



Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



Lógica Ética & Estética
Gobierno de los Ciudadanos

**ALCALDÍA DE BUCARAMANGA
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA**

INFORME TRIMESTRAL DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA



VIGENCIA ENERO A MARZO DE 2016



Calle 35 N° 10 – 43 Centro Administrativo, Edificio Fase I
Carrera 11 N° 34 – 52, Edificio Fase II
Conmutador: (57-7) 6337000 Fax 6521777
Página Web: www.bucaramanga.gov.co
Código Postal: 680006
Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia

W07

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10



1. 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 en que la ley establezca reserva de los mismos.

Es así como la función administrativa, está al servicio del interés general 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, establecidos en el Artículo 209 de la Constitución Política y en el Artículo 3º de la Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

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".

Así mismo, 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 Artículos 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..."

En virtud de lo anterior y de conformidad a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece, que en toda Entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia, encargada de recibir las quejas, reclamos y sugerencias, que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad; la Alcaldía de Bucaramanga, tiene dispuesta la Oficina de Atención a la Ciudadanía, adscrita a la Secretaría Administrativa, donde se direccionan a los enlaces designados por cada Secretaría u Oficina Asesora, las PQRS que ingresan a través del módulo web, así como se radican y se asignan a través del módulo citado, las PQRS que son presentadas por los usuarios,



Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o-Subserie (TRD) 8200-145,10



de manera personal, telefónica o a través del contáctenos de la Alcaldía de Bucaramanga.

Una vez asignadas las PQRS a las dependencias competentes, Funcionarios de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, realizan seguimiento a las mismas, en aras de lograr que las respuestas sean dadas dentro del término de ley y que exista coherencia entre la respuesta y lo solicitado por el peticionario.

De manera trimestral y en cumplimiento a lo estipulado en la ley, se publican para conocimiento y consulta de los ciudadanos, dos informes en la página web de la Alcaldía de Bucaramanga www.bucaramanga.gov.co, a través de los cuales se reporta el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a las PQRS radicadas a través del módulo, así como el comportamiento de las dependencias, con referencias a las PQRS asignadas.



1091

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10

2. METODOLOGIA DEL INFORME.

El presente informe se realiza teniendo en cuenta los siguientes procedimientos:

- 2.1. Descarga del reporte de novedades de PQRS que arroja la plataforma en el período de análisis, donde se obtienen datos discriminados por dependencia.
- 2.2. Seguimiento en cada dependencia por parte del funcionario encargado de la Secretaría Administrativa, para recolectar la información en las oficinas, monitorear el comportamiento de los casos, así como suministrar oportuna y eficaz respuesta de los mismos por parte de cada ente asignado.
- 2.3. Elaboración del informe con los datos arrojados por el sistema y soportados por gráficos estadísticos que revelan el comportamiento real de los procesos en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga.
- 2.4. Análisis de los resultados que evidencian la gestión de las oficinas.
- 2.5. Revisión y aprobación del informe por parte de la funcionaria encargada de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
- 2.6. Firma del Secretario Administrativo.
- 2.7. Publicación del Informe y elaboración de plan de mejoramiento, para los procesos que registran novedades de forma repetitiva.

1001

3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS TRIMESTRALES:

3.1. Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga.

En el capítulo tercero del informe, se presentan los resultados globales del ejercicio durante el primer trimestre del año 2016 con corte a 25 de abril de 2016, fecha de elaboración del informe.

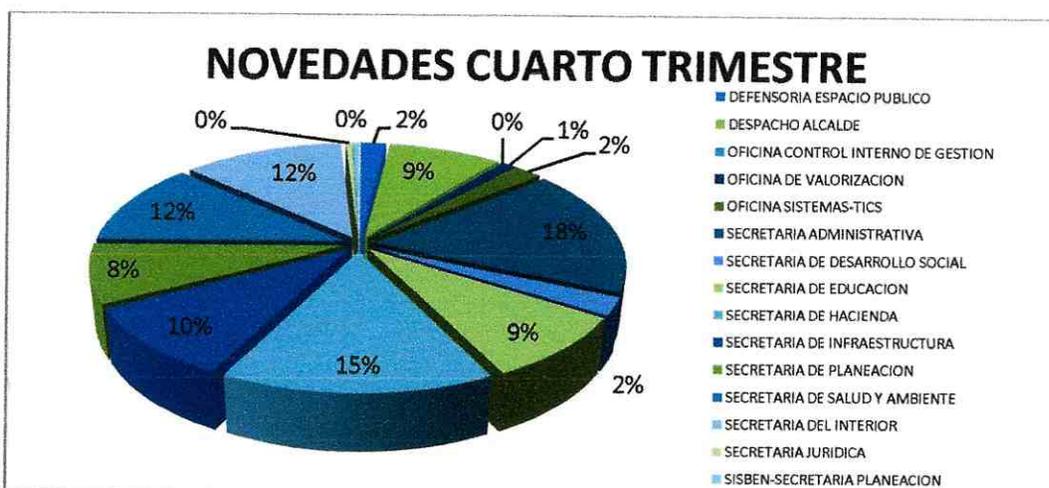
Cabe anotar, que la fecha de corte fue establecida, teniendo en cuenta la fecha límite de contestación de las PQRS registradas durante el primer trimestre.

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 de Cada Dependencia en el Total de Novedades.

Durante el período de análisis, se observa un número de casos elevado en las Secretarías Administrativa (136 casos) y de Hacienda (114 casos), seguidos de las Secretarías del Interior y Salud y Medio Ambiente con 95 y 90 casos respectivamente.

DEPENDENCIA	CANTIDAD
DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO	15
DESPACHO ALCALDE	67
OFICINA CONTROL INTERNO DE G.	1
OFICINA DE VALORIZACIÓN	8
OFICINA SISTEMAS-TICS	17
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	136
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	19
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	68
SECRETARIA DE HACIENDA	114
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	75
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	63
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	90
SECRETARIA DEL INTERIOR	95
SECRETARIA JURÍDICA	4
SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN	4
TOTAL	776



Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10

Durante el trimestre, se observa que el 57% del total de PQRS registradas pertenecen a las secretarías Administrativa (18%), Hacienda (15%), Interior (12%) y Salud y Medio Ambiente (15%), hecho que puede explicar la creciente demanda de la Secretaría Administrativa, por el cambio en la Administración Municipal, que genera nuevas expectativas en la comunidad, que participa sugiriendo acciones de mejora en los procesos; de la misma manera en la Secretaría de Hacienda al inicio del año, los ciudadanos presentan alta demanda por los pagos de impuestos a la Alcaldía con los descuentos por pronto pago.

3.1.2. Participación de Acuerdo al Tipo de Novedad.

El acumulado de novedades de acuerdo al tipo, muestra que de manera progresiva desde la mitad del año 2015 y hasta la presente fecha, las inquietudes elevadas al Despacho del Señor Alcalde, superan a los demás tipos de novedad del módulo PQRS.

DEPENDENCIA	CANTIDAD
DENUNCIA	60
ESCRIBALE AL ALCALDE	216
FELICITACIÓN	5
QUEJA	123
QUEJA ANÓNIMA	55
RECLAMO	13
SOLICITUD	48
PETICIÓN GENERAL	184
SUGERENCIA	58
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	9
PETICIÓN PARA ELEVAR UNA CONSULTA	5
TOTAL	776

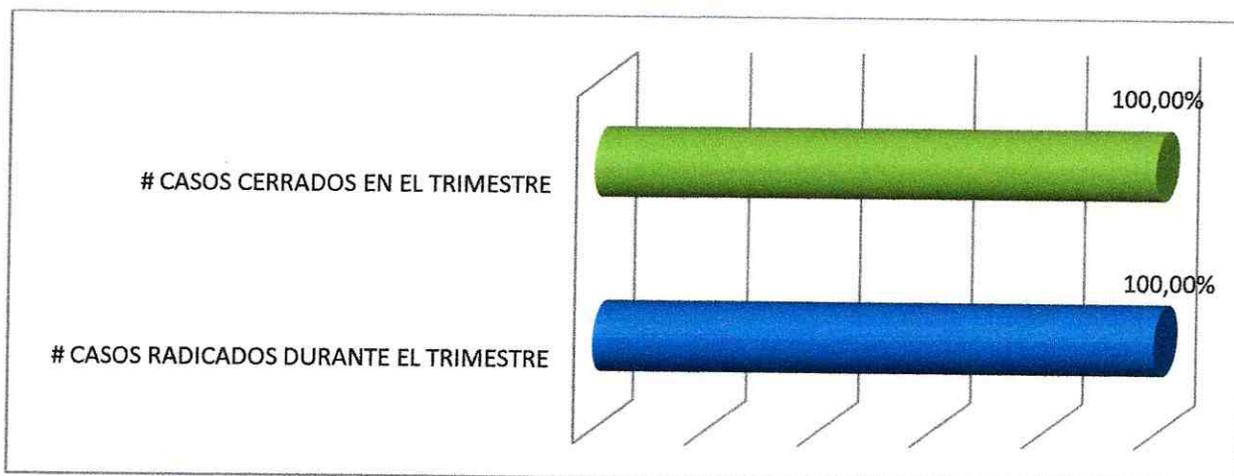
Los comunicados referidos al Despacho del Alcalde, representan el 28% del total de novedades, que junto a las peticiones generales (24%), acumulan más de la mitad de los casos. De lo anterior, se deduce que los ciudadanos manifiestan sus inquietudes a través del módulo, directamente al burgomaestre, a través del tipo "escríbale al Alcalde", bajo la interpretación de que el mandatario municipal, atenderá de manera personal e inmediata una solicitud con esa referencia, sin tener en cuenta los usuarios, que cada Secretaría y Oficina Asesora, tiene establecidas sus competencias.



3.1.3. Cantidad de Novedades Radicadas y Contestadas.

# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	776
# CASOS SIN RESPUESTA DURANTE EL TRIMESTRE	0
# CASOS CERRADOS EN EL TRIMESTRE	776

El balance refleja una buena gestión de las Secretarías y Oficinas Asesoras durante el trimestre, pues no se evidencian casos sin respuesta durante el período analizado.



4. CONSOLIDADOS POR DEPENDENCIA:

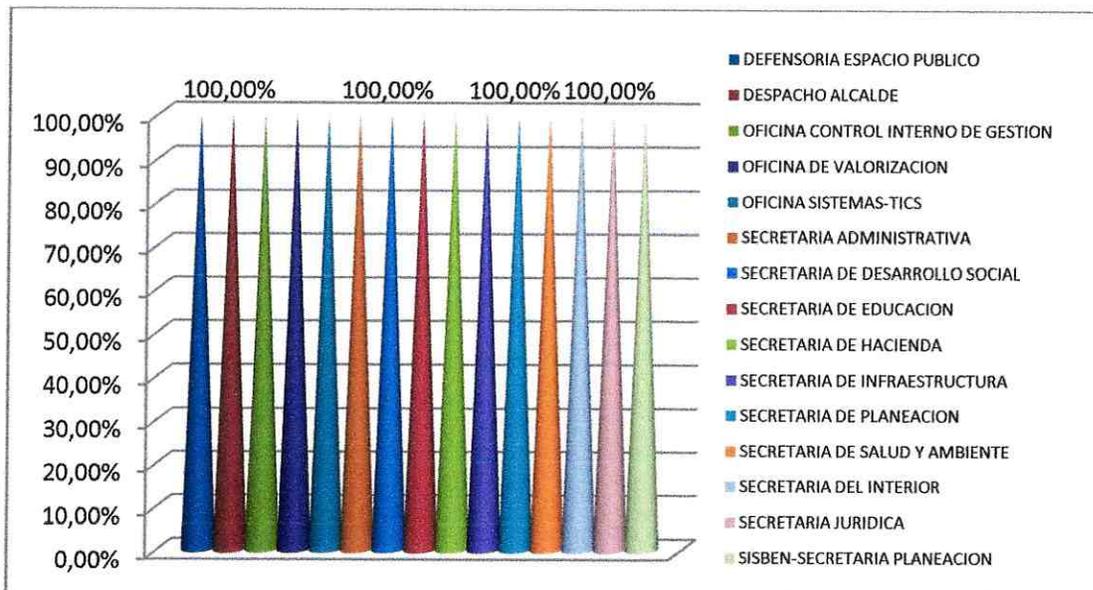
Registra de manera individual la gestión de cada dependencia, y muestra gráficos comparativos con otras dependencias a lo largo del tiempo.

4.1. Según el trámite dado.

Este indicador registra la finalización exitosa de acuerdo a la gestión de cada dependencia. Para el período analizado, la totalidad de los casos fueron tramitados con cierres exitosos, es decir que las PQRS registradas tuvieron respuesta y fueron cerradas en el trimestre.

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10

DEPENDENCIA	SIN CIERRE ÉXITO	CIERRE ÉXITO	TOTAL
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	0	15	1,93%
DESPACHO ALCALDE	0	67	8,63%
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	1	0,13%
OFICINA DE VALORIZACIÓN	0	8	1,03%
OFICINA SISTEMAS-TICS	0	17	2,19%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	136	17,53%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	19	2,45%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	0	68	8,76%
SECRETARIA DE HACIENDA	0	114	14,69%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	75	9,66%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	0	63	8,12%
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	0	90	11,60%
SECRETARIA DEL INTERIOR	0	95	12,24%
SECRETARIA JURÍDICA	0	4	0,52%
SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN	0	4	0,52%
TOTAL GENERAL	0	776	100,00%



4.2. Según el tipo de novedad

DEPENDENCIA	DENUNCIA	ESCRIBALE AL ALCALDE	FELICITACIÓN	PETICIÓN GENERAL	PETICION DE DOCUMENTOS E INFORMACION	PETICION PARA ELEVAR UNA CONSULTA	QUEJA	QUEJA ANÓNIMA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	3	2		3			3	4			
DESPACHO ALCALDE	1	43	1	12	2		1	4			3
OFICINA CONTROL INTERNO DE G.								1			
OFICINA DE VALORIZACIÓN		1		4			1			1	1

OFICINA SISTEMAS-TICS		4			1		5	1	2	2	2
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	6	80	2	18		1	12	5		7	5
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	3	3		4	1	1	2			1	4
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	3	22		18	1		6	7	2	2	8
SECRETARIA DE HACIENDA	4	13	1	40	1		12		7	16	20
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	4	8		26			19	1	1	11	5
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	6	7		13	2	1	17	13		2	2
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	12	14	1			2	28	9		4	4
SECRETARIA DEL INTERIOR	16	18		27			17	10	1	2	4
SECRETARIA JURÍDICA	2	1			1						
SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN				4							
TOTAL	60	216	5	184	9	5	123	55	13	48	58

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

5. ANÁLISIS DE TRAMITES 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.

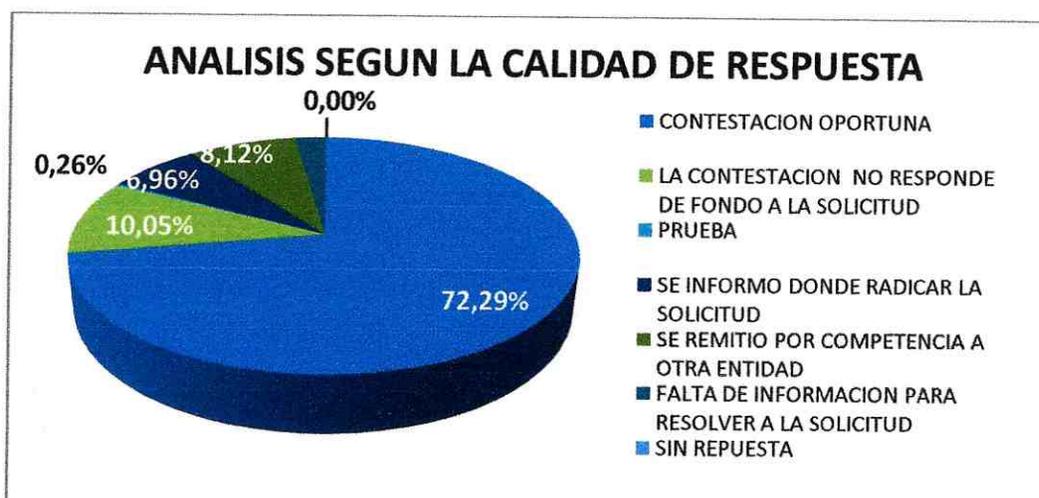
DEPENDENCIA	NOVEDADES CONTESTADAS ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN REPUESTA
1. DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	5	10	0
2. DESPACHO ALCALDE	57	10	0
3. OFICINA CONTROL INTERNO DE G.	0	1	0
4. OFICINA DE VALORIZACIÓN	8	0	0
5. OFICINA SISTEMAS-TICS	16	1	0
6. SECRETARIA ADMINISTRATIVA	136	0	0
7. SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	15	4	0
8. SECRETARIA DE EDUCACIÓN	30	38	0
9. SECRETARIA DE HACIENDA	104	10	0
10. SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	69	6	0
11. SECRETARIA DE PLANEACIÓN	32	31	0
12. SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	60	30	0
13. SECRETARIA DEL INTERIOR	69	26	0
14. SECRETARIA JURÍDICA	2	2	0
15. SISBEN-SECRETARIA PLANEACIÓN	4	0	0
TOTAL GENERAL	607	169	0

La tabla anterior refleja que el 78.22% de los casos fueron contestados antes de la fecha de vencimiento y el 21,64% 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 a la ciudadanía, en el proceso de contestación, seguimiento y control de las PQRS.



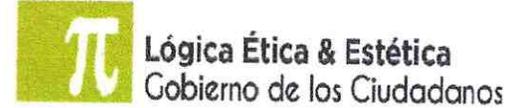
6. ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LA RESPUESTA DE LAS PQRS.

CONTESTACION OPORTUNA	LA CONTESTACION NO RESPONDE DE FONDO A LA SOLICITUD	PRUEBAS MÓDULO	SE INFORMO DONDE RADICAR LA SOLICITUD	SE REMITIÓ POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD	FALTA DE INFORMACION PARA RESOLVER A LA SOLICITUD	SIN REPUESTA
561	78	2	54	63	18	0





Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o-Subserie (TRD) 8200-145,10



Consolidadas las cifras y sumando los valores de Contestaciones que no responden la solicitud, falta de información y casos sin respuesta, se evidencia que los mismos constituyen el 12,5% de los casos, indicadores hacia los cuales se recomienda generar un plan de mejora, en aras de minimizar las deficiencias en los indicadores.



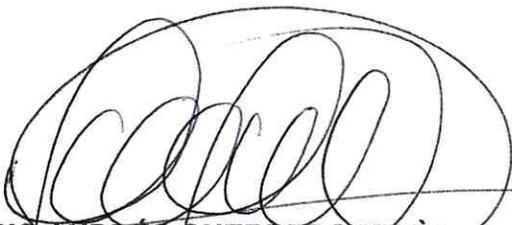
1001

Proceso: GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		No. Consecutivo
Subproceso: ATENCION A LA CIUDADANIA	Código General 8200	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 8200-145,10

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y OBSERVACIONES.

- ✓ La creciente tendencia a enviar solicitudes directas a la oficina del primer mandatario, sugiere el aumento en el grado de confianza con la Administración actual, donde los usuarios esperan que a partir de las PQRS elevadas, se tomen medidas en torno al bienestar de la ciudad, generando un clima de confianza entre el Alcalde y la comunidad.
- ✓ El número de novedades en los registros de la plataforma de PQRS, comparados con el trimestre anterior, muestra un aumento cercano al 100%, donde se evidencia que la ciudadanía quiere hacerse oír por parte de la entidad, esperando obtener respuestas efectivas a sus peticiones, por parte de cada una de las Secretarías y Oficinas Asesoras.
- ✓ Es notorio el trabajo desarrollado desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía, dependencia de la Secretaría Administrativa, que aparte de generar una cultura de responsabilidad social con las peticiones de la comunidad, ha emprendido un riguroso acompañamiento de seguimiento de las diferentes peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias elevadas por los usuarios, evaluando en cada caso la calidad de la respuesta dada al ciudadano, así como brindado apoyo al proceso de radicación en el módulo, a través de las diferentes formas de presentación de las PQRS (Web, Personal, telefónica y contáctenos).
- ✓ Una de las novedades a implementar para el mejoramiento de los indicadores de calidad en las respuestas dadas a los usuarios, es el diagnóstico a presentar por la Oficina de Atención a la Ciudadanía, en las diferentes Secretarías y Oficinas Asesoras de la Alcaldía de Bucaramanga, el cual será expuesto al responsable del proceso en cada dependencia, con el objeto de que se evalúen y corrijan las deficiencias evidenciadas.

Cordialmente,



FABIO ANDRÉS GUERRERO MEJÍA
Secretario Administrativo
Alcaldía de Bucaramanga

Proyectó: Ing. Ana Carolina Toledo Bueno – Contratista 
Oficina de Atención a la Ciudadanía

Revisó: Dra. Arelis Ortiz Moreno – Profesional Universitario (e)
Oficina de Atención a la Ciudadanía – Secretaria Administrativa 