



**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 14

**1.DATOS GENERALES**

<b>SECRETARIA y/o OFICINA:</b>	Secretaria Administrativa
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Gestión de Servicio a la Ciudadanía
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	N.A.
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	Segundo trimestre del 2017 (01 de Abril de 2017 al 30 de Junio 2017) Fecha de Corte: 16 de Agosto de 2017
<b>LUGAR:</b>	Alcaldía de Bucaramanga
<b>ELABORÓ:</b>	Proyectó: Ing. Ana Carolina Toledo Bueno – Contratista Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía  Revisó: Dra. Arelis Ortiz Moreno –  Profesional Universitario (e) Proceso de Gestión de Servicio 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, 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



**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 14

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 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 Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, con los datos arrojados por el sistema y soportados por gráficos estadísticos que revelan el comportamiento real de las PQRSD, en las diferentes Secretarías y Oficinas Asesoras de la Alcaldía de Bucaramanga, con el respectivo análisis del mismo.

3.3. Revisión del informe por parte de la líder del Proceso de Gestión de Servicio 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.

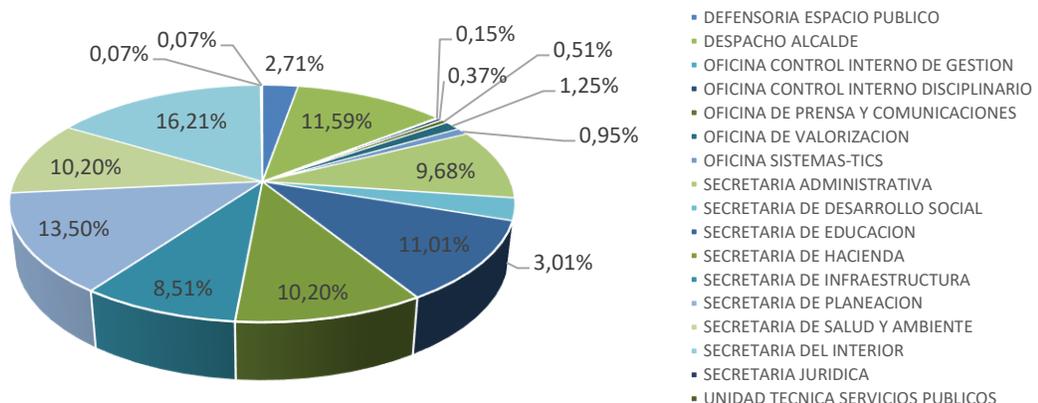
En este capítulo, se presentan los resultados globales del comportamiento de las PQRSD, que ingresaron a través del módulo, durante el segundo trimestre del año 2017, con corte a 16 de Agosto de 2017. Se desglosa la totalidad de los procedimientos, agrupados por el tipo de novedad y el resultado del trámite al final del ejercicio.

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

Continuando la tendencia del primer trimestre del año 2017, sólo algunas dependencias (8 en total) reciben más del 90% de los casos registrados. Por su parte la Unidad Técnica de Servicios Públicos, el Departamento Administrativo para la Defensoría del Espacio Público, las Oficinas de Control Interno de Gestión, Control Interno Disciplinario, Prensa y Comunicaciones, Valorización y Sistemas TICS, junto a las Secretarías de Desarrollo Social y Jurídica, suman en total 124 casos, que corresponden solamente al 9,09% del total de PQRSD, del trimestre en análisis.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	37
DESPACHO ALCALDE	158
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	2
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	7
OFICINA DE VALORIZACIÓN	17
OFICINA SISTEMAS-TICS	13
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA	132
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	41
SECRETARÍA DE EDUCACION	150
SECRETARÍA DE HACIENDA	139
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	116
SECRETARÍA DE PLANEACION	184
SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE	139
SECRETARÍA DEL INTERIOR	221
SECRETARÍA JURÍDICA	1
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	1
<b>TOTAL</b>	<b>1363</b>

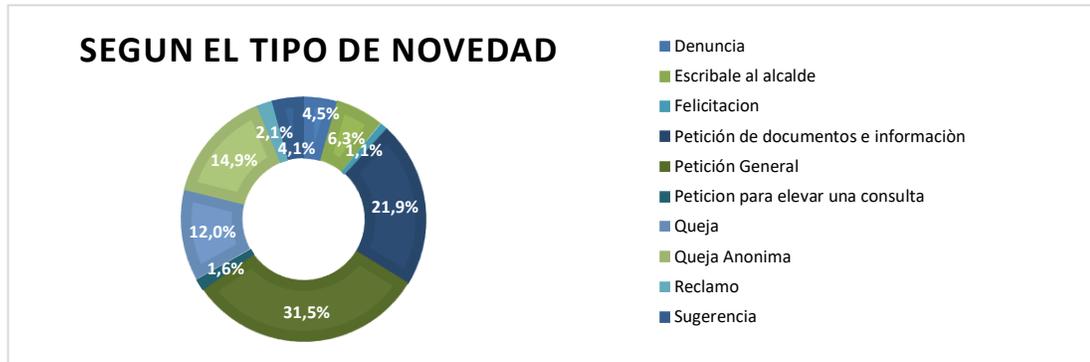
### NOVEDADES SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2017



Las secretarías del Interior, Planeación y Educación, junto con el Despacho del Alcalde, representan más del 52%, de la totalidad de PQRSD, radicadas durante el segundo trimestre del año 2017.

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

Las peticiones tanto generales como de documentos e información, encabezan las estadísticas superando el 53% de los casos que se presentaron durante el segundo trimestre.



Al igual que el trimestre anterior, las denuncias, reclamos y felicitaciones, no alcanzan a llegar sumadas al 10% de las novedades radicadas, pero es curioso que las felicitaciones ya alcanzan más del 2% de los casos, situación que no se presentaba en años anteriores.

##### 4.1.2.1. Petición de documentos e información.

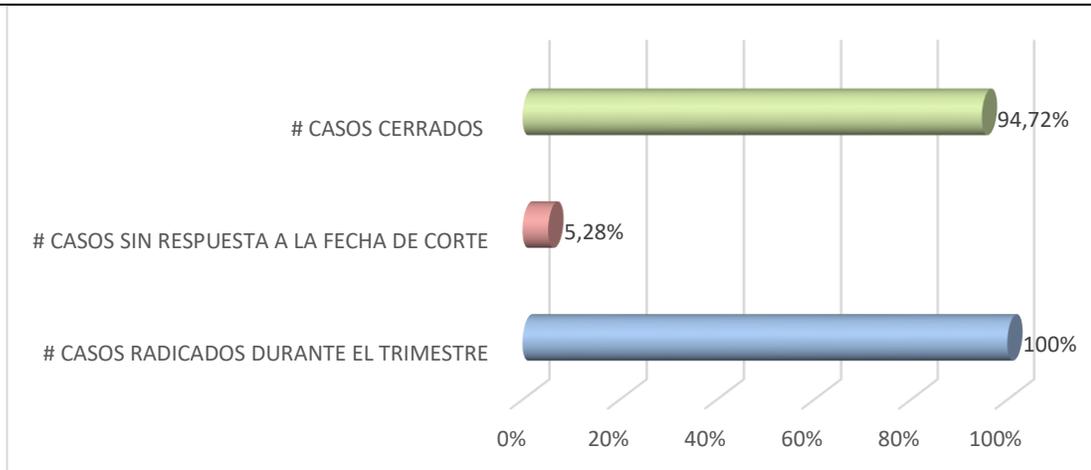
Con respecto, a este tipo de novedad, se hace la siguiente clasificación:

CLASIFICACION DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de documentos	50
Petición de información	248
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>

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

# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	<b>1363</b>
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE	72
# CASOS CERRADOS	1291

Si bien el indicador, resulta medianamente positivo, comparado con el último trimestre del año 2016, donde se dejaron sin respuesta el 14% de los casos, si se presenta un leve descenso en comparación con los datos del primer trimestre del año 2017, que sólo tenía algo más del 2% de casos no respondidos, a la fecha de corte del informe.



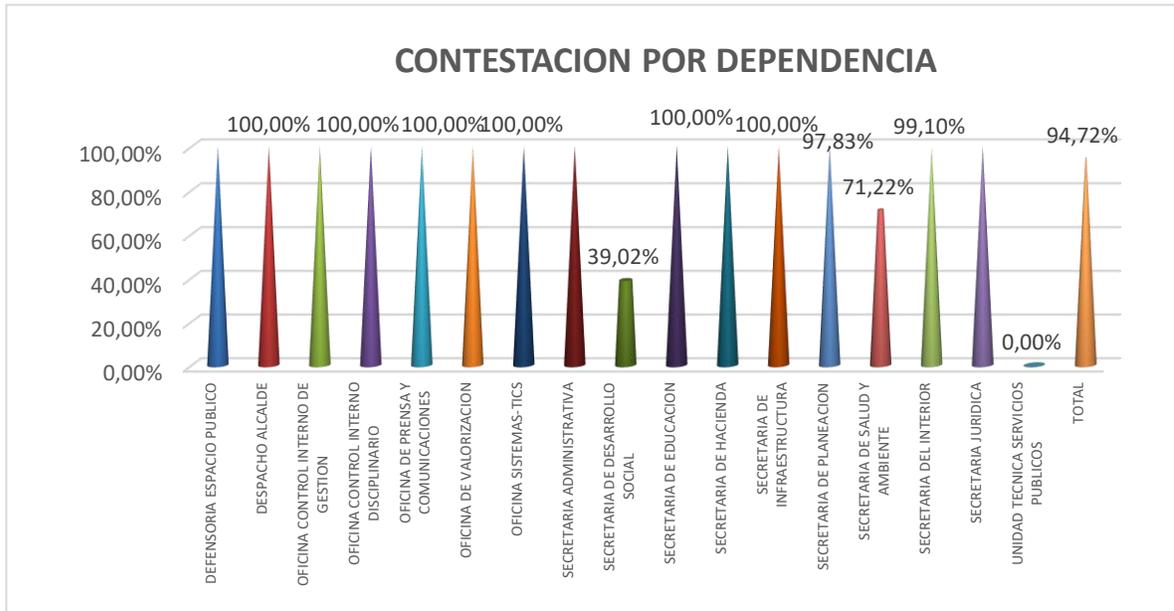
#### 4.2. CONSOLIDADOS POR SECRETARÍA U OFICINA ASESORA:

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

##### 4.2.1. Según el trámite dado.

Las Secretarías de Salud y Ambiente y la de Desarrollo Social, durante el trimestre analizado, suman 65 de los 72 casos sin respuesta, lo cual deja en mejor posición, a los demás despachos que no aportan a éste indicador negativo. La Secretaría del Interior mejoró de manera notable su desempeño con relación a otros informes.

SECRETARÍA U OFICINA ASESORA	SIN CIERRE ÉXITOSO	CIERRE ÉXITOSO	TOTAL	% TOTAL
DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO		37	37	2,71%
DESPACHO ALCALDE		158	158	11,59%
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		2	2	0,15%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		5	5	0,37%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES		7	7	0,51%
OFICINA DE VALORIZACIÓN		17	17	1,25%
OFICINA SISTEMAS-TICS		13	13	0,95%
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA		132	132	9,68%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	25	16	41	3,01%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		150	150	11,01%
SECRETARÍA DE HACIENDA		139	139	10,20%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA		116	116	8,51%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	4	180	184	13,50%
SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE	40	99	139	10,20%
SECRETARÍA DEL INTERIOR	2	219	221	16,21%
SECRETARÍA JURÍDICA		1	1	0,07%
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	1	0	1	0,07%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>1291</b>	<b>1363</b>	<b>100,00%</b>



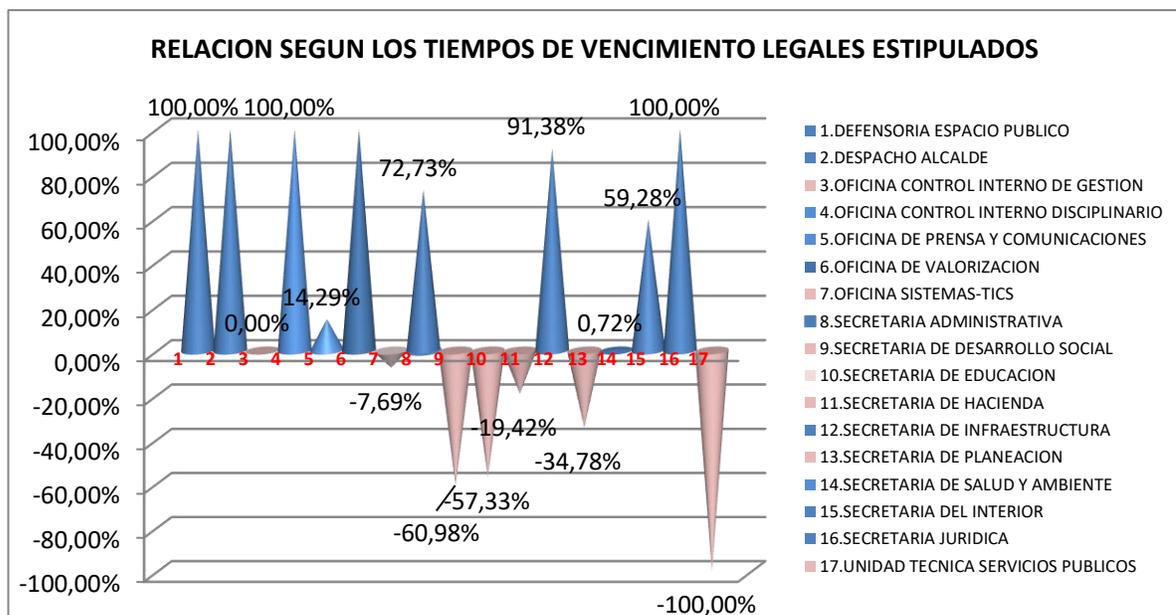
#### 4.2.2. Según el tipo de novedad

DEPENDENCIA	DENUNCIA	ESCRIBALE AL ALCALDE	FELICITACION	PETICION DE DOCUMENTOS E INFORMACION	PETICIÓN GENERAL	PETICION PARA ELEVAR UNA	QUEJA	QUEJA ANONIMA	RECLAMO	SUGERENCIA
DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO	1	2		5	16		3	9	1	
DESPACHO ALCALDE	5	34	6	19	63	2	5	5	3	16
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN								2		
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2				1		1	1		
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES		1	1	3	2					
OFICINA DE VALORIZACIÓN				9	1		4		3	
OFICINA SISTEMAS-TICS			3	5	4		1			
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	6	13	1	29	29	3	15	12	4	20
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	3	3		8	15	1	4	4	1	2
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	3	6		33	84	3	6	9	4	2
SECRETARÍA DE HACIENDA	1	2	3	97	19	4	7	2	3	1
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	7	9		10	55	2	12	10	5	6
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	15	2		35	38	2	29	61	1	1
SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE	9	3		18	34	4	38	28	2	3
SECRETARÍA DEL INTERIOR	8	11	1	27	68	1	38	60	2	5
SECRETARÍA JURÍDICA					1					
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	1									
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>86</b>	<b>15</b>	<b>298</b>	<b>430</b>	<b>22</b>	<b>163</b>	<b>203</b>	<b>29</b>	<b>56</b>

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

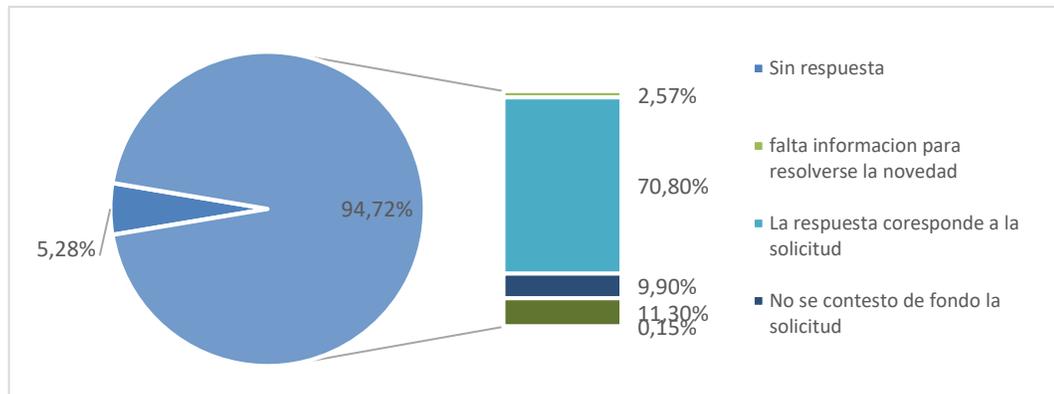
La tabla registra el acumulado de los casos contestados durante los términos que establece la ley.

SECRETARÍA U OFICINA ASESORA	NOVEDADES CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN REPUESTA	TOTAL
1.DEFENSORÍA ESPACIO PÚBLICO	37			37
2.DESPACHO ALCALDE	158			158
3.OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	1	1		2
4.OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5			5
5.OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	4	3		7
6.OFICINA DE VALORIZACIÓN	17			17
7.OFICINA SISTEMAS-TICS	6	7		13
8.SECRETARÍA ADMINISTRATIVA	114	18		132
9.SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	8	8	25	41
10.SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	32	118		150
11.SECRETARÍA DE HACIENDA	56	83		139
12.SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	111	5		116
13.SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	60	120	4	184
14.SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE	70	29	40	139
15.SECRETARÍA DEL INTERIOR	176	43	2	221
16.SECRETARÍA JURÍDICA	1			1
17.UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS			1	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>856</b>	<b>435</b>	<b>72</b>	<b>1363</b>



#### 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 (CONGRUENCIA)	NO SE CONTESTO DE FONDO LA SOLICITUD	SE REMITE A LA ENTIDAD COMPETENTE Y SE LE INFORMA LA NOVEDAD AL PETICIONARIO	SIN RESPUESTA	TOTAL
35	965	2	135	154	72	1363



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

##### 4.5.1. Defensoria del espacio público

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncias de invasión del espacio publico	22
Tema de competencia de otra entidad	1
Requerimiento compra de inmueble por parte de la Alcaldía de Bucaramanga	2
Solicitud de información sobre un predio del municipio	8
Solicitud de ofertas institucionales	4
<b>Total</b>	<b>37</b>

##### 4.5.2. Despacho alcalde

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Queja del servicio ofrecido en la Administración Municipal	10
Felicitación por la gestión de la Alcaldía de Bucaramanga	5
Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración Municipal	5
Oferta de servicios	17
Requerimiento de la comunidad para arreglos de espacios de recreación	2
Solicitud de ayudas a ciudadanos	14
Solicitud de cita con el Alcalde	3
Solicitud de información general	14
Solicitud Laboral	59
Sugerencia de mejora de las políticas de la Administración Municipal	29
<b>Total</b>	<b>158</b>



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

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 9 de 14

4.5.3. Oficina de control interno de gestión

TEMA DE REPETICION	CANTIDAD
Seguimiento a los procesos según solicitud	1
Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración Municipal	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

4.5.4. Oficina de control interno disciplinario

TEMA DE REPETICION	CANTIDAD
Denuncia contra funcionario publico	2
Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración	3
<b>Total</b>	<b>5</b>

4.5.5. Oficina de prensa y comunicaciones

TEMA DE REPETICION	CANTIDAD
Solicitud de ayudas para ciudadanos	1
Tema competente a otra entidad	2
Solicitud de información histórica	3
Oferta de servicios para ser utilizados en la Administración Municipal	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

4.5.6. Oficina de Valorización

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Actualización de Información del inmueble	1
Devolución de saldos a favor por pago de impuesto de valorización	1
Información sobre normatividad con respecto a la contribución de valorización	2
Levantamiento de anotación en el certificado de libertad y tradición	2
Queja del servicio en ofrecido en la Administración Municipal	2
Solicitud de paz y salvo de valorización	3
Estado de cuenta de la contribución de valorización	6
<b>Total</b>	<b>17</b>

4.5.7. Oficina de Tic'S

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Felicitación por la gestión de la Alcaldía de Bucaramanga	2
Solicitud de ayuda a ciudadanos	2
Información de los puntos VIVELAB	2
Propuesta sobre proyecto tecnológico para el municipio.	1
Información de servicios de la página Web	2
Información sobre el tratamiento de datos	4
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>



**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 14

4.5.8. Secretaría Administrativa

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Arreglos de infraestructura del CAM	1
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	1
Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración Municipal	1
Solicitud de información sobre trámite de PQRSD	2
Solicitud de información general	33
Solicitud de información y/o requerimientos sobre contratación	8
Solicitud de servicios del proceso de talento humano (certificados, bonos pensionales, etc)	1
Tema de competencia de otra entidad	85
<b>Total</b>	<b>132</b>

4.5.9. Secretaría de Desarrollo Social

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	1
Solicitud de información y/o denuncias de Juntas de Acciones Comunales	3
Información y/o requerimientos de programas ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga	7
Solicitud de información general	1
Tema competente a otra entidad	4
<b>Total</b>	<b>16</b>

4.5.10. Secretaría de Educación

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Falta de docentes institución	1
Información de cupos estudiantiles	2
Información programas educativos para personas con discapacidad	2
Queja sobre servicio educativos	19
Requerimientos de docentes	80
Solicitud de información académica en general	22
Solicitud de beneficios educativos para ciudadanos	9
Solicitud de capacitación para instituciones educativas	1
Solicitud de programas educativos universitarios	2
Solicitud Laboral	3
Sugerencias para mejorar las políticas de la Administración Municipal	4
Información sobre instituciones educativas	5
<b>Total</b>	<b>150</b>

4.5.11. Secretaria de Hacienda

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Solicitud de información tributaria (conceptos, normatividad, fechas, etc)	57
Información del formulario de industria y comercio	16
Información trámites en línea	12
Información de estado de cuenta de impuestos	25
Solicitud de información general	19
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	3
Levantamiento de Embargo	1
Solicitud de Devolución de saldos a favor	2



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

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 11 de 14

Requerimiento sobre novedad de impuesto de industria y comercio	3
Solicitud de paz y salvo	1
<b>Total</b>	<b>139</b>

4.5.12. Secretaria de Infraestructura

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración Municipal	1
Tema competencia de otra entidad	11
Solicitud de información general	9
Mantenimiento de alumbrado público	14
Solicitud de poda de árboles	11
Sugerencia de mejora de las políticas de la Administración Municipal	1
Requerimientos de obra y/o mantenimiento para beneficio de la comunidad	16
Solicitud de información y/o requerimiento de obra realizada por la Administración Municipal	11
Requerimiento de arreglo de la malla vial	37
Información de estado de un proceso contractual	1
Ofrecer servicios para ser utilizados en la Administración Municipal	1
Solicitud información para aprobación de construcción	1
Solicitud de permiso para usar parques y espacio públicos	2
<b>Total</b>	<b>116</b>

4.5.13. Secretaria de Planeación

TEMA DE REPETICION	CANTIDAD
Solicitud de información general	22
Solicitud de copia de planos	2
Tema competencia de otra entidad	1
Sugerencia de mejora de las políticas de la Administración Municipal	2
Concepto de construcción	5
Solicitud de información y/o requerimiento de un concepto de uso de suelo	8
Solicitud de control de obra	122
Solicitud de retiro de ciudadano de la base de datos del Sisbén	9
Ofrecimiento de servicios para ser utilizados en la administración	1
Requerimiento para la revisión de puntaje del Sisbén	4
Solicitud de información para ingreso de ciudadano a la base de datos del Sisbén	3
Actualización de Información en la base de datos del Sisbén	1
<b>Total</b>	<b>166</b>

4.5.14. Secretaría de Salud y Medio Ambiente

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncia contaminación auditiva	17
Denuncia de contaminación ambiental	13
Denuncia de animales peligrosos	2
Denuncia de empresas prestadoras de salud.	1
Queja sobre el servicio de la Administración Municipal	1
Requerimiento de zoonosis	10
Requerimiento para el control de plagas	6
Revisión de condiciones sanitarias	18



**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 14

Solicitud de brigada de salud	3
Solicitud de información general	22
Tema competencia de otra entidad	6
Sin respuesta	40
<b>Total</b>	<b>139</b>

4.5.15. Secretaría del Interior

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Competencia de Policía Metropolitana de Bucaramanga según el nuevo código de policía	40
Denuncia de tenencia de animales	1
Denuncia de establecimientos comerciales	11
Denuncia de invasión de espacio público	39
Denuncia de irregularidades de construcción	19
Denuncia de material peligroso	1
Denuncia de vendedor de sustancias psicoactivas	1
Denuncias de zonas de riesgo para la comunidad	13
Desistimiento de una PQRSD radicada	1
Felicitación por la gestión de la Alcaldía de Bucaramanga	1
Información sobre procesos en inspecciones	2
Información sobre normatividad del código de policía	8
Petición y/o denuncias de inmobiliarias	4
Queja sobre mal servicio prestado en la Administración Municipal	5
Solicitud de información general	27
solicitud de permisos de espectáculos públicos	3
Solicitudes de ciudadanos por vulneración de derechos	20
Sugerencia de mejora de las políticas de la Administración Municipal	14
Tema de competencia de otra entidad	9
Sin respuesta	2
<b>Total</b>	<b>219</b>

4.5.16. Secretaría Jurídica

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información sobre estado de un proceso	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

4.5.17. Unidad técnica de servicios públicos

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Sin respuesta	1
<b>Total</b>	<b>1</b>



#### 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	1363
TERCER TRIMESTRE	853	---
CUARTO TRIMESTRE	626	---
<b>TOTAL</b>	<b>3305</b>	<b>2661</b>

En comparación con los dos primeros trimestres del año anterior, la cifra de novedades radicadas por el módulo PQRSD, para la vigencia 2017, aumentó cerca del 35%, lo cual permite establecer que la cultura del uso de las PQRSD como herramienta de contacto entre la administración municipal y la ciudadanía, es efectiva.

##### 4.6.2. Según el trámite dado por trimestre

Al momento de realizar los informes trimestrales se registró el estado de las PQRSD, determinando las novedades que quedaban pendientes por su contestación, donde se observa el avance que ha tenido en 2017 el porcentaje de casos cerrados con éxito durante el período evaluado, como se aprecia en el siguiente cuadro.

	2016				2017	
	PRIMER TRIMESTRE (1/01/2016 A 30/03/2016)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/04/2016 A 30/06/2016)	TERCER TRIMESTRE (1/07/2016 A 30/09/2016)	CUARTO TRIMESTRE (1/10/2016 A 30/12/2016)	PRIMER TRIMESTRE (1/01/2017 A 30/03/2017)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/04/2017 A 30/06/2017)
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	0	6	119	116	23	72
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	776	1044	734	510	1275	1291
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	<b>776</b>	<b>1050</b>	<b>853</b>	<b>626</b>	<b>1298</b>	<b>1363</b>

Actualmente existen PQRSD, pendientes del año 2016, que fueron asignadas a la secretaria del interior, pero no se tiene respuesta de estas; a la fecha se han realizado las acciones establecidas en el procedimiento donde se informa a la oficina de Control Interno Disciplinario, para que revise las circunstancias que originan el retardo injustificado en las respuestas.

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

	2016				2017	
	PRIMER TRIMESTRE (1/01/2016 A 30/03/2016)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/04/2016 A 30/06/2016)	TERCER TRIMESTRE (1/07/2016 A 30/09/2016)	CUARTO TRIMESTRE (1/10/2016 A 30/12/2016)	PRIMER TRIMESTRE (1/01/2017 A 30/03/2017)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/04/2017 A 30/06/2017)
# CASOS SIN RESPUESTA HASTA LA FECHA	0	0	19	40	13	72
# CASOS CERRADOS HASTA LA FECHA	776	1050	834	586	1285	1291
# CASOS RADICADOS DURANTE LA VIGENCIA	<b>776</b>	<b>1050</b>	<b>853</b>	<b>626</b>	<b>1298</b>	<b>1363</b>



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

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 14 de 14

**5. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES**

- ✓ Sigue la marcada tendencia de ascenso en el número de PQRSD, radicadas a través de los diferentes canales (vía web, personal, telefónica, e-mail.).
- ✓ 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.