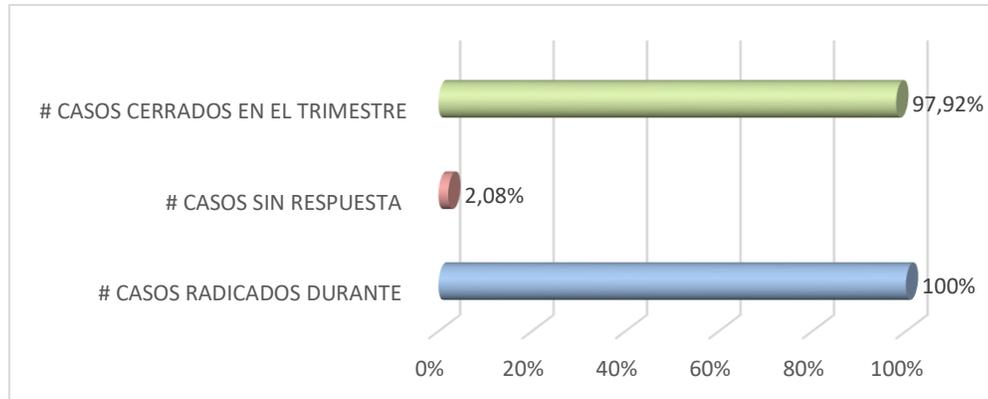
En el informe se realiza la diferenciación en cuanto a la petición de información y se clarifica en cuáles de los casos, son solicitados documentos, que representa la menor proporción del ítem.

| CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD | CANTIDAD |
|-----------------------------------|------------|
| Petición de documentos | 36 |
| Petición de información | 117 |
| TOTAL | 153 |

4.1.3. Cantidad de Novedades Radicadas y Contestadas.

| | |
|--|------|
| # CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE | 1298 |
| # CASOS SIN RESPUESTA | 23 |
| # CASOS CERRADOS | 1275 |

Cabe anotar que los anteriores datos, tienen fecha de corte al 21 de Mayo de 2017.



4.2. CONSOLIDADOS POR DEPENDENCIA:

Registra de manera individual, la gestión de cada Secretaría u Oficina Asesora, presentando gráficos comparativos con otras dependencias.

4.2.1. Según el trámite dado.

Aunque mejoró significativamente, la Secretaría del Interior presenta en su balance 17 de los 23 casos sin cierre exitoso, a fecha 21 de Mayo de 2017, correspondientes a PQRSD radicadas durante el primer trimestre del año 2017.

| DEPENDENCIA | SIN CIERRE ÉXITOSO | CIERRE ÉXITOSO | TOTAL | TOTAL |
|------------------------------------|--------------------|----------------|-------------|----------------|
| DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO | | 22 | 22 | 1,69% |
| DESPACHO ALCALDE | | 115 | 115 | 8,86% |
| OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | | 1 | 1 | 0,08% |
| OFICINA DE VALORIZACIÓN | | 7 | 7 | 0,54% |
| OFICINA SISTEMAS-TICS | | 52 | 52 | 4,01% |
| SECRETARÍA ADMINISTRATIVA | | 108 | 108 | 8,32% |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL | | 199 | 199 | 15,33% |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN | | 93 | 93 | 7,16% |
| SECRETARÍA DE HACIENDA | | 117 | 117 | 9,01% |
| SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA | | 74 | 74 | 5,70% |
| SECRETARÍA DE PLANEACIÓN | 5 | 138 | 143 | 11,02% |
| SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE | 1 | 250 | 251 | 19,34% |
| SECRETARÍA DEL INTERIOR | 17 | 96 | 113 | 8,71% |
| SECRETARÍA JURÍDICA | | 1 | 1 | 0,08% |
| UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS | | 2 | 2 | 0,15% |
| TOTAL | 23 | 1275 | 1298 | 100,00% |



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 13

4.2.2. Según el tipo de novedad

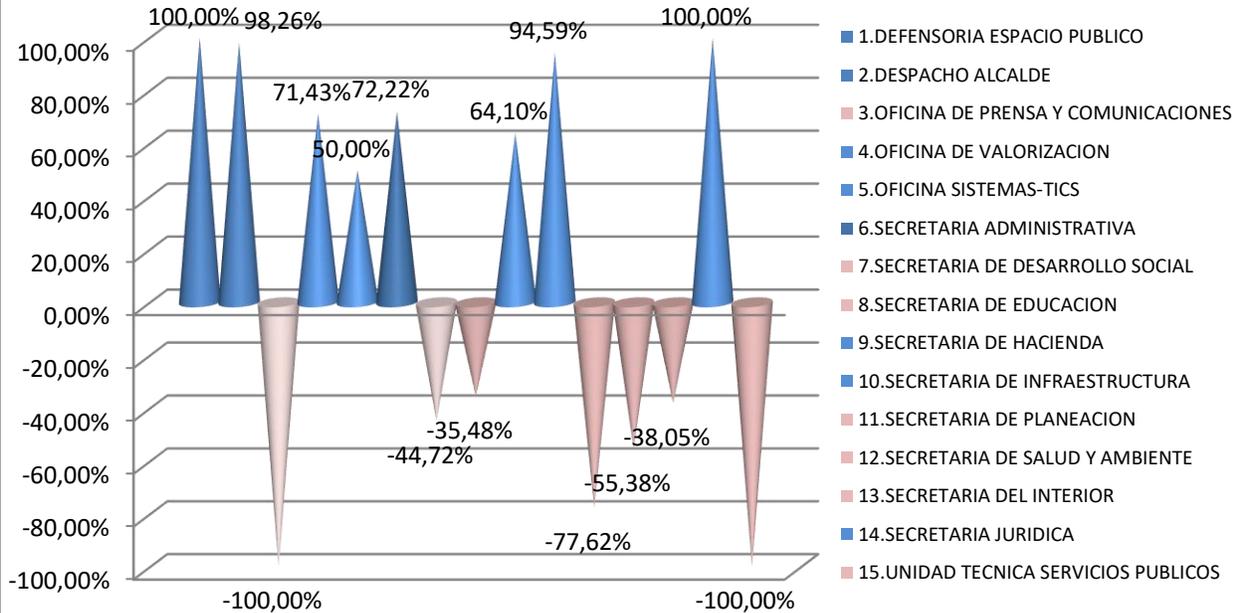
| DEPENDENCIA | DENUNCIA | ESCRIBALE AL ALCALDE | FELICITACION | PETICION DE DOCUMENTOS E INFORMACION | PETICIÓN GENERAL | PETICION PARA ELEVAR UNA CONSULTA | QUEJA | QUEJA ANONIMA | RECLAMO | SUGERENCIA |
|------------------------------------|-----------|----------------------|--------------|--------------------------------------|------------------|-----------------------------------|-----------|---------------|-----------|------------|
| DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO | 2 | 1 | | 3 | 5 | | 2 | 8 | 1 | |
| DESPACHO ALCALDE | | 46 | 11 | 7 | 33 | 4 | 4 | 3 | 1 | 6 |
| OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | | | | | | | | | | 1 |
| OFICINA DE VALORIZACIÓN | | | | 2 | 3 | | | | 1 | 1 |
| OFICINA SISTEMAS-TICS | 2 | 2 | | 2 | 11 | 4 | 13 | 3 | 11 | 4 |
| SECRETARÍA ADMINISTRATIVA | 6 | 14 | | 28 | 24 | 4 | 12 | 7 | 3 | 10 |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL | 2 | 6 | 1 | 10 | 6 | | 2 | 3 | 1 | 168 |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN | 3 | 12 | | 24 | 30 | 7 | 11 | 2 | 3 | 1 |
| SECRETARÍA DE HACIENDA | | 5 | | 39 | 27 | 16 | 9 | 2 | 15 | 4 |
| SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA | 3 | 12 | 1 | 5 | 38 | 3 | 2 | 3 | | 7 |
| SECRETARÍA DE PLANEACIÓN | 5 | 2 | | 20 | 42 | 1 | 7 | 63 | 2 | 1 |
| SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE | 15 | 4 | 1 | 3 | 27 | 2 | 12 | 21 | 1 | 165 |
| SECRETARÍA DEL INTERIOR | 10 | 4 | | 10 | 31 | 2 | 11 | 39 | | 6 |
| SECRETARÍA JURÍDICA | | | | | 1 | | | | | |
| UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS | | 1 | | | 1 | | | | | |
| TOTAL | 48 | 109 | 14 | 153 | 279 | 43 | 85 | 154 | 39 | 374 |

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

La tabla registra los casos contestados durante los términos que establece la ley, así como los contestados de manera extemporánea y los que al 21 de Mayo de 2017, se encontraban sin respuesta, pese a presentar vencimiento de términos.

| DEPENDENCIA | NOVEDADES CONTESTADAS ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO | NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO | SIN REPUESTA |
|--------------------------------------|--|--|--------------|
| 1.DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO | 22 | | |
| 2.DESPACHO ALCALDE | 114 | | 1 |
| 3.OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | | | 1 |
| 4.OFICINA DE VALORIZACIÓN | 6 | | 1 |
| 5.OFICINA SISTEMAS-TICS | 39 | | 13 |
| 6.SECRETARÍA ADMINISTRATIVA | 93 | | 15 |
| 7.SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL | 55 | | 144 |
| 8.SECRETARÍA DE EDUCACIÓN | 30 | | 63 |
| 9.SECRETARÍA DE HACIENDA | 96 | | 21 |
| 10.SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA | 72 | | 2 |
| 11.SECRETARIA DE PLANEACIÓN | 16 | | 122 |
| 12.SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE | 56 | | 194 |
| 13.SECRETARÍA DEL INTERIOR | 35 | | 61 |
| 14.SECRETARÍA JURÍDICA | 1 | | |
| 15.UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS | | | 2 |
| TOTAL | 635 | 640 | 23 |

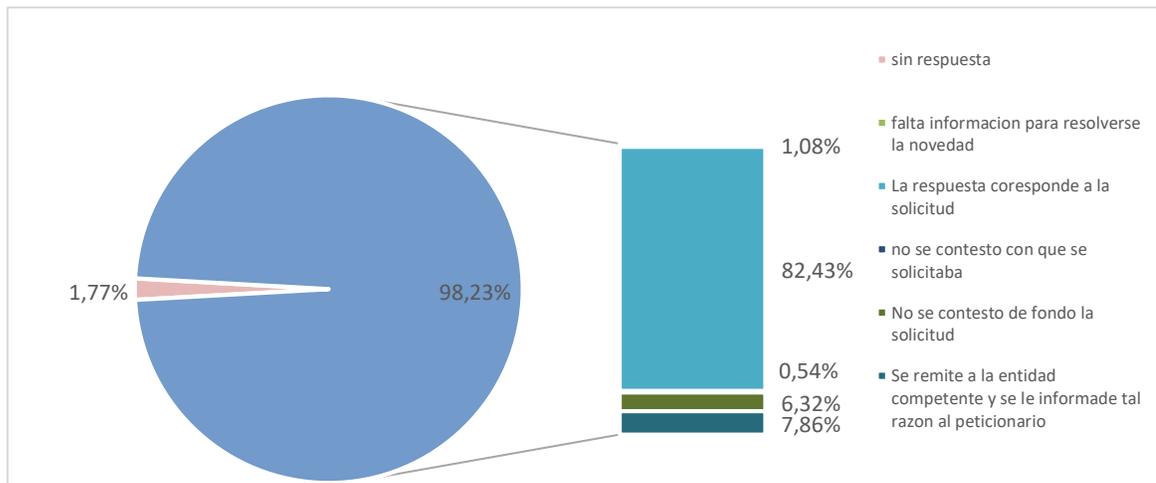
RELACION SEGUN LOS TIEMPOS DE VENCIMIENTO LEGALES ESTIPULADOS



La tabla muestra nuevamente un indicador preocupante, pues solamente dos dependencias (Secretaria Jurídica y Departamento Administrativo para la Defensoría del Espacio Público), contestaron la totalidad de las PQRSD asignadas, dentro del término de ley.

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 | NO SE CONTESTO DE FONDO LA SOLICITUD | SE REMITE A LA ENTIDAD COMPETENTE Y SE LE INFORMA LA NOVEDAD AL PETICIONARIO | SIN RESPUESTA | TOTAL |
|--|--|-------------------------------------|--------------------------------------|--|---------------|-------|
| 14 | 1070 | 7 | 82 | 102 | 23 | 1298 |





4.5. INDICE DE FRECUENCIA DE LAS PETICIONES, QUEJA, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS, POR SECRETARIO y/o DEPENDENCIA.

4.5.1. Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|---|-----------------|
| Base de datos de vendedores | 2 |
| Denuncias de invasión del espacio publico | 17 |
| Solicitud de información sobre predio | 1 |
| Solicitud de desenglobe | 1 |
| Tema competencia de otra entidad | 1 |
| Total | 22 |

4.5.2. Despacho Alcalde

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|---|-----------------|
| Denuncias a funcionarios públicos | 2 |
| Felicitación por la gestión de la Alcaldía de Bucaramanga | 11 |
| Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración Municipal | 18 |
| Oferta de servicios para ser utilizados por la Administración | 6 |
| Requerimiento de la comunidad para arreglos de espacios de recreación | 4 |
| Solicitud de ayudas a ciudadanos y/o comunidad | 6 |
| Solicitud de cita con el Alcalde | 3 |
| Solicitud de información (varios) | 4 |
| Solicitud de Oportunidad Laboral | 53 |
| Sugerencia de mejora de las políticas de la administración Municipal | 8 |
| Total | 115 |

4.5.3. Oficina de prensa y comunicaciones

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|---|-----------------|
| Oferta de servicios para ser utilizados por la Administración Municipal | 1 |
| Total | 1 |

4.5.4 Oficina de Valorización

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|--|-----------------|
| Información sobre normatividad | 4 |
| Solicitud de acuerdo de pago | 1 |
| Solicitud de paz y salvo de valorización | 2 |
| Total | 7 |



4.5.5 Oficina de Tic'S

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|---|-----------|
| Cómo utilizar los servicios de la página Web | 35 |
| información de los VIVELAB | 1 |
| Pago doble página web | 4 |
| Propuesta sobre proyecto tecnológico para el municipio. | 3 |
| Queja de puntos tecnológicos | 9 |
| Total | 52 |

4.5.6. Secretaría Administrativa

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|--|------------|
| Aclaración de pagos a funcionarios públicos | 3 |
| Arreglos de infraestructura del CAM | 1 |
| Denuncia a funcionarios públicos | 6 |
| Queja del mal servicio ofrecido por la Administración Municipal | 6 |
| Solicitud de ayudas para ciudadanos | 2 |
| Solicitud de información (Varios) | 8 |
| Solicitud de servicios del proceso de talento humano (certificados, bonos pensionales, etc.) | 13 |
| Solicitud de Oportunidad Laboral | 8 |
| Asuntos de competente de otra entidad | 61 |
| Total | 108 |

4.5.7. Secretaría de Desarrollo Social

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|---|------------|
| Denuncia de funcionario publico | 1 |
| Denuncias de JAC | 5 |
| Información de programas ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga | 8 |
| Oferta de servicios para ser utilizados por la administración. | 1 |
| Queja sobre un programa ofrecido por la Alcaldía de Bucaramanga | 1 |
| Requerimiento de comunidad para un barrio | 5 |
| Solicitud de ayudas para ciudadanos y/o comunidad | 172 |
| Solicitud de información (varios) | 5 |
| Tema competente a otra Entidad | 1 |
| Total | 199 |



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

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 10 de 13

4.5.8. Secretaría de Educación

| TEMA DE REPETICION | CANTIDAD |
|---|-----------|
| Falta de docentes institución | 2 |
| Información de cupos estudiantiles | 21 |
| Información programas educativos para personas con discapacidad | 1 |
| Oferta de servicios para ser utilizados en la administración. | 2 |
| Queja sobre servicio educativos | 15 |
| Requerimientos de docentes | 7 |
| Solicitud de información académicas | 28 |
| Solicitud de beneficios educativos para ciudadanos | 6 |
| Solicitud de capacitación para instituciones educativas | 2 |
| Solicitud de programas educativos universitario | 5 |
| Solicitud de Oportunidad Laboral | 4 |
| Total | 93 |

4.5.9. Secretaría de Hacienda

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|--|------------|
| Información de estado de cuenta | 12 |
| Información del formulario de industria y comercio | 3 |
| Oferta de servicios para ser utilizados por la administración. | 1 |
| Queja por mal servicios en la Administración Central municipal | 5 |
| Solicitud de certificado de pensiones | 1 |
| Solicitud de Devolución de saldos a favor | 13 |
| Solicitud de información tributaria (conceptos, normatividad, fechas, etc) | 80 |
| Solicitud de paz y salvo | 2 |
| Total | 117 |

4.5.10. Secretaría de Infraestructura

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|--|-----------|
| Denuncia del uso de parques y espacios públicos | 1 |
| Felicitación por la gestión de la Alcaldía de Bucaramanga | 1 |
| Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración | 1 |
| Información de estado de un proceso contractual | 1 |
| Queja del mal estado de la malla vial | 3 |
| Solicitud de mantenimiento de alumbrado público | 9 |
| Oferta de servicios para ser utilizados por la administración Municipal | 1 |
| Queja sobre construcción de obra municipal | 5 |
| Requerimiento para tratamiento de aguas | 1 |
| Requerimientos de obra y/o mantenimiento para beneficio de la comunidad | 33 |
| Solicitud de copias de documentos | 2 |
| Solicitud de información de obra realizada por la Administración Municipal | 1 |
| Solicitud de permiso para usar parques y espacios públicos | 1 |
| Solicitud de poda de arboles | 2 |
| Asuntos de competencia de otra entidad | 12 |
| Total | 74 |



4.5.11. Secretaria de Planeación

| TEMA DE REPETICION | CANTIDAD |
|--|-----------------|
| Aclaración de conceptos de uso de suelo | 6 |
| Denuncia de construcción ilegal | 106 |
| Denuncia a funcionario publico | 1 |
| Queja sobre mal servicio en la Administración Municipal | 5 |
| Solicitud de copias de documentos | 7 |
| Solicitud de información histórica | 1 |
| Solicitud información para aprobación de construcción | 3 |
| Sugerencia de mejora de las políticas de la Administración Municipal | 3 |
| Tema competencia de otra entidad | 4 |
| Denuncia por inclusión en el SISBEN de un Ciudadano | 1 |
| Requerimiento para la revisión de puntaje | 4 |
| Solicitud de información para ingresar al SISBEN | 2 |
| Total | 143 |

4.5.12. Secretaria de Salud y medio Ambiente

| MA DE REPETICION | CANTIDAD |
|--|-----------------|
| Denuncia de contaminación auditiva | 20 |
| Denuncia de contaminación visual exterior | 1 |
| Denuncia de contaminación ambiental | 7 |
| Denuncia de contaminación por malos olores | 6 |
| Denuncias de animales peligrosos | 3 |
| Queja de entidades prestadoras de salud | 5 |
| Oferta de servicios para ser utilizados en la Administración Municipal | 5 |
| Requerimiento de zoonosis | 3 |
| Requerimiento para prevención de enfermedades | 1 |
| Revisión de condiciones sanitarias | 20 |
| Solicitud de ayudas para ciudadanos y /o comunidad | 164 |
| Solicitud de brigada de salud | 1 |
| Solicitud de capacitaciones para promoción y prevención | 3 |
| Solicitud de EPS para persona vulnerable | 1 |
| Solicitud para funcionamiento de establecimiento estético | 1 |
| Solicitud de información (varios) | 5 |
| Solicitud de Oferta Laboral | 2 |
| Asuntos de competencia de otra entidad | 3 |
| Total | 251 |



4.5.13. Secretaria del Interior

| TEMA DE REPETICION | CANTIDAD |
|---|------------|
| Denuncia de tenencia de animales | 1 |
| Denuncias de establecimientos comerciales | 30 |
| Denuncias de invasión de espacio publico | 12 |
| Denuncias de irregularidades en construcciones | 16 |
| Denuncias de vendedor de sustancias psicoactivas | 1 |
| Denuncias de zonas de riesgo para la comunidad | 2 |
| Solicitud de información sobre auxilio funerario | 2 |
| Solicitud de información sobre inmobiliarias | 3 |
| Información sobre normatividad del código de policía | 1 |
| Queja sobre basuras en espacio publico | 2 |
| Queja sobre el mal servicio prestado en la Administración Municipal | 2 |
| Requerimiento de la comunidad | 7 |
| Solicitud de información (varios) | 11 |
| Solicitud de permisos de espectáculos públicos | 1 |
| Sugerencias sobre restricción horario menores de edad | 2 |
| Tema de competencia de otra entidad | 20 |
| Total | 113 |

4.5.15. Secretaria Juridica

| TEMA DE REPETICION | CANTIDAD |
|--|----------|
| Información sobre estado de un proceso | 1 |
| Total | 1 |

4.5.15. Unidad técnica de servicios públicos

| TEMA DE REPETICION | CANTIDAD |
|---|----------|
| Oferta de servicios para ser utilizados por la administración Municipal | 1 |
| Queja sobre prestación de un servicio público | 1 |
| Total | 2 |

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 | --- |
| TERCER TRIMESTRE | 853 | --- |
| CUARTO TRIMESTRE | 626 | --- |
| TOTAL | 3305 | 1298 |



La dinámica del ejercicio muestra un elevado aumento en el número de casos radicados con respecto al trimestre del año anterior, lo cual puede ser un reflejo del trabajo de culturización de la ciudadanía, para utilizar las herramientas de contacto con la Administración Municipal.

4.6.2. 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, de la siguiente manera:

| | 2016 | | | | 2017 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | PRIMER TRIMESTRE | SEGUNDO TRIMESTRE | TERCER TRIMESTRE | CUARTO TRIMESTRE | PRIMER TRIMESTRE |
| | (1/01/2016 A 30/03/2016) | (1/04/2016 A 30/06/2016) | (1/07/2016 A 30/09/2016) | (1/10/2016 A 30/12/2016) | (1/01/2017 A 30/03/2017) |
| # CASOS SIN RESPUESTA | 0 | 6 | 119 | 116 | 23 |
| # CASOS CERRADOS | 776 | 1044 | 734 | 510 | 1273 |
| # CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE | 776 | 1050 | 853 | 626 | 1298 |

Al día 21 de Mayo de 2017, el módulo registraba los siguientes datos:

| | 2016 | | | | 2017 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | PRIMER TRIMESTRE | SEGUNDO TRIMESTRE | TERCER TRIMESTRE | CUARTO TRIMESTRE | PRIMER TRIMESTRE |
| | (1/01/2016 A 30/03/2016) | (1/04/2016 A 30/06/2016) | (1/07/2016 A 30/09/2016) | (1/10/2016 A 30/12/2016) | (1/01/2017 A 30/03/2017) |
| # CASOS SIN RESPUESTA HASTA LA FECHA | 0 | 1 | 40 | 87 | 23 |
| # CASOS CERRADOS HASTA LA FECHA | 776 | 1049 | 813 | 537 | 1273 |
| # CASOS RADICADOS DURANTE LA VIGENCIA | 776 | 1050 | 853 | 626 | 1298 |

5. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- ✓ El alto número de PQRSD radicadas durante el primer trimestre del año 2017, puede ser un indicador positivo de culturización ciudadana, con respecto al uso del módulo, pero de otra parte, también puede ser considerado como un indicador negativo, teniendo en cuenta que reflejan inconformismo marcado en los ciudadanos, con algunos procesos desarrollados en las dependencias o políticas adoptadas por la Administración Municipal.
- ✓ 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.