



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

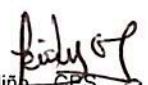

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 1 de 23

1. DATOS GENERALES

SECRETARIA Y/O OFICINA:	Secretaría Administrativa
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de Servicio a la Ciudadanía
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	N.A
PERIODO EVALUADO:	Primer trimestre de 2020 (01/01/2020 al 31/03/2020) con fecha de corte 31 de Marzo de 2020
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORÓ:	<p>Proyectó: Leidy Lorena Mora Niño - GPS Revisó: Tatiana Rodríguez Urbina - GPS</p> 
APROBÓ:	 CESAR AUGUSTO CASTELLANOS GÓMEZ Secretario Administrativo Alcaldía 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 3° 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 6°.- inciso 3°.- 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, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales..."

Asimismo, 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



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 2 de 23

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..."

Por último, normatividad con respecto a la emergencia sanitaria por COVID-19, dado que se amplían términos para emitir respuesta a las peticiones, como lo dispone el art. 5 del Decreto Nacional No. 491 del 28 de Marzo de 2020, el Decreto Municipal 0115 del 03 de Abril de 2020 y el Decreto Nacional 417 del 17 de Marzo de 2020 y el Decreto Nacional 457 del 22 de Marzo De 2020.

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 software de correspondencia GSC, la asignación a la Dependencia competente, para que se sirvan dar respuesta a la misma dentro del término de Ley.

3. METODOLOGIA DEL INFORME

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

3.1. De acuerdo al plan de acción establecido en la acción correctiva No. 01, del 16 de Junio de 2020, se genera nuevamente informe comportamental de PQRSD del primer trimestre de 2020, teniendo en cuenta la parametrización de las fechas de vencimiento de las solicitudes radicadas, según el Decreto Nacional No. 491 del 28 de Marzo de 2020, Decreto Municipal 0115 del 03 de Abril de 2020.

3.2. Se descarga del reporte de novedades radicadas en el Sistema de Correspondencia GSC, mediante los diferentes medios (teléfono, e-mail, ventanilla, personales y mediante la Web) con fecha de corte al último día calendario del trimestre a reportar, para lo cual se extraen dos bases de datos, una con el reporte de las solicitudes radicadas y otra con el reporte de asignaciones a las diferentes dependencias.

3.3. Elaboración del informe por parte de un profesional de apoyo de la Secretaría Administrativa, con los datos extraídos del Software de correspondencia GSC y soportados por gráficos estadísticos que revelan el comportamiento real de las PQRSD, en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, con el respectivo análisis del mismo.

3.4. Aprobación y Firma del Secretario Administrativo.

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

4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 3 de 23

4.1. Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga.

La Administración Municipal implementó el Software de Gestión de Servicio a la Ciudadanía-GSC, que permite la unificación de las solicitudes que ingresan a la Alcaldía de Bucaramanga por los diferentes canales de atención. En este capítulo, se presentan los resultados globales del comportamiento de las PQRSD, que ingresaron a través del módulo PQRSD, del sistema de correspondencia externa (ventanilla) y por otros canales, que son las solicitudes que ingresan directamente a la oficina de control interno disciplinario, unidad técnica de servicios públicos, SISBEN, Subsecretaría administrativa y por alumbrado público, durante el primer trimestre del 2020 con corte al 31 de Marzo de 2020, según reportes extraídos del Software GSC.

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 Cantidad de solicitudes con radicado único

TIPO DE INGRESO	CANT. DE RADICADOS
Módulo PQRSD	3525
Otros Canales	558
Ventanilla	15797
TOTAL	19880

Fuente: Base de datos Reporte de solicitudes Software GSC

A la administración municipal ingresaron 19.880 solicitudes durante el primer trimestre de 2020, las cuales como se evidencia en el cuadro anterior el ingreso fue por medio del Módulo PQRSD, ventanilla y otros canales.

Es importante indicar que en el trimestre reportado ingresaron solicitudes que no fueron radicadas en el Software de Correspondencia GSC, debido a la emergencia sanitaria por COVID-19 decretada por el Gobierno Nacional mediante Decreto No. 417 del 17 de Marzo de 2020, asimismo el Decreto No. 457 de 22 de Marzo de 2020; por lo cual dichas solicitudes se radicaron en el segundo trimestre de 2020 y se hará mención de las mismas en el informe del segundo trimestre de 2020.

4.1.2. Participación por Dependencia, con respecto al total de Novedades que ingresaron.

Al radicar la solicitud los usuarios realizan consultas que por los temas requeridos deben ser asignadas a diferentes dependencias, generando que el número de asignaciones aumente con respecto al número de radicados, dado que genera asignaciones múltiples con el mismo número de radicado, lo que evidencia el tratamiento dado a cada una de las PQRSD por dependencias y partiendo de la base de asignaciones se continuará desarrollando el presente informe:

DEPENDENCIA	MÓDULO PQRSD	OTROS CANALES	VENTANILA	TOTAL
DADEP	77		286	363
DESPACHO ALCALDE	418		385	803
OFIC. ASESORA TIC	33	1	21	55
OFIC. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	144	7	156



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 4 de 23

OFIC. DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	7		22	29
OFIC. DE PRENSA Y COMUNICACIONES	4		12	16
OFIC. DE VALORIZACIÓN	10		698	708
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	311	387	679	1377
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	327	1	789	1117
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	109	1	57	167
SECRETARIA DE HACIENDA	1449		5730	7179
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	115		1094	1209
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	214		1321	1535
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	239		1843	2082
SECRETARIA DEL INTERIOR	380	1	2129	2510
SECRETARIA JURÍDICA	14		1242	1256
SISBEN	59		1	60
UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS	3	24		27
TOTAL	3774	559	16316	20649

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones Software GSC

A través del sistema de correspondencia externa (ventanilla), no se radican solicitudes dirigidas a la Secretaría de Educación, ya que dicha dependencia cuenta con un sistema del Ministerio de Educación Nacional - MEN. No obstante, se evidencia el registro de cincuenta y siete (57) solicitudes que por competencia fueron asignadas por el sistema interno a esa Secretaría como se muestra en el cuadro anterior.

5. ESTADÍSTICA MÓDULO PQRSD, VENTANILA Y OTROS CANALES

5.1 Tipo de Novedad en la clasificación de las solicitudes

5.1.1 Módulo PQRSD

En el módulo PQRSD durante el primer trimestre de 2020, con un porcentaje del 35,21%, las peticiones de información son el tipo de solicitudes radicadas con mayor frecuencia, seguido de la petición general con un porcentaje del 31,16%, como se muestra a continuación:



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

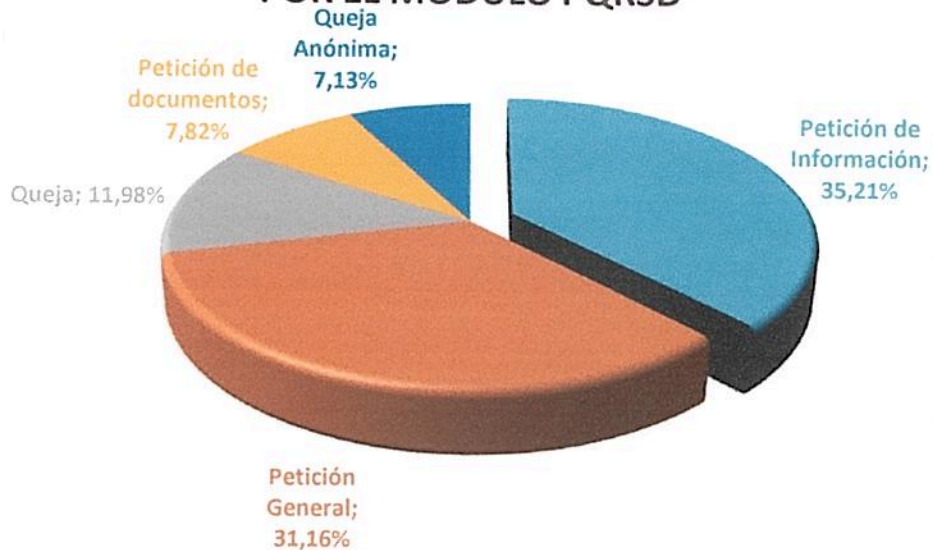
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 5 de 23

NOVEDADES	CANT.	PORCENTAJE
Petición de Información	1329	35,21%
Petición General	1176	31,16%
Queja	452	11,98%
Petición de documentos	295	7,82%
Queja Anónima	269	7,13%
Petición para elevar una consulta	135	3,58%
Sugerencia	55	1,46%
Denuncia anticorrupción	22	0,58%
Invitaciones	19	0,50%
Requerimientos entidades de control y vigilancia	8	0,21%
Felicitación	6	0,16%
Reclamo	6	0,16%
Acciones de Tutela	2	0,05%
TOTAL	3774	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

NOVEDADES FRECUENTES INGRESADAS POR EL MÓDULO PQRSD



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

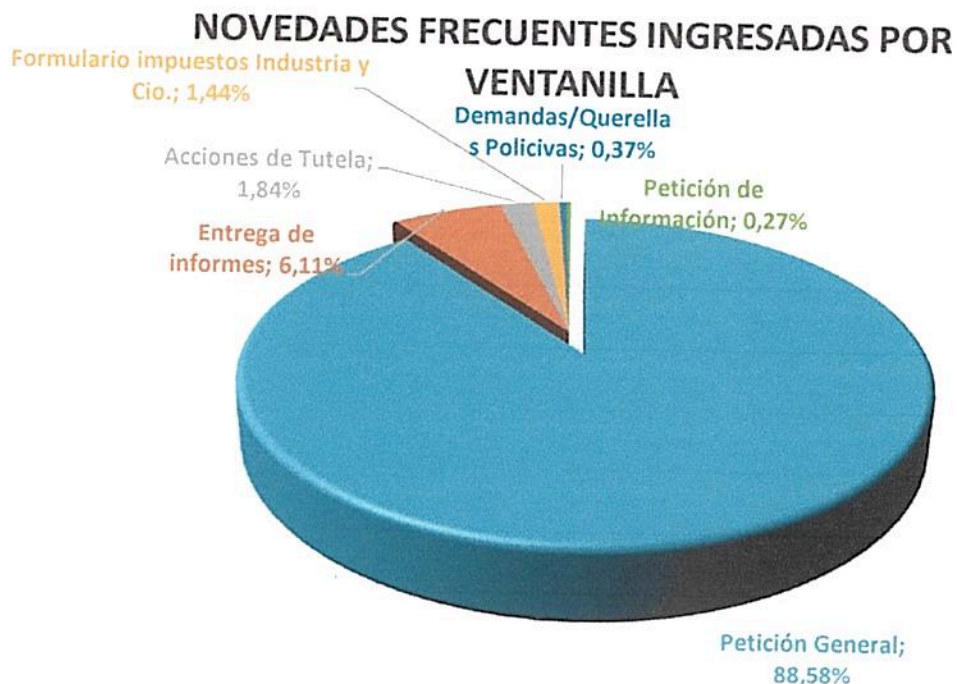
Página 6 de 23

5.1.2 Ventanilla

Durante el primer trimestre de 2020, se evidenció que el 88,58% de las novedades radicadas fueron clasificadas como peticiones generales, el restante clasificadas como entrega de informes, acciones de tutela, formularios de industria y comercio, entre otras, como se muestra en los datos a continuación:

NOVEDADES	CANT.	PORCENTAJE
Petición General	14452	88,58%
Entrega de informes	997	6,11%
Acciones de Tutela	300	1,84%
Formulario de impuestos de industria & comercio.	235	1,44%
Demandas/Querellas Policivas	61	0,37%
Petición de Información	44	0,27%
Procesos Judiciales	37	0,23%
Invitaciones	36	0,22%
Queja Anónima	35	0,21%
Petición para elevar una consulta	32	0,20%
Acciones Populares	27	0,17%
Incidente de Desacato	19	0,12%
Queja	18	0,11%
Felicitación	11	0,07%
Denuncia anticorrupción	4	0,02%
Fallo	3	0,02%
Memoriales	3	0,02%
Petición de documentos	1	0,01%
Sugerencia	1	0,01%
TOTAL	16316	100,00%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.3 Otros Canales

En el primer trimestre de 2020, se evidenció que el 68,34% de las novedades radicadas fueron clasificadas como petición general, como se relaciona a continuación:

NOVEDADES	CANT.	PORCENTAJE
Petición General	382	68,34%
Respuesta	42	7,51%
Solicitud	40	7,16%
Queja	38	6,80%
Asesorías en servicios públicos domiciliarios y las TIC	24	4,29%
Versión Libre	11	1,97%
Solicitud de Información	6	1,07%
Certificación Laboral	5	0,89%
Derecho de Petición	4	0,72%
Solicitud General	3	0,54%
Descargos	2	0,36%
Ampliación de Queja	1	0,18%



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

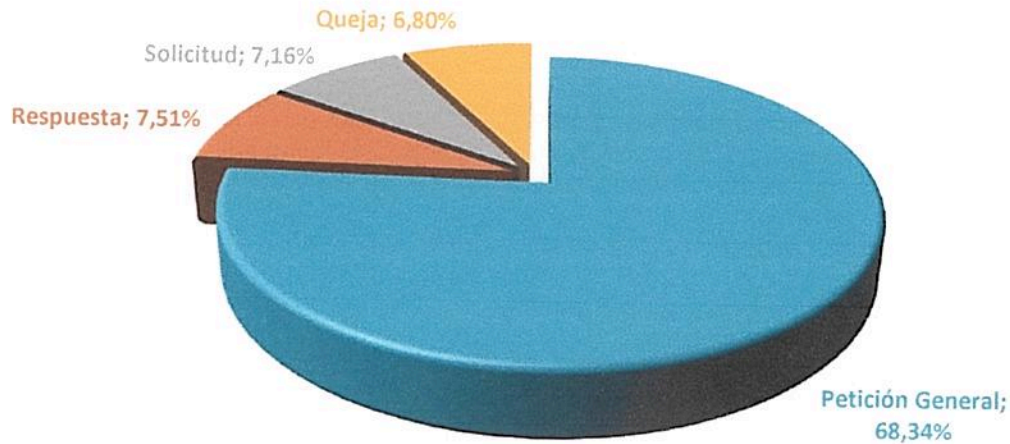
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 8 de 23

Solicitud de Certificación	1	0,18%
TOTAL	559	100,00%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

NOVEDADES FRECUENTES INGRESADAS POR OTROS CANALES



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.4 Petición de documentos e información.

5.1.4.1 Módulo PQRSD

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANT.
Petición de Información	1329
Petición de documentos	295
TOTAL	1624

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.4.2 Ventanilla

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANT.
Petición de Información	44
Petición de documentos	1
TOTAL	45

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 9 de 23

5.1.5 Peticiones remitidas a otras entidades por falta de competencia.

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	MÓDULO PQRSD	VENTANILLA	TOTAL
Tema de Competencia de Otra Entidad	154	1	155

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.2 Cantidad de solicitudes radicadas y contestadas, según las asignaciones realizadas a las diferentes dependencias

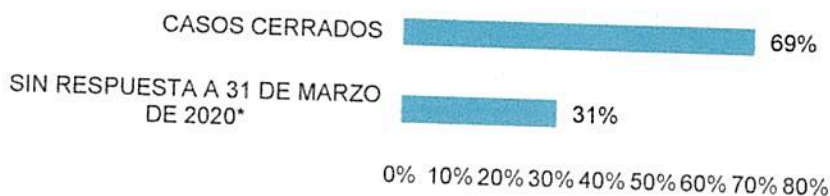
5.2.1 Módulo PQRSD

ESTADO	CANT
SIN RESPUESTA A 31 DE MARZO DE 2020	1157*
CASOS CERRADOS	2617
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	3774

*1126 se encuentran dentro del término para otorgar respuesta.

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

ESTADO CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.2.2 Ventanilla

ESTADO	CANT
SIN RESPUESTA A 31 DE MARZO DE 2020	10246*
CASOS CERRADOS	6070
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	16316

*2096 se encuentran dentro del término para otorgar respuesta.

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

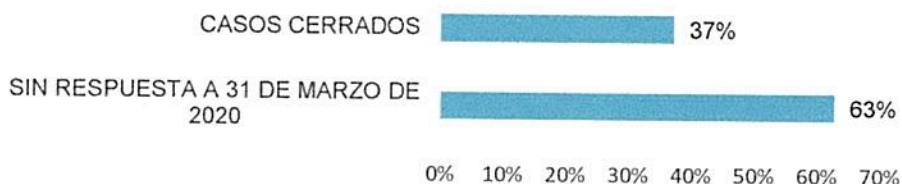
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 10 de 23

ESTADO CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

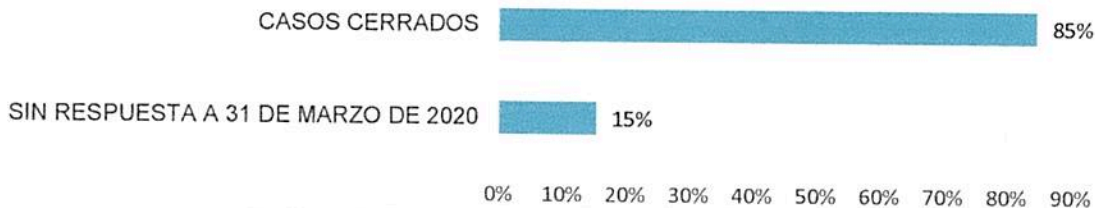
5.2.3 Otros Canales

ESTADO	CANT
SIN RESPUESTA A 31 DE MARZO DE 2020	86*
CASOS CERRADOS	473
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	559

*55 se encuentran dentro del término para otorgar respuesta.

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

ESTADO CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.3 CONSOLIDADO DE ASIGNACIONES POR DEPENDENCIAS

A continuación se evidencia de manera individual la gestión de las diferentes dependencias frente a las solicitudes asignadas dentro en el I trimestre 2020:

5.3.1 Según el trámite dado



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 11 de 23

5.3.1.2 Módulo PQRSD

DEPENDENCIA	ABIERTO	CERRADO	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria de Hacienda	346	1103	1449	38,39%
Despacho Alcalde	24	394	418	11,08%
Secretaria del Interior	140	240	380	10,07%
Secretaria de Desarrollo Social	286	41	327	8,66%
Secretaria Administrativa	63	248	311	8,24%
Secretaria de Salud y Ambiente	76	163	239	6,33%
Secretaria de Planeación	88	126	214	5,67%
Secretaria de Infraestructura	11	104	115	3,05%
Secretaria de Educación	32	77	109	2,89%
DADEP	27	50	77	2,04%
Sisben	46	13	59	1,56%
Ofic. Asesora TIC	8	25	33	0,87%
Secretaria Jurídica	2	12	14	0,37%
Ofic. Valorización	7	3	10	0,26%
Ofic. Control Interno de Gestión	0	7	7	0,19%
Ofic. Control Interno Disciplinario	0	5	5	0,13%
Ofic. Prensa y Comunicaciones	1	3	4	0,11%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	3	3	0,08%
TOTAL	1157	2617	3774	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de contestación por dependencia, de las asignaciones realizadas por el módulo PQRSD:



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

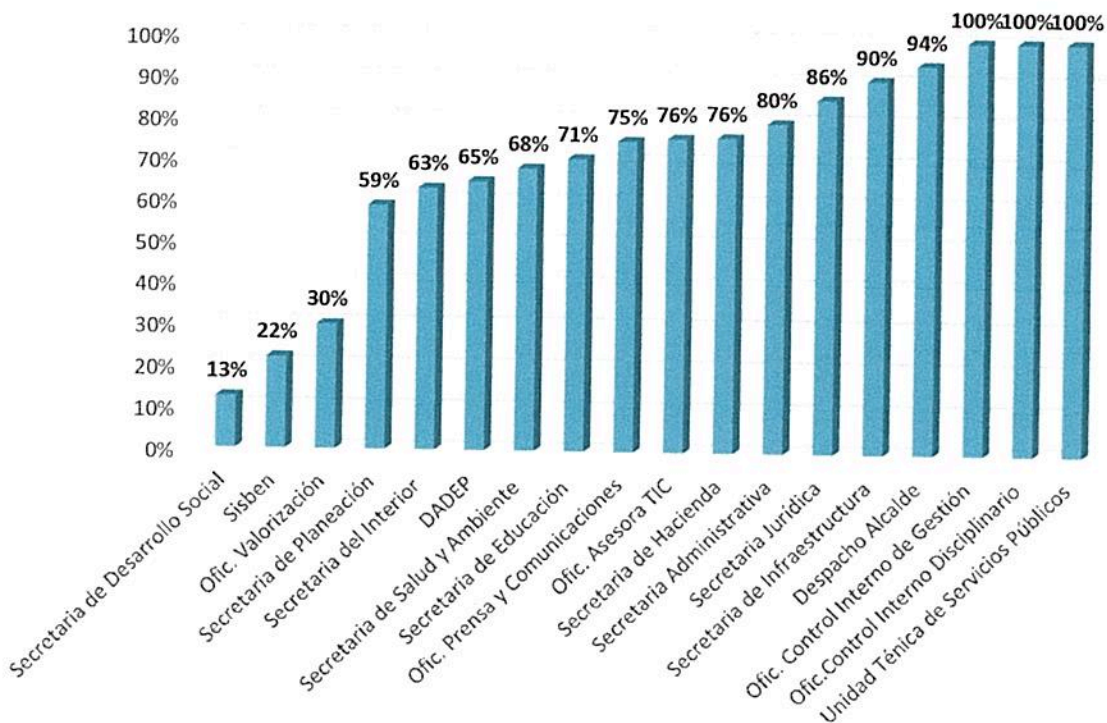
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 12 de 23

CONTESTACIÓN POR DEPENDENCIA MÓDULO PQRS



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.3.1.2 Ventanilla

DEPENDENCIA	ABIERTO	CERRADO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaría de Hacienda	4699	1031	5730	35%
Secretaría del Interior	1521	608	2129	13%
Secretaría de Salud y Ambiente	437	1406	1843	11%
Secretaría de Planeación	1187	134	1321	8%
Secretaría Jurídica	1048	194	1242	8%
Secretaría de Infraestructura	737	357	1094	7%
Secretaría de Desarrollo Social	95	694	789	5%
Ofic. Valorización	152	546	698	4%
Secretaría Administrativa	168	511	679	4%



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

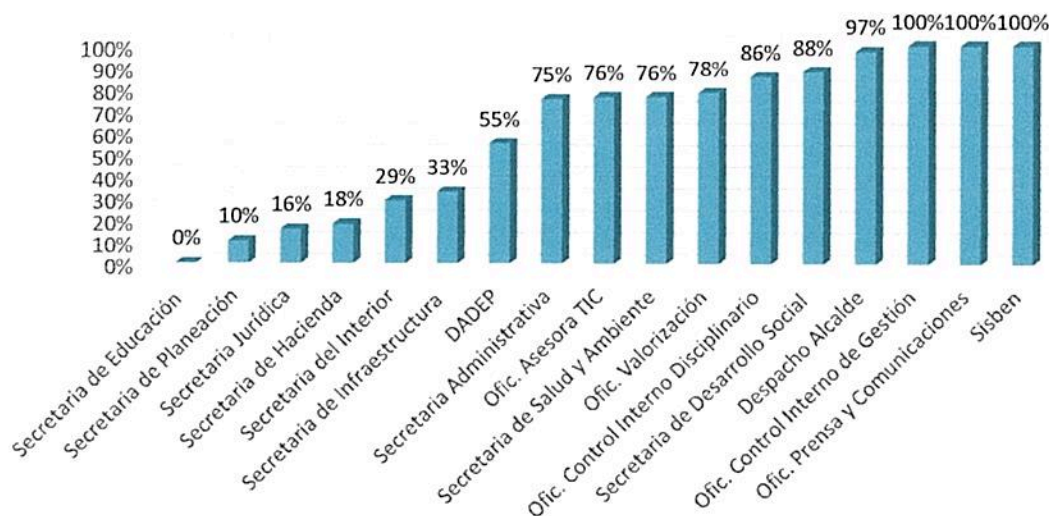
Página 13 de 23

Despacho Alcalde	10	375	385	2%
DADEP	129	157	286	2%
Secretaria de Educación	57		57	0%
Ofic. Control Interno de Gestión		22	22	0%
Ofic. Asesora TIC	5	16	21	0%
Ofic. Prensa y Comunicaciones		12	12	0%
Ofic. Control Interno Disciplinario	1	6	7	0%
Sisben		1	1	0%
TOTAL	10246	6070	16316	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de contestación por dependencia, de las asignaciones realizadas por ventanilla:

% CONTESTACIÓN POR DEPENDENCIA VENTANILLA



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.3.1.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	ABIERTO	CERRADO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria Administrativa	77	310	387	69,23%



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

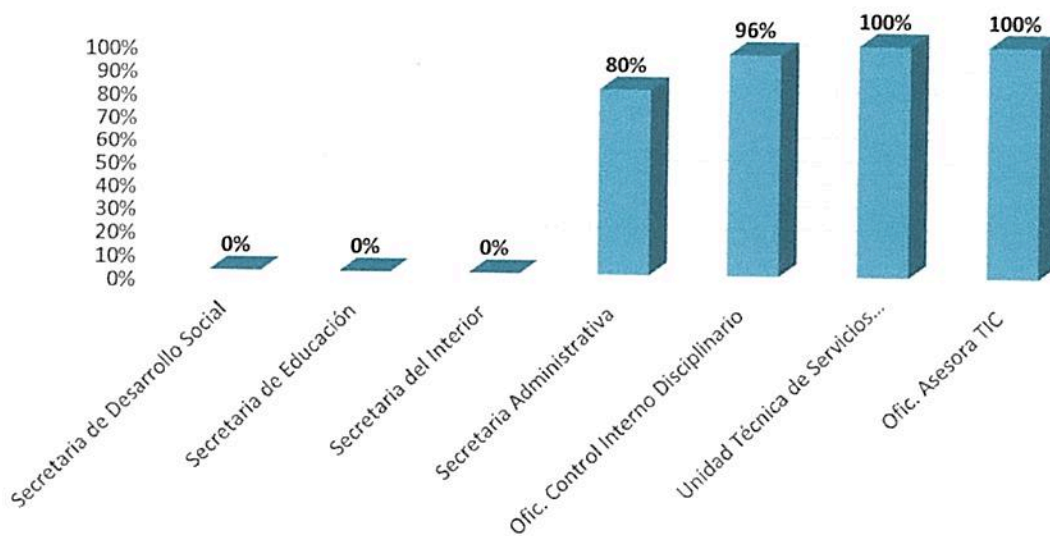
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 14 de 23

Ofic. Control Interno Disciplinario	6	138	144	25,76%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	24	24	4,29%
Ofic. Asesora TIC	0	1	1	0,18%
Secretaria de Desarrollo Social	1	0	1	0,18%
Secretaria de Educación	1	0	1	0,18%
Secretaria del Interior	1	0	1	0,18%
TOTAL	86	473	559	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

% CONTESTACIÓN POR DEPENDENCIA OTROS CANALES



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 15 de 23

5.3.2 Según el tipo de Novedad

5.3.2.1 Módulo PQRSD

DEPENDENCIAS	Acciones de Tutela	Denuncia anticorrupción	Felicitación	Invitaciones	Petición de documentos	Petición de Información	Petición General	Petición para elevar una consulta	Queja	Queja Anónima	Reclamo	Entes de Control y Vigilancia	Sugerencia	TOTAL
DADEP	0	0	0	1	0	11	25	5	14	21	0	0	0	77
Despacho Alcalde	0	2	2	7	5	73	263	8	23	12	0	0	23	418
Ofic. Asesora TIC	0	0	1	0	0	16	6	4	5	0	0	0	1	33
Ofic. Control Interno Disciplinario	0	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	5
Ofic. de Control Interno de Gestión	0	2	0	0	0	0	2	0	2	1	0	0	0	7
Ofic. de Prensa y Comunicaciones	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	4
Ofic. de Valorización	0	0	0	0	2	6	2	0	0	0	0	0	0	10
Secretaría Administrativa	0	3	0	2	35	82	86	6	48	35	0	1	13	311
Secretaría de Desarrollo Social	0	0	0	5	5	95	185	19	10	3	0	0	5	327
Secretaría de Educación Municipal	0	1	0	1	10	31	34	3	17	11	0	1	0	109
Secretaría de Hacienda Municipal	2	0	0	1	161	867	236	44	126	4	6	0	2	1449
Secretaría de Infraestructura	0	2	1	0	4	11	64	2	22	6	0	2	1	115
Secretaría de Planeación	0	6	0	0	36	43	46	10	35	36	0	1	1	214
Secretaría de Salud y Ambiente	0	1	0	1	6	17	86	10	53	58	0	1	6	239
Secretaría del Interior	0	2	2	1	28	48	111	19	86	81	0	2	0	380
Secretaría Jurídica	0	0	0	0	1	9	2	0	0	0	0	0	2	14
Sisben	0	0	0	0	2	16	26	5	9	0	0	0	1	59



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 16 de 23

Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	3
TOTAL	2	22	6	19	295	1329	1176	135	452	269	6	8	55	3774

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.3.2.2 Ventanilla

DEPENDENCIAS	Acciones de Tutela	Acciones Populares	Demandas/Querrelas Policivas	Denuncia anticorrupción	Entrega de informes	Fallo	Felicitación	Formulario impuestos industria & cio	Incidente de Desacato	Invitaciones	Memoriales	Peticion de documentos	Peticion de Informacion	Peticion General	Peticion para elevar una consulta	Procesos Judiciales	Queja	Queja anónima	Sugerencia	TOTAL
DADEP	0	0	0	0	29	0	0	0	0	4	0	0	0	251	0	0	1	1	0	286
Despacho Alcalde	0	0	0	0	50	0	4	0	0	19	0	0	0	311	0	0	0	1	0	385
Ofic. Asesora TIC	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	21
Ofic. Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	7
Ofic. de Control Interno de Gestión	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0	0	0	0	0	22
Ofic. de Prensa y Comunicaciones	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	12
Ofic. de Valorización	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0	7	673	3	1	0	0	0	698
Secretaria Administrativa	1	0	0	0	80	0	2	0	0	0	0	0	7	587	0	2	0	0	0	679
Secretaria de Desarrollo Social	0	0	2	0	47	0	0	0	0	3	0	1	3	727	1	1	1	2	1	789
Secretaria de Educación	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	49	0	0	0	0	0	57
Secretaria de Hacienda	1	0	0	1	317	0	2	233	0	0	0	0	8	5144	18	6	0	0	0	5730
Secretaria de Infraestructura	0	0	0	0	59	0	0	1	0	1	0	0	5	1024	1	0	1	2	0	1094
Secretaria de Planeación	1	1	0	1	90	0	1	1	0	1	1	0	6	1204	1	2	3	8	0	1321
Secretaria de Salud y Ambiente	0	0	0	2	124	1	1	0	0	4	1	0	2	1694	2	0	6	6	0	1843
Secretaria del Interior	0	0	14	0	139	0	1	0	0	3	0	0	4	1944	4	0	6	14	0	2129
Secretaria Jurídica	297	26	45	0	32	2	0	0	19	1	1	0	2	789	2	25	0	1	0	1242
Sisben	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL	300	27	61	4	997	3	11	235	19	36	3	1	44	14452	32	37	18	35	1	16316

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 17 de 23

5.3.2.2 Otros Canales

DEPENDENCIAS	Ampliación de Queja	Asesorías en servicios públicos domiciliarios y las TIC	Certificación Laboral	Derecho de Petición	Descargos	Petición General	Queja	Respuesta	Solicitud	Solicitud de Certificación	Solicitud de Información	Solicitud General	Versión Libre	TOTAL
Ofic. Asesora TIC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Ofic. Control Interno Disciplinario	1	0	0	4	2	0	38	42	40	1	5	0	11	144
Secretaria Administrativa	0	0	5	0	0	379	0	0	0	0	0	3	0	387
Secretaria de Desarrollo Social Bucaramanga	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Secretaria de Educación Municipal	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Secretaria del Interior Municipal	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
TOTAL	1	24	5	4	2	382	38	42	40	1	6	3	11	559

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.4 ANÁLISIS DE TRÁMITES DE ACUERDO CON LOS TIEMPOS DE VENCIMIENTO LEGALES ESTIPULADOS

Las tablas que se presentarán a continuación representan el acumulado de los casos contestados, según los términos establecidos en la normatividad legal vigente:

5.4.1 Módulo PQRSD

DEPENDENCIAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
DADEP	48	2	2	25	77
Despacho Alcalde	379	0	15	24	418
Ofic. Asesora TIC	22	0	3	8	33
Ofic. Control Interno Disciplinario	5	0	0	0	5



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 18 de 23

Ofic. de Control Interno de Gestión	7	0	0	0	7
Ofic. de Prensa y Comunicaciones	0	0	3	1	4
Ofic. de Valorización	2	0	1	7	10
Secretaría Administrativa	193	0	55	63	311
Secretaría de Desarrollo Social	39	0	2	286	327
Secretaría de Educación	77	0	0	32	109
Secretaría de Hacienda	1085	4	18	342	1449
Secretaría de Infraestructura	67	3	37	8	115
Secretaría de Planeación	84	18	42	70	214
Secretaría de Salud y Ambiente	162	0	1	76	239
Secretaría del Interior	44	3	196	137	380
Secretaría Jurídica	10	0	2	2	14
Sisben	12	1	1	45	59
Unidad Técnica de Servicios Públicos	3	0	0	0	3
TOTAL	2239	31	378	1126	3774

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

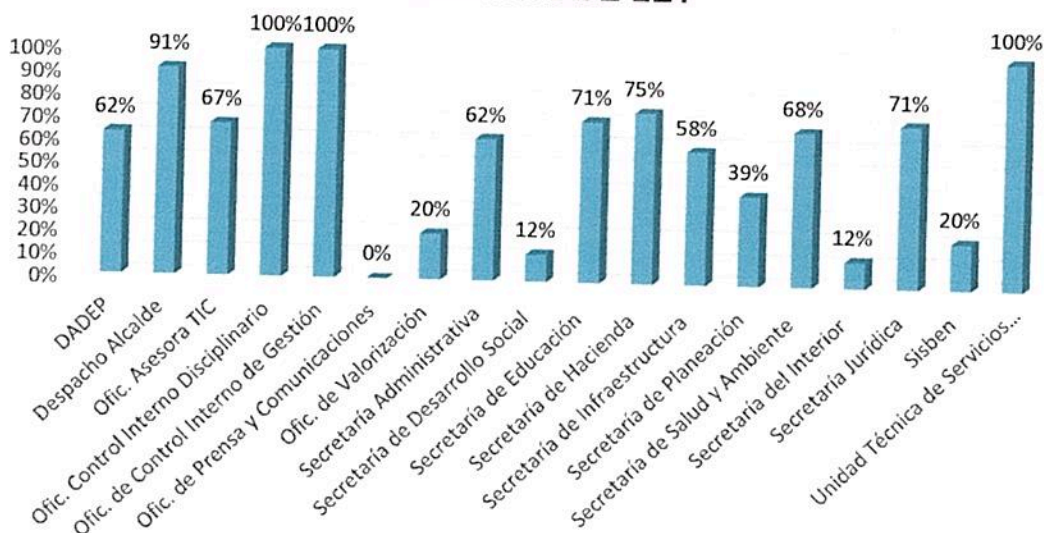
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 19 de 23

% NOVEDADES CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.4.2 Ventanilla

DEPENDENCIAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
DADEP	59	95	98	34	286
Despacho Alcalde	267	5	108	5	385
Ofic. Asesora TIC	14	1	2	4	21
Ofic. Control Interno Disciplinario	5	0	1	1	7
Ofic. de Control Interno de Gestión	19	0	3	0	22
Ofic. de Prensa y Comunicaciones	12	0	0	0	12
Ofic. de Valorización	316	74	230	78	698
Secretaría Administrativa	411	122	100	46	679
Secretaría de Desarrollo Social	546	38	148	57	789



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

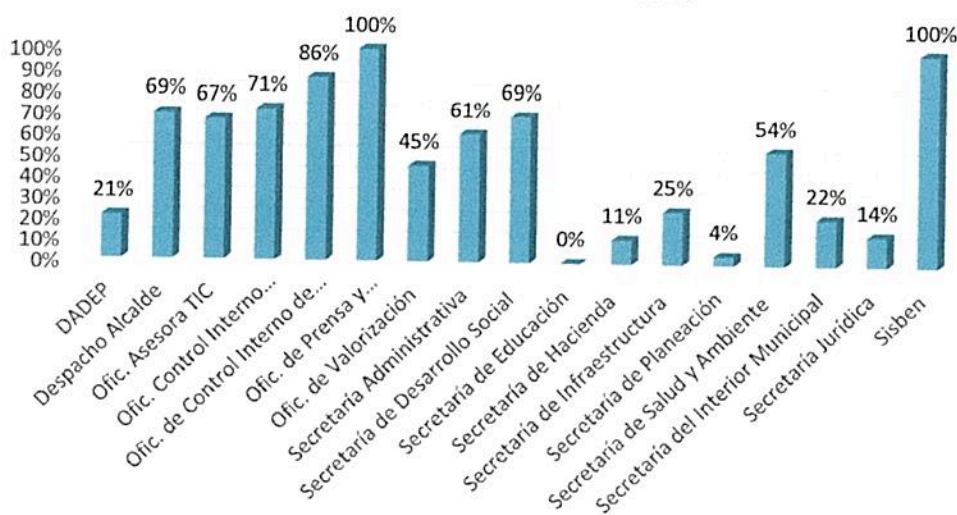
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 20 de 23

Secretaría de Educación	0	46	0	11	57
Secretaría de Hacienda	656	3830	375	869	5730
Secretaría de Infraestructura	273	555	84	182	1094
Secretaría de Planeación	56	997	78	190	1321
Secretaría de Salud y Ambiente	989	248	417	189	1843
Secretaría del Interior	467	1274	141	247	2129
Secretaría Jurídica	176	865	18	183	1242
Sisben	1	0	0	0	1
TOTAL	4267	8150	1803	2096	16316

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

% NOVEDADES CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.4.3 Otros Canales

DEPENDENCIAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
Ofic. Asesora TIC	0	0	1	0	1



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

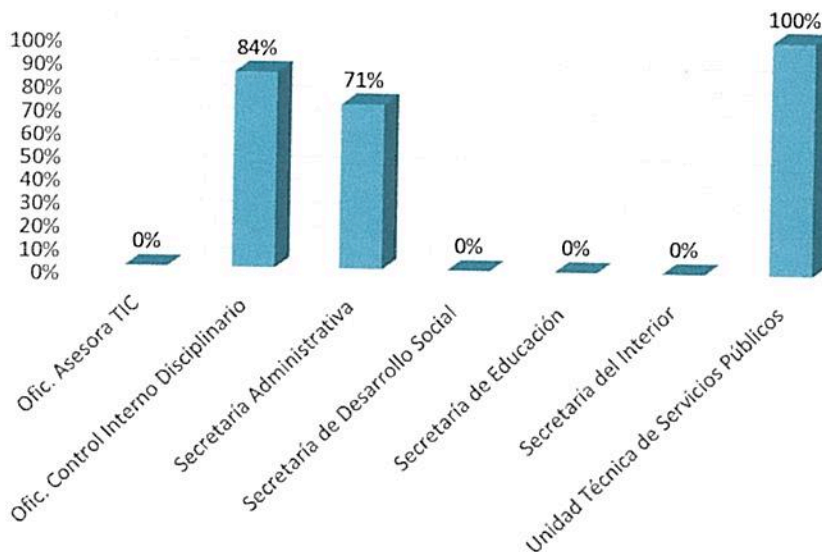
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 21 de 23

Ofic. Control Interno Disciplinario	121	0	17	6	144
Secretaría Administrativa	274	31	36	46	387
Secretaría de Desarrollo Social	0	0	0	1	1
Secretaría de Educación	0	0	0	1	1
Secretaría del Interior	0	0	0	1	1
Unidad Técnica de Servicios Públicos	24	0	0	0	24
TOTAL	419	31	54	55	559

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

% NOVEDADES CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.5.1. Novedades por trimestre Módulo PQRSD

NOVEDADES POR TRIMESTRE	CANT. AÑO 2018	CANT. AÑO 2019	CANT. AÑO 2020
Primer Trimestre	1619	2676	3774
Segundo Trimestre	1125	2194	NA
Tercer Trimestre	1828	1966	NA
Cuarto Trimestre	1492	1623	NA
TOTAL	6064	8459	3774



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 22 de 23

Fuente de Información: Informes Comportamentales vigencias 2018-2019-2020

Se evidencia aumento con respecto a las asignaciones del módulo PQRSD recibidas durante el primer trimestre del 41% (2019-2020) y del 133% (2018-2020), debido al uso exclusivo del medio virtual (módulo PQRSD) en la última semana del trimestre evaluado, en razón a la emergencia sanitaria por COVID-19.

5.5.2 Según trámite dado por trimestre en el Módulo PQRSD

El estado de las PQRSD, determinando por las asignaciones que quedaban pendientes por respuesta a la fecha de corte del presente informe, aumenta significativamente frente al período inmediatamente anterior, así como también de los trimestres anteriores de dicha vigencia y de la vigencia 2018.

	2018				2019				2020
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE 2019	PRIMER TRIMESTRE
	(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)	(1/1/2019 A 30/3/2019)	(1/04/2019 A 30/06/2019)	(1/07/2019 A 30/09/2019)	(1/10/2019 A 31/12/2019)	(1/1/2020 A 31/03/2020)
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	102	24	71	9	18	10	28	204	1157
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	1517	1101	1757	1483	2658	2184	1938	1419	2617
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	1619	1125	1828	1492	2676	2194	1966	1623	3774

Fuente de Información: Informes Comportamentales vigencias 2018-2019-2020

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

	2018				2019				2020
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE
	(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)	(1/1/2019 A 30/3/2019)	(1/04/2019 A 30/06/2019)	(1/07/2019 A 30/09/2019)	(1/10/2020 A 31/12/2020)	(1/1/2020 A 30/3/2020)
# CASOS SIN RESPUESTA A 31 MARZO 2020	0	0	0	0	0	0	3	16	1157
# CASOS CERRADOS A 31 DE MARZO 2020	1619	1125	1828	1492	2676	2194	1963	1607	2617
# CASOS RADICADOS A 31 DE MARZO 2020	1619	1125	1828	1492	2676	2194	1966	1623	3774

Fuente de Información: Informes Comportamentales vigencias 2018-2019 y reportes asignaciones Software GSC

6. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- Se evidencia un incremento significativo en lo que respecta a las asignaciones radicadas en el módulo PQRSD, teniendo en cuenta, la declaratoria de emergencia sanitaria por COVID 19.



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 23 de 23

- Es necesario que las diferentes dependencias realicen seguimientos a cada una de las asignaciones para el trámite óptimo de las mismas, cumpliendo con los términos y tiempos establecidos en la normatividad vigente, brindando así el mejor servicio al ciudadano y su percepción hacia la Administración Municipal.
- Se observó que la Secretaría de Hacienda tiene el porcentaje de participación más alto tanto en las asignaciones ingresadas por el módulo de comunicaciones externas (ventanilla) y el modulo web PQRSD.
- Se evidencia que el nivel de apropiación del módulo PQRSD en la Entidad es mayor con respecto al módulo de comunicaciones externas (ventanilla).