1. DATOS GENERALES	
SECRETARIA y/o OFICINA:	Secretaria Administrativa
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de Servicio a la Ciudadanía
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	N.A.
PERIODO EVALUADO:	Cuarto trimestre del 2018 (01 de Octubre de 2018 al 31 de Diciembre 2018) Fecha de corte: Enero 25 de 2019
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORÓ:	Proyectó: Tatiana Rodriguez Urbina– Contratista TRU Proc. de Gestión de Servicio a la Ciudadanía
APROBÓ:	**JORGE ENRIQUE RUEDA FORERO** **Secretario Administrativo (E)** **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 qué "...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 y el sistema de correspondencia externa 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 Secretarias y Oficinas Asesoras de la Alcaldía de Bucaramanga, con el respectivo análisis del mismo.

3.3. Aprobación y Firma del Secretario Administrativo.

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 cuarto trimestre del año 2018, con corte a 25 de enero de 2019. 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.

DEPENDENCIAS	MÓDULOS DE VENTANILLA ÚNICA (SOLICITUDES RADICADAS POR MEDIO FÍSICO-ESCRITO)	MÓDULOS WEB (SOLICITUDES RADICADAS TELEFÓNICAMENTE, ATENCIÒN PERSONALIZADA Y LA QUE LOS CIUDADANOS RADICAN POR LA WEB)
ASESORES DE DESPACHO	77	2
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	508	100
DESPACHO ALCALDE	1307	66
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	8	4
OFICINA ASESORA TIC	33	10
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	29	3
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	231	9
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	7	0
OFICINA DE VALORIZACIÓN	1135	15
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	795	132
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	694	39
SECRETARIA DE EDUCACION	0	213
SECRETARIA DE HACIENDA	4174	202
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1568	99
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1710	179
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	2702	173
SECRETARIA DEL INTERIOR	2918	243
SECRETARIA JURIDICA	1276	1
SISBEN	41	1
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	19	1
Total	**19232**	**1492**

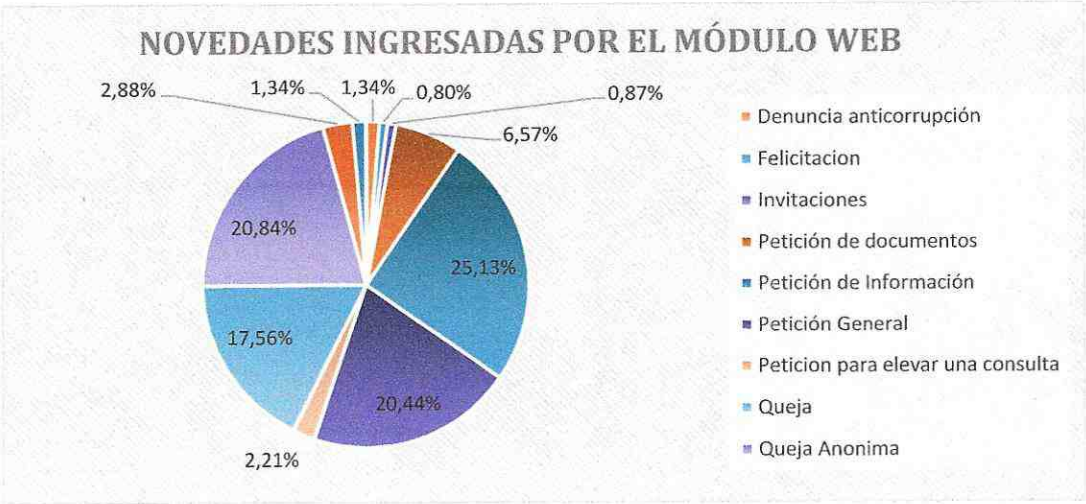
Cabe anotar que en ventanilla de correspondencia no se radican solicitudes dirigidas a la Secretaría de Educación ya que esa dependencia cuenta con un sistema del Ministerio de Educación Nacional – MEN.

5. ESTADÍSTICA MÓDULO WEB Y SISTEMA DE CORRESPONDENCIA (VENTANILLA)

5.1 Tipo de Novedad

5.1.1 Módulo Web

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



NOVEDAD	MÓDULOS WEB (SOLICITUDES RADICADAS TELEFÓNICAMENTE, ATENCIÒN PERSONALIZADA Y LA QUE LOS CIUDADANOS RADICAN POR LA WEB)
Petición de Información	375
Queja Anónima	311
Petición General	305
Queja	262
Petición de documentos	98
Reclamo	43
Petición para elevar una consulta	33
Denuncia anticorrupción	20
Sugerencia	20
Invitaciones	13
Felicitación	12
Total	**1492**

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)

El 98% de novedades radicadas por medio del sistema de correspondencia durante el período evaluado corresponden a Peticiones Generales.

NOVEDAD	MÓDULOS DE VENTANILLA ÚNICA (SOLICITUDES RADICADAS POR MEDIO FÍSICO-ESCRITO)	Porcentaje
Denuncia anticorrupción	0	0,00%
Felicitacion	3	0,02%
Invitaciones	20	0,10%
Petición de documentos	1	0,01%
Petición de Información	2	0,01%
Petición General	18770	97,60%
Peticion para elevar una consulta	0	0,00%
Queja	2	0,01%
Queja Anonima	26	0,14%
Reclamo	0	0,00%
Sugerencia	0	0,00%
Otras novedades	408	2,12%
Total	**19232**	**100%**

Teniendo en cuenta la clasificación actual que presenta el sistema de correspondencia para las solicitudes que ingresan, las "otras" novedades corresponden a lo siguiente:

OTRAS NOVEDADES	MÓDULOS DE VENTANILLA ÚNICA (SOLICITUDES RADICADAS POR MEDIO FÍSICO-ESCRITO)
Demandas/Querellas policivas	10
Entrega de Informe	59
Formularios de Impuesto de Industria y Comercio	39
Informes presentados	29
Procesos Judiciales	40
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	1
Respuesta requerimientos de la administración municipal	6
ACCIONES CONSTITUCIONALES	
Acciones de Grupo	0
Acciones de Tutela	179
Acciones populares	44
RECURSOS	
Recursos de Apelación	1
Recursos de Reposición	0
Total	**408**

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	375
Petición de documentos	98
TOTAL	**473**

5.1.2.1.2 Sistema de correspondencia (Ventanilla)

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de información	2
Petición de documentos	1
TOTAL	**3**

5.1.3. Cantidad de Novedades Radicadas y Contestadas.

5.1.3.1. Módulo Web

# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	1492
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE	9
# CASOS CERRADOS	1483

5.1.3.2. Sistema de correspondencia (Ventanilla)

# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	19232
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE	13720
# CASOS CERRADOS	5512

Es importante indicar que, debido a la reciente implementación del sistema de correspondencia, actualmente hay dependencias que no han registrado el cierre de la totalidad de las solicitudes ingresadas por este medio y por lo tanto se observa, a la fecha de corte del presente informe, un gran número de casos sin cierre.

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	2	0	2	0,13%
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	0	100	100	6,70%
DESPACHO ALCALDE	1	65	66	4,42%
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	0	4	4	0,27%
OFICINA ASESORA TIC	0	10	10	0,67%
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	3	3	0,20%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	9	9	0,60%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	0	0	0,00%
OFICINA DE VALORIZACIÓN	0	15	15	1,01%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	132	132	8,85%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	39	39	2,61%
SECRETARIA DE EDUCACION	0	213	213	14,28%
SECRETARIA DE HACIENDA	5	197	202	13,54%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1	98	99	6,64%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	0	179	179	12,00%
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	0	173	173	11,60%
SECRETARIA DEL INTERIOR	0	243	243	16,29%
SECRETARIA JURIDICA	0	1	1	0,07%
SISBEN	0	1	1	0,07%
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	0	1	1	0,07%
Total	**9**	**1483**	**1492**	**100%**

5.2.1.2. Sistema de correspondencia (Ventanilla)

DEPENDENCIAS	SIN CIERRE EXITOSO	CIERRE EXITOSO	TOTAL	% TOTAL
ASESORES DE DESPACHO	0	77	77	0,40%
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	439	69	508	2,64%
DESPACHO ALCALDE	1273	34	1307	6,80%
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	2	6	8	0,04%
OFICINA ASESORA TIC	0	33	33	0,17%
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	21	8	29	0,15%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	230	1	231	1,20%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	7	0	7	0,04%
OFICINA DE VALORIZACIÓN	1	1134	1135	5,90%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	693	102	795	4,13%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	689	5	694	3,61%
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	0	0,00%
SECRETARIA DE HACIENDA	1603	2571	4174	21,70%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	464	1104	1568	8,15%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1657	53	1710	8,89%
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	2701	1	2702	14,05%
SECRETARIA DEL INTERIOR	2623	295	2918	15,17%
SECRETARIA JURIDICA	1276	0	1276	6,63%
SISBEN	41	0	41	0,21%
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	0	19	19	0,10%
Total	**13720**	**5512**	**19232**	**100%**

5.2.2. Según el tipo de novedad

5.2.2.1. Módulo Web

DEPENDENCIAS	Denuncia	Felicitación	Invitaciones	Petición de	Petición de Información	Petición General	Petición para elevar	Queja	Queja Anónima	Reclamo	Sugerencia	TOTAL
ASESORES DE DESPACHO	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	**2**
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	0	1	0	2	11	23	1	24	38	0	0	**100**
DESPACHO ALCALDE	6	6	4	0	7	16	2	7	8	1	9	**66**
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	**4**
OFICINA ASESORA TIC	0	1	0	1	6	0	2	0	0	0	0	**10**
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	**3**
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0	1	0	0	0	0	3	1	0	0	**9**
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
OFICINA DE VALORIZACIÓN	0	0	0	3	3	6	0	1	0	2	0	**15**
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	5	0	1	23	29	27	5	16	23	1	2	**132**
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	3	1	4	13	9	1	3	5	0	0	**39**
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0	0	9	91	47	15	28	11	9	2	**213**
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	0	30	125	27	5	5	3	5	2	**202**
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	0	1	3	14	50	0	16	9	4	2	**99**
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	1	1	11	22	31	0	45	62	5	0	**179**
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	1	0	0	2	30	20	0	42	72	5	1	**173**
SECRETARIA DEL INTERIOR	2	0	4	8	21	47	2	68	78	11	2	**243**
SECRETARIA JURIDICA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	**1**
SISBEN	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	**1**
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	**1**
TOTAL	**20**	**12**	**13**	**98**	**375**	**305**	**33**	**262**	**311**	**43**	**20**	**1492**

5.2.2.2. Sistema de correspondencia (Ventanilla)

DEPENDENCIAS	Denuncia anticorrupción	Felicitacion	Invitaciones	Petición de	Petición de	Petición General	Petición para elevar	Queja	Queja Anónima	Reclamo	Sugerencia	Otras novedades	TOTAL
ASESORES DE DESPACHO	0	0	1	0	0	76	0	0	0	0	0	0	**77**
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	0	0	1	0	0	500	0	0	0	0	0	7	**508**
DESPACHO ALCALDE	0	2	8	0	1	1284	0	0	3	0	0	9	**1307**
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	**8**
OFICINA ASESORA TIC	0	0	0	0	0	33	0	0	0	0	0	0	**33**
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	0	0	0	0	29	0	0	0	0	0	0	**29**
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	226	0	0	0	0	0	5	**231**
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	**7**
OFICINA DE VALORIZACIÓN	0	0	0	0	0	1135	0	0	0	0	0	0	**1135**
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	785	0	0	0	0	0	10	**795**
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	4	0	0	685	0	0	1	0	0	4	**694**
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	0	0	0	4104	0	0	0	0	0	70	**4174**
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	0	1	0	1	1547	0	0	1	0	0	18	**1568**
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	0	0	0	1	0	1688	0	1	11	0	0	9	**1710**
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	0	1	3	0	0	2683	0	1	3	0	0	11	**2702**
SECRETARIA DEL INTERIOR	0	0	2	0	0	2887	0	0	7	0	0	22	**2918**
SECRETARIA JURIDICA	0	0	0	0	0	1034	0	0	0	0	0	242	**1276**
SISBEN	0	0	0	0	0	41	0	0	0	0	0	0	**41**
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	1	**19**
TOTAL	**0**	**3**	**20**	**1**	**2**	**18770**	**0**	**2**	**26**	**0**	**0**	**408**	**19232**

DEPENDENCIAS	Demandas/Querellas	Entrega de Informe	Formularios de Impuesto de Industria	Informes presentados	Procesos Judiciales	Requerimientos entidades de control,	Respuesta requerimientos de la	Acciones de Grupo	Acciones de Tutela	Acciones populares	Recursos de Apelación	Recursos de	SUBTOTAL
ASESORES DE DESPACHO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	0	2	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	**7**
DESPACHO ALCALDE	1	5	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	**9**
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
OFICINA ASESORA TIC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	**5**
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
OFICINA DE VALORIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	4	0	3	2	0	1	0	0	0	0	0	**10**
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	**4**
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
SECRETARIA DE HACIENDA	0	17	39	6	3	1	2	0	2	0	0	0	**70**
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	10	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	**18**
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	0	2	0	3	2	0	2	0	0	0	0	0	**9**
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	0	4	0	2	4	0	1	0	0	0	0	0	**11**
SECRETARIA DEL INTERIOR	9	8	0	1	3	0	0	0	0	0	1	0	**22**
SECRETARIA JURIDICA	0	2	0	0	20	0	0	0	177	43	0	0	**242**
SISBEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
SUBTOTAL	**10**	**59**	**39**	**29**	**40**	**1**	**6**	**0**	**179**	**44**	**1**	**0**	**408**

5.3 ANALISIS DE TRÁMITES DE ACUERDO CON LOS TIEMPOS DE VENCIMIENTO LEGALES ESTIPULADOS

5.3.1. Módulo Web

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			2	2
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	97	3		100
DESPACHO ALCALDE	64	1	1	66
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES		4		4
OFICINA ASESORA TIC	10			10
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	2	1		3
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	3		9
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				0
OFICINA DE VALORIZACIÓN	15			15
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	126	6		132
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	37	2		39
SECRETARIA DE EDUCACION	189	24		213
SECRETARIA DE HACIENDA	184	13	5	202
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	85	13	1	99
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	106	73		179
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	134	39		173
SECRETARIA DEL INTERIOR	241	2		243
SECRETARIA JURIDICA	1			1
SISBEN	1			1
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	1			1
Total	**1299**	**184**	**9**	**1492**

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	40	37		77
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	55	14	439	508
DESPACHO ALCALDE	25	9	1273	1307
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES		6	2	8
OFICINA ASESORA TIC	33			33
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	4	4	21	29
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1		230	231
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			7	7
OFICINA DE VALORIZACIÓN	1097	37	1	1135
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	84	18	693	795
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	4	689	694
SECRETARIA DE EDUCACION				0
SECRETARIA DE HACIENDA	1492	1079	1603	4174
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	805	299	464	1568
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	2	51	1657	1710
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE		1	2701	2702
SECRETARIA DEL INTERIOR	232	63	2623	2918
SECRETARIA JURIDICA			1276	1276
SISBEN			41	41
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	19			19
Total	**3890**	**1622**	**13720**	**19232**

5.3. ANALISIS DE LA CALIDAD DE LA RESPUESTA DE LA PQRSD.

Actualmente se realiza únicamente el análisis a la respuesta de la PQRSD, debido a la reciente implementación del sistema de correspondencia y su efectivo desarrollo y uso, no se permite aún contar con los registros para el análisis de la calidad de la respuesta de las solicitudes que ingresan por el sistema de correspondencia. Por lo tanto, los resultados, teniendo en cuenta lo anterior, son los siguientes:

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	FALTA INFORMACIÓN PARA RESOLVERSE LA NOVEDAD	SIN RESPUESTA	TOTAL
1152	143	132	56	9	1492

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

5.5.1 Defensoria del espacio público

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncias de invasión del espacio publico	66
Requerimiento información de inmueble por parte de la Alcaldía de Bucaramanga	14
Solicitud de información sobre un predio del municipio	13
Solicitud de información sobre el plan maestro de espacio público	4
Solicitud de ofertas institucionales	3
Total	**100**

5.5.2 Despacho alcalde

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Felicitación por la gestión de la Alcaldía de Bucaramanga	6
Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración Municipal	6
Oferta de servicios	2
Queja del servicio ofrecido en la Administración Municipal	15
Requerimientos de la comunidad para arreglos de espacios de recreación	4
Solicitud de ayudas a ciudadanos	3
Solicitud de cita con el alcalde	7
Solicitud de información general	13
Solicitud laboral	9
Sugerencia de mejora de las políticas de la Administración Municipal	1
Total	**66**

5.5.3 Oficina de Asuntos internacionales

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Temas con inmigrantes en la ciudad	4
TOTAL	**4**

5.5.4 Oficina Asesora de Tics

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información de los puntos VIVELAB	2
Propuesta sobre proyecto tecnológico para el municipio.	2
Información de servicios de la página Web	6
TOTAL	**10**

5.5.5 Oficina de Control Interno de Gestión

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Investigación sobre un proceso de la administración	3
Total	**3**

5.5.6 Oficina de Control Interno Disciplinario

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncia contra funcionario publico	9
Total	**9**

5.5.7 Oficina de Valorización

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Estado de cuenta de la contribución de valorización	3
Información sobre normatividad con respecto a la contribución de valorización	2
Levantamiento de anotación en el certificado de libertad y tradición	1
Solicitud de recibo del impuesto de valorización	2
Solicitudes de inenajenabilidad	7
Total	**15**

5.5.8 Secretaría Administrativa

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración Municipal	14
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	30
Solicitud de servicios del proceso de talento humano (certificados, bonos pensionales, etc)	50
Solicitud de oferta laboral (Tu talento es lo que vale)	29
Tema de competencia de otra entidad	9
Total	**132**

5.5.9 Secretaría de Desarrollo Social

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información y/o requerimientos de programas ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga	4
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	8
Solicitud de información general	23
Solicitud de información y/o denuncias de Juntas de Acciones Comunales	3
Tema competencia de otra entidad	1
Total	**39**

5.5.10 Secretaría de Educaciòn

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información de cupos estudiantiles	36
Queja sobre servicio educativos	48
Requerimientos de docentes	57
Solicitud de beneficios educativos para ciudadanos	23
Solicitud de información académica en general	38
Solicitud de programas educativos universitarios	11
Total	**213**

5.5.11 Secretaria de Hacienda

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información de estado de cuenta de impuestos	73
Información del impuesto de industria y comercio	36
Información trámites en línea	20
Levantamiento de Embargo	5
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	13
Solicitud de Devolución de saldos a favor	5
Solicitud de información general	27
Solicitud de información tributaria (conceptos, normatividad, fechas, etc)	15
Solicitud de paz y salvo	8
Total	**202**

5.5.12 Secretaria de Infraestructura

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Mantenimiento de alumbrado público	26
Requerimiento de arreglo de la malla vial	23
Requerimientos de obra y/o mantenimiento para beneficio de la comunidad	35
Solicitud de permiso para usar parques y espacio públicos	6
Solicitud de poda de árboles	8
Tema competencia de otra entidad	1
Total	**99**

5.5.13 Secretaria de Planeación

TEMA DE REPETICION	CANTIDAD
Solicitud de control de obra	65
Requerimiento de concepto de usos de suelo	43
Solicitud de copia de planos	11
Solicitud de información general	56
Solicitud de la Oficina del SISBEN	1
Sugerencias para mejorar la administración	2
Tema competencia de otra Entidad	1
Total	**179**

5.5.14 Secretaría de Salud y Medio Ambiente

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncia contaminación auditiva	42
Denuncia de animales peligrosos	12
Denuncia de contaminación ambiental	20
Requerimiento de zoonosis	31
Requerimiento para el control de plagas	16
Revisión de condiciones sanitarias	23
Solicitud de información general	14
Tema competencia de otra entidad	15
Total	**173**

5.5.15 Secretaría del Interior

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Competencia de Policía Metropolitana de Bucaramanga según el nuevo código de policía	51
Denuncia de establecimientos comerciales	30
Denuncia de invasión de espacio publico	43
Denuncia de irregularidades de construcción	31
Denuncias de zonas de riesgo para la comunidad	8
Información sobre procesos en inspecciones	6
Petición y/o denuncias de inmobiliarias	14
Queja sobre mal servicio prestado en la Administración Municipal	4
Solicitud de información general	30
Solicitud de permisos de espectáculos públicos	6
Solicitudes de ciudadanos por vulneración de derechos	9
Tema de competencia de otra entidad	11
Total	**243**

5.5.16 Secretaría Juridica

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información sobre estado de un proceso	1
Total	**1**

5.5.17 Unidad técnica de servicios públicos

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Queja sobre entidad prestadora de servicio publico	1
Total	**1**

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	1492
TOTAL	**5518**	**6064**

En comparación con los tres primeros trimestres del año inmediatamente anterior, la cifra de novedades radicadas durante la vigencia 2018, aumentó en un 9%, 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.

5.6.2Según 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 una disminución de solicitudes frente al período inmediatamente anterior y aumento frente a las novedades registradas durante la vigencia 2017.

	2017				2018			
	PRIMER TRIMESTRE (1/1/2017 A 30/3/2017)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/4/2017 A 30/6/2017)	TERCER TRIMESTRE (1/7/2017 A 30/9/2017)	CUARTO TRIMESTRE (1/10/2017 A 30/12/2017)	PRIMER TRIMESTRE (1/1/2018 A 30/3/2018)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/04/2018 A 30/06/2018)	TERCER TRIMESTRE (1/07/2018 A 30/09/2018)	CUARTO TRIMESTRE (1/10/2018 A 30/12/2018)
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	23	72	87	36	102	24	71	9
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	1275	1291	1505	1229	1517	1101	1757	1483
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	**1298**	**1363**	**1592**	**1265**	**1619**	**1125**	**1828**	**1492**

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	CUARTO TRIMESTRE
	(1/01/2017 A 30/03/2017)	(1/04/2017 A 30/06/2017)	(1/07/2017 A 30/09/2017)	(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)	(1/10/2018 A 30/12/2018)
# CASOS SIN RESPUESTA HASTA LA FECHA	0	0	0	0	0	0	0	9
# CASOS CERRADOS HASTA LA FECHA	1298	1363	1592	1265	1619	1125	1828	1483
# CASOS RADICADOS DURANTE LA VIGENCIA	**1298**	**1363**	**1592**	**1265**	**1619**	**1125**	**1828**	**1492**

6. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- ✓ Se evidencia tendencia de ascenso de número de solicitudes PQRSD, radicadas por los diferentes canales de atención.
- ✓ Los reportes mensuales generados por el proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía para los líderes de los procesos en donde se presentan las solicitudes "vencidas" y "por vencer" que a la fecha de corte registre el sistema, han servido para mejorar continuamente los índices de oportunidad en la respuesta a la ciudadanía.
- ✓ Es necesario identificar el tipo de documento ingresados por el sistema de correspondencia externa con el propósito de clasificar las solicitudes de acuerdo a su naturaleza y evitar el uso de una sola clasificación de documentos (petición general).
- ✓ Es necesario el uso del sistema de correspondencia de parte de todas las dependencias, así como también el manejo adecuado de los registros en el sistema para asegurar la trazabilidad de la documentación que ingresa por este medio.
- ✓ Las Secretarias y Oficinas Asesoras deben realizar seguimientos periódicos a las asignaciones y establecer las correspondientes acciones preventivas para resolver las solicitudes dentro de los términos legales y evitar la apertura de procesos disciplinarios a servidores públicos.