



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


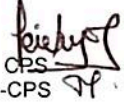

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 1 de 23

**1. DATOS GENERALES**

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>SECRETARIA Y/O OFICINA:</b> | Secretaría 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 de 2020 (01/04/2020 al 30/06/2020) con fecha de corte 30 de Junio de 2020   |
| <b>LUGAR:</b>                  | Alcaldía de Bucaramanga   |
| <b>ELABORÓ:</b>                | <br>Proyectó: Leidy Lorena Mora Niño - CPS<br>Revisó: Tatiana Rodríguez Urbina-CPS  |
| <b>APROBÓ:</b>                 | <br><b>CESAR AUGUSTO CASTELLANOS GÓMEZ</b><br>Secretario Administrativo<br>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



**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

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..."

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.

Aunado a lo anterior es importante resaltar el Decreto No. 0047 del 07 de Febrero de 2020, en el cual se estipuló que los días 6,7 y 8 de abril de 2020, se otorgaría descanso a los servidores públicos de la Administración Municipal.

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. En virtud de las acciones correctivas No. 01 y 03, del 16 de Junio de 2020, se genera nuevamente informe comportamental de PQRSD del segundo 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 y el Decreto No. 0047 del 07 de Febrero de 2020 y de acuerdo a las solicitudes radicadas en el Software de correspondencia GSC en el mes de mayo, siendo éstas ingresadas a la administración Municipal en el mes de Marzo 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.



**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

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

**4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

**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 segundo trimestre del 2020 con corte al 30 de Junio 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 REGISTRO      | CANT.        |
|-----------------------|--------------|
| Atención al Ciudadano | 22056        |
| Otros Canales         | 191          |
| Ventanilla            | 273          |
| <b>TOTAL</b>          | <b>22520</b> |

Fuente: Base de datos Reporte de solicitudes Software GSC

Como se evidencia en el cuadro anterior, se radicaron en el software de correspondencia en el segundo trimestre de 2020, 22520 solicitudes, de las cuales 272, fueron radicadas en el canal de ventanilla, en el mes de mayo de 2020, siendo dichas solicitudes recibidas en la Administración Municipal durante la última semana del mes de marzo, pero como se mencionó en el informe inmediatamente anterior, estas solicitudes a pesar de haber sido recibidas durante el primer trimestre de 2020, no fueron radicadas en el período correspondiente, asimismo en el mes de Junio se radicó por error involuntario una solicitud a través del módulo de ventanilla, para lo cual se presenta el siguiente cuadro con los el estado de la solicitud a corte de cierre del informe y a corte de 04 de Diciembre de 2020, con el objetivo de mostrar el trámite individual dado a dichas solicitudes.

| TIPO DE REGISTRO | ESTADO SOLICITUD A 30 DE JUNIO DE 2020 |            | ESTADO SOLICITUD A 04 DE DICIEMBRE DE 2020 |            |
|------------------|--|------------|--|------------|
|                  | ABIERTA                                | CERRADA    | ABIERTA                                    | CERRADA    |
| Ventanilla       | 142                                    | 131        | 49   | 224        |
| <b>TOTAL</b>     | <b>142</b>                             | <b>131</b> | <b>49</b>                                  | <b>224</b> |

Fuente: Base de datos Reporte de solicitudes Software GSC

No obstante lo anterior se registra la información de éstas solicitudes en el análisis de las asignaciones dentro del análisis de información que corresponde a comunicaciones externa (ventanilla).



**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

**4.1.2. Participación por cada Secretaría u Oficina Asesora, 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 solicitudes se continuará desarrollando el presente informe:

| DEPENDENCIA                                | MÓDULO PQRSD | OTROS CANALES | VENTANILLA | TOTAL        |
|--|--------------|---------------|------------|--------------|
| DADEP                                      | 83           |               | 12         | 95           |
| Despacho Alcalde                           | 308          |               | 10         | 318          |
| Oficina Asesora TIC                        | 48           |               | 1          | 49           |
| Oficina Control Interno Disciplinario      | 10           | 7             |            | 17           |
| Oficina de Control Interno de Gestión      | 1            |               |            | 1            |
| Oficina de Prensa y Comunicaciones         | 2            |               |            | 2            |
| Oficina de Valorización                    | 195          |               | 2          | 197          |
| Secretaria Administrativa                  | 635          | 183           | 42         | 860          |
| Secretaria de Desarrollo Social            | 2221         |               | 12         | 2233         |
| Secretaria de Educación                    | 445          |               |            | 445          |
| Secretaria de Hacienda                     | 13625        |               | 106        | 13731        |
| Secretaria de Infraestructura Bucaramanga  | 215          |               | 19         | 234          |
| Secretaria de Planeación                   | 1000         |               | 9          | 1009         |
| Secretaria de Salud y Ambiente Bucaramanga | 725          |               | 28         | 753          |
| Secretaria del Interior Municipal          | 2716         |               | 36         | 2752         |
| Secretaria Jurídica                        | 47           |               | 8          | 55           |
| Sisben                                     | 274          |               | 1          | 275          |
| Unidad Técnica de Servicios Públicos       | 38           | 1             |            | 39           |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>22588</b> | <b>191</b>    | <b>286</b> | <b>23065</b> |

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones Software GSC

**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 segundo trimestre de 2020, se evidenció que el 57,63% de las novedades radicadas fueron clasificadas como peticiones generales, el restante clasificadas como petición de información, petición de documentos, como se muestra en los datos a continuación:



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

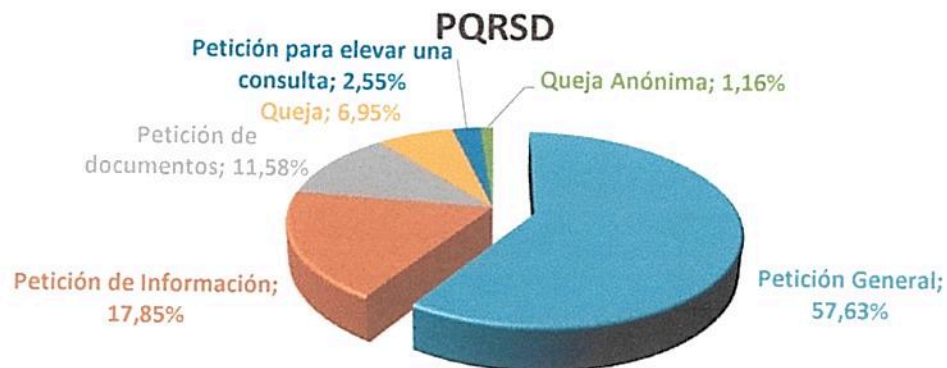
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 5 de 23

| NOVEDADES   | CANT.        | PORCENTAJE  |
|---|--------------|-------------|
| Petición General                                  | 13017        | 57,63%      |
| Petición de Información                           | 4032         | 17,85%      |
| Petición de documentos                            | 2616         | 11,58%      |
| Queja   | 1569         | 6,95%       |
| Petición para elevar una consulta                 | 575          | 2,55%       |
| Queja Anónima                                     | 263          | 1,16%       |
| Sugerencia  | 254          | 1,12%       |
| Informativo                                       | 158          | 0,70%       |
| Denuncia anticorrupción                           | 36           | 0,16%       |
| Invitaciones                                      | 29           | 0,13%       |
| Felicitación                                      | 26           | 0,12%       |
| Notificación Admisión                             | 12           | 0,05%       |
| Requerimientos entidades de control, vigilancia y | 1            | 0,004%      |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>22588</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

## NOVEDADES MÁS FRECUENTES INGRESADAS POR EL MÓDULO



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

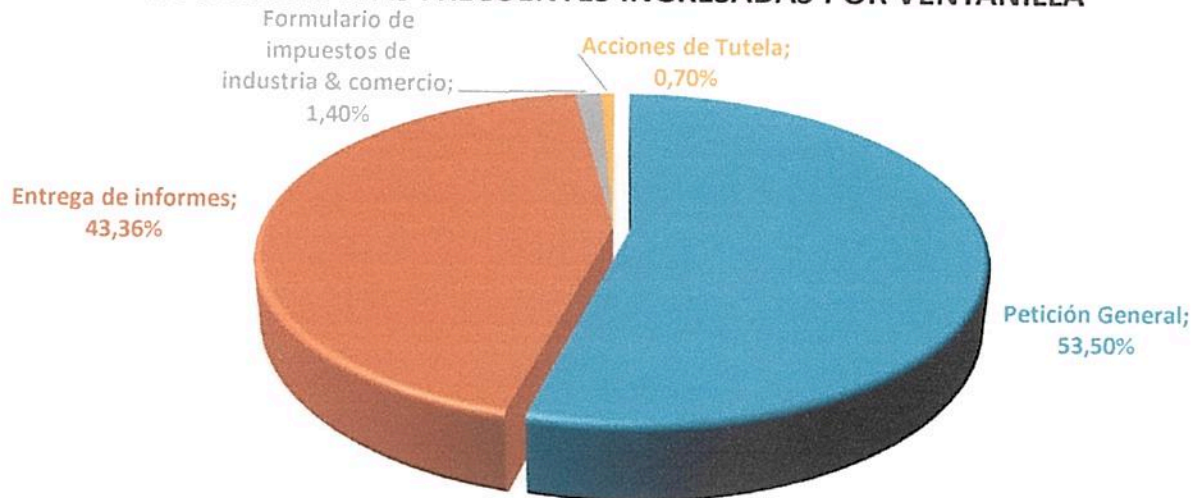
### 5.1.2 Ventanilla

Durante el segundo trimestre de 2020, se evidenció que el 53,50% de las novedades radicadas fueron clasificadas como peticiones generales, el restante clasificadas como entrega de informes, formularios de impuestos de industria y comercio, acciones de tutelas, entre otros, como se muestra a continuación , como se muestra en los datos a continuación:

| DEPENDENCIA                                     | CANT.      | PORCENTAJE  |
|---|------------|-------------|
| Petición General                                | 153        | 53,50%      |
| Entrega de informes                             | 124        | 43,36%      |
| Formulario de impuestos de industria & comercio | 4          | 1,40%       |
| Acciones de Tutela                              | 2          | 0,70%       |
| Felicitación                                    | 1          | 0,35%       |
| Informes presentados                            | 1          | 0,35%       |
| Petición de Información                         | 1          | 0,35%       |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>286</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

### NOVEDADES MÁS FRECUENTES INGRESADAS POR VENTANILLA



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 7 de 23

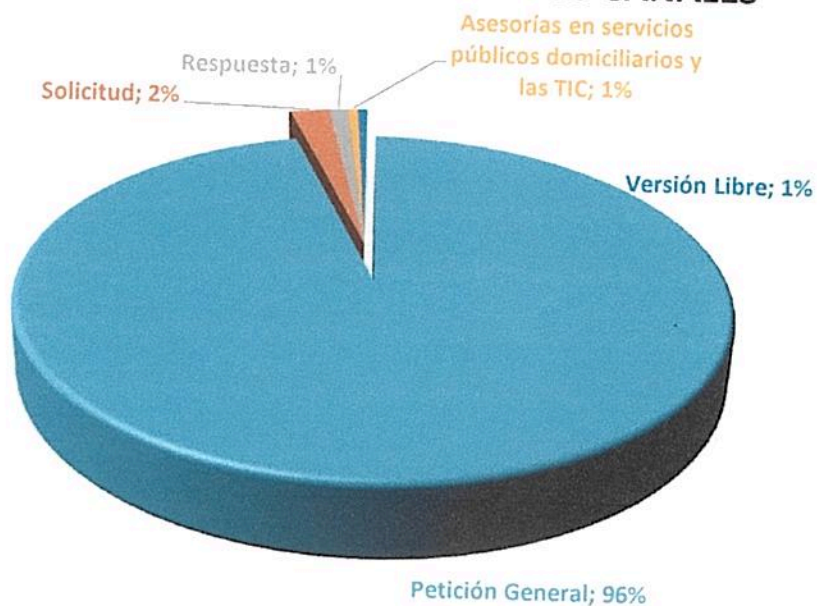
## 5.1.3 Otros Canales

En el segundo trimestre de 2020, se evidenció que el 96% de las novedades radicadas fueron clasificadas como petición general, como se relaciona a continuación:

| NOVEDADES   | CANT.      | PORCENTAJE  |
|---|------------|-------------|
| Petición General  | 183        | 96%         |
| Solicitud   | 4          | 2%          |
| Respuesta   | 2          | 1%          |
| Asesorías en servicios públicos domiciliarios y las TIC | 1          | 1%          |
| Versión Libre   | 1          | 1%          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>191</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

## NOVEDADES INGRESAS POR 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 8 de 23

#### 5.1.4 Petición de documentos e información.

##### 5.1.4.1 Módulo PQRSD

| CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD | CANT.       |
|-----------------------------------|-------------|
| Petición de Información           | 4032        |
| Petición de documentos            | 2616        |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>6648</b> |

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

##### 5.1.4.2 Ventanilla

| CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD | CANT.    |
|-----------------------------------|----------|
| Petición de Información           | 1        |
| Petición de documentos            | 0        |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>1</b> |

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

#### 5.1.5 Peticiones remitidas a otras entidades por falta de competencia.

| CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD   | MÓDULO PQRSD | TOTAL |
|-------------------------------------|--------------|-------|
| Tema de Competencia de Otra Entidad | 228          | 228   |

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 30 DE JUNIO DE 2020* | 9710         |
| CASOS CERRADOS                       | 12878        |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>22588</b> |

\*9696 se encuentran dentro del término para otorgar respuesta.

Fuente: Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC





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

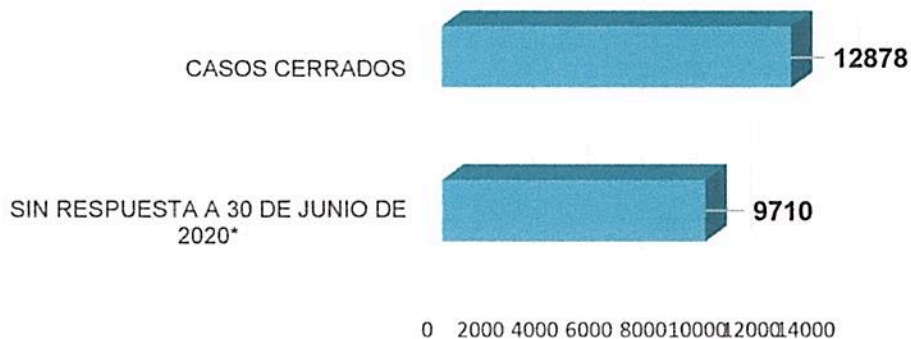
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 9 de 23

**ESTADO CASOS RADICADOS DURANTE  
EL TRIMESTRE**



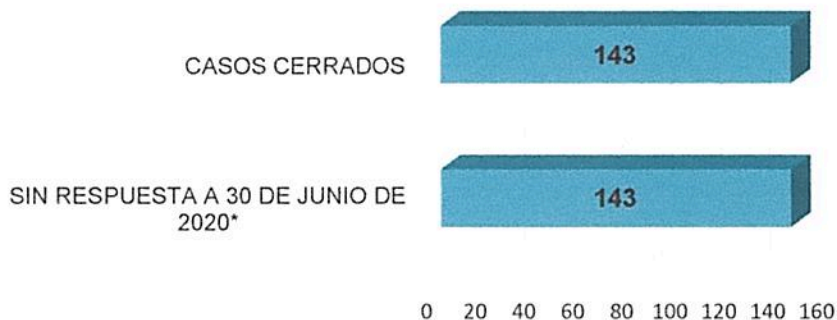
Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

**5.2.2 Ventanilla**

| ESTADO                               | CANT.      |
|--------------------------------------|------------|
| SIN RESPUESTA A 30 DE JUNIO DE 2020* | 143        |
| CASOS CERRADOS                       | 143        |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>286</b> |

\*4 se encuentran dentro del término para otorgar respuesta.  
Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

**ESTADO CASOS RADICADOS  
DURANTE EL TRIMESTRE**





**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

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

**5.2.3 Otros Canales**

| ESTADO                               | CANT.      |
|--------------------------------------|------------|
| SIN RESPUESTA A 30 DE JUNIO DE 2020* | 57         |
| CASOS CERRADOS                       | 134        |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>191</b> |

\*33 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 II trimestre 2020:

**5.3.1 Según el trámite dado**

**5.3.1.2 Módulo PQRSD**

| DEPENDENCIA                     | ABIERTO | CERRADO | TOTAL | % DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA |
|---------------------------------|---------|---------|-------|------------------------------------|
| Secretaría de Hacienda          | 6168    | 7457    | 13625 | 60,32%                             |
| Secretaría del Interior         | 1255    | 1461    | 2716  | 12,02%                             |
| Secretaría de Desarrollo Social | 651     | 1570    | 2221  | 9,83%                              |
| Secretaría de Planeación        | 671     | 329     | 1000  | 4,43%                              |



**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

|                                       |             |              |              |             |
|---------------------------------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
| Secretaría de Salud y Ambiente        | 458         | 267          | 725          | 3,21%       |
| Secretaría Administrativa             | 136         | 499          | 635          | 2,81%       |
| Secretaría de Educación               | 114         | 331          | 445          | 1,97%       |
| Despacho Alcalde                      | 33          | 275          | 308          | 1,36%       |
| Sisben                                | 4           | 270          | 274          | 1,21%       |
| Secretaría de Infraestructura         | 79          | 136          | 215          | 0,95%       |
| Oficina de Valorización               | 70          | 125          | 195          | 0,86%       |
| DADEP                                 | 31          | 52           | 83           | 0,37%       |
| Oficina Asesora TIC                   | 17          | 31           | 48           | 0,21%       |
| Secretaría Jurídica                   | 18          | 29           | 47           | 0,21%       |
| Unidad Técnica de Servicios Públicos  | 4           | 34           | 38           | 0,17%       |
| Oficina Control Interno Disciplinario | 0           | 10           | 10           | 0,04%       |
| Oficina de Prensa y Comunicaciones    | 1           | 1            | 2            | 0,01%       |
| Oficina de Control Interno de Gestión | 0           | 1            | 1            | 0,004%      |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>9710</b> | <b>12878</b> | <b>22588</b> | <b>100%</b> |

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 (PQRSD)**

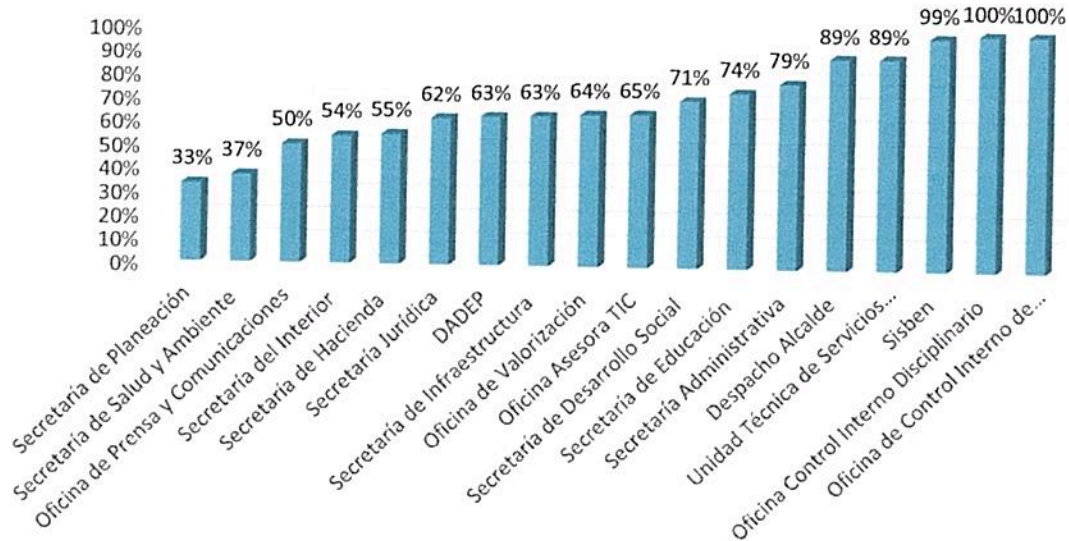
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 12 de 23

**CONTESTACIÓN POR DEPENDENCIA MÓDULO PQRSD**



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

**5.3.1.2 Ventanilla**

| DEPENDENCIA                     | ABIERTO | CERRADO | TOTAL | % DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA |
|---------------------------------|---------|---------|-------|------------------------------------|
| Secretaría de Hacienda          | 71      | 35      | 106   | 37,06%                             |
| Secretaría Administrativa       | 27      | 15      | 42    | 14,69%                             |
| Secretaría del Interior         | 17      | 19      | 36    | 12,59%                             |
| Secretaría de Salud y Ambiente  | 0       | 28      | 28    | 9,79%                              |
| Secretaría de Infraestructura   | 8       | 11      | 19    | 6,64%                              |
| DADEP                           | 6       | 6       | 12    | 4,20%                              |
| Secretaría de Desarrollo Social | 2       | 10      | 12    | 4,20%                              |
| Despacho Alcalde                | 0       | 10      | 10    | 3,50%                              |
| Secretaría de Planeación        | 4       | 5       | 9     | 3,15%                              |
| Secretaría Jurídica             | 5       | 3       | 8     | 2,80%                              |



**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

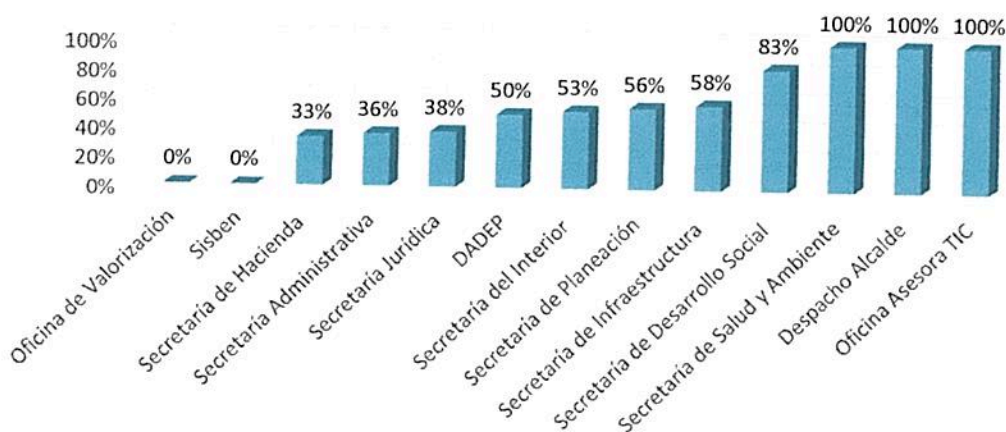
Página 13 de 23

|                         |            |            |            |             |
|-------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| Oficina de Valorización | 2          | 0          | 2          | 0,70%       |
| Oficina Asesora TIC     | 0          | 1          | 1          | 0,35%       |
| Sisben                  | 1          | 0          | 1          | 0,35%       |
| <b>TOTAL</b>            | <b>143</b> | <b>143</b> | <b>286</b> | <b>100%</b> |

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      | % DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA |
|---------------------------------------|-----------|------------|------------|------------------------------------|
| Secretaría Administrativa             | 57        | 126        | 183        | 96%                                |
| Oficina Control Interno Disciplinario | 0         | 7          | 7          | 4%                                 |
| Unidad Técnica de Servicios Públicos  | 0         | 1          | 1          | 1%                                 |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>57</b> | <b>134</b> | <b>191</b> | <b>100%</b>                        |

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 14 de 23

**CONTESTACIÓN POR DEPENDENCIA OTROS CANALES**



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

**5.3.2 Según el tipo de Novedad**

**5.3.2.1 Módulo PQRSD**

| DEPENDENCIA                           | Denuncia anticorrupción | Felicitación | Informativo | Invitaciones | Notificación Admisión | Petición de documentos | Petición de Información | Petición General | Petición para elevar una consulta | Queja | Queja Anónima | Requerimientos entidades de control y vigilancia | Sugerencia | TOTAL |
|---------------------------------------|-------------------------|--------------|-------------|--------------|-----------------------|------------------------|-------------------------|------------------|-----------------------------------|-------|---------------|--|------------|-------|
| DADEP                                 | 0                       | 0            | 1           | 0            | 0                     | 0                      | 26                      | 47               | 4                                 | 4     | 0             | 1  | 0          | 83    |
| Despacho Alcalde                      | 0                       | 7            | 6           | 5            | 1                     | 6                      | 109                     | 118              | 2                                 | 28    | 8             | 0  | 18         | 308   |
| Oficina Asesora TIC                   | 4                       | 0            | 1           | 2            | 0                     | 2                      | 22                      | 12               | 0                                 | 2     | 1             | 0  | 2          | 48    |
| Oficina Control Interno Disciplinario | 0                       | 0            | 3           | 0            | 0                     | 0                      | 0                       | 4                | 0                                 | 2     | 1             | 0  | 0          | 10    |



**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

|                                       |           |           |            |           |           |             |             |              |            |             |            |          |            |              |
|---------------------------------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-------------|-------------|--------------|------------|-------------|------------|----------|------------|--------------|
| Oficina de Control Interno de Gestión | 0         | 0         | 0          | 0         | 0         | 0           | 0           | 1            | 0          | 0           | 0          | 0        | 0          | 1            |
| Oficina de Prensa y Comunicaciones    | 0         | 0         | 0          | 0         | 0         | 0           | 1           | 0            | 0          | 0           | 0          | 0        | 1          | 2            |
| Oficina de Valorización               | 0         | 0         | 0          | 0         | 0         | 101         | 34          | 52           | 5          | 3           | 0          | 0        | 0          | 195          |
| Secretaría Administrativa             | 4         | 0         | 10         | 4         | 0         | 84          | 152         | 282          | 11         | 48          | 24         | 0        | 16         | 635          |
| Secretaría de Desarrollo Social       | 4         | 5         | 8          | 6         | 0         | 27          | 294         | 1142         | 103        | 529         | 25         | 0        | 78         | 2221         |
| Secretaría de Educación               | 2         | 2         | 4          | 1         | 0         | 47          | 113         | 217          | 12         | 33          | 7          | 0        | 7          | 445          |
| Secretaría de Hacienda                | 6         | 11        | 29         | 7         | 4         | 1730        | 1757        | 9137         | 263        | 569         | 19         | 0        | 93         | 13625        |
| Secretaría de Infraestructura         | 0         | 1         | 4          | 0         | 0         | 3           | 39          | 132          | 2          | 28          | 5          | 0        | 1          | 215          |
| Secretaría de Planeación              | 5         | 0         | 13         | 0         | 0         | 281         | 219         | 353          | 30         | 58          | 29         | 0        | 12         | 1000         |
| Secretaría de Salud y Ambiente        | 2         | 0         | 15         | 4         | 0         | 125         | 106         | 382          | 11         | 57          | 19         | 0        | 4          | 725          |
| Secretaría del Interior               | 8         | 0         | 52         | 0         | 4         | 178         | 1072        | 994          | 115        | 153         | 121        | 0        | 19         | 2716         |
| Secretaría Jurídica                   | 0         | 0         | 4          | 0         | 3         | 2           | 17          | 20           | 0          | 0           | 0          | 0        | 1          | 47           |
| Sisben                                | 0         | 0         | 0          | 0         | 0         | 28          | 70          | 115          | 16         | 41          | 2          | 0        | 2          | 274          |
| Unidad Técnica de Servicios Públicos  | 1         | 0         | 8          | 0         | 0         | 2           | 1           | 9            | 1          | 14          | 2          | 0        | 0          | 38           |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>36</b> | <b>26</b> | <b>158</b> | <b>29</b> | <b>12</b> | <b>2616</b> | <b>4032</b> | <b>13017</b> | <b>575</b> | <b>1569</b> | <b>263</b> | <b>1</b> | <b>254</b> | <b>22588</b> |

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 16 de 23

5.3.2.2 Ventanilla

| DEPENDENCIA                           | Acciones de Tutela | Entrega de informes | Felicitación | Formulario<br>impuestos de<br>industria &<br>comercio | Informes<br>presentados | Petición de<br>Información | Petición General | TOTAL      |
|---------------------------------------|--------------------|---------------------|--------------|---|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| DADEP                                 | 0                  | 8                   | 0            | 0   | 0                       | 0                          | 4                | 12         |
| Despacho<br>Alcalde                   | 0                  | 4                   | 1            | 0   | 0                       | 0                          | 5                | 10         |
| Oficina Asesora<br>TIC                | 0                  | 0                   | 0            | 0   | 0                       | 0                          | 1                | 1          |
| Oficina de<br>Valorización            | 0                  | 2                   | 0            | 0   | 0                       | 0                          | 0                | 2          |
| Secretaria<br>Administrativa          | 0                  | 12                  | 0            | 0   | 0                       | 1                          | 29               | 42         |
| Secretaria de<br>Desarrollo<br>Social | 0                  | 3                   | 0            | 0   | 0                       | 0                          | 9                | 12         |
| Secretaria de<br>Hacienda             | 0                  | 46                  | 0            | 4   | 1                       | 0                          | 55               | 106        |
| Secretaria de<br>Infraestructura      | 0                  | 11                  | 0            | 0   | 0                       | 0                          | 8                | 19         |
| Secretaria de<br>Planeación           | 0                  | 6                   | 0            | 0   | 0                       | 0                          | 3                | 9          |
| Secretaria de<br>Salud y<br>Ambiente  | 0                  | 13                  | 0            | 0   | 0                       | 0                          | 15               | 28         |
| Secretaria del<br>Interior            | 1                  | 17                  | 0            | 0   | 0                       | 0                          | 18               | 36         |
| Secretaria<br>Jurídica                | 1                  | 2                   | 0            | 0   | 0                       | 0                          | 5                | 8          |
| Sisben                                | 0                  | 0                   | 0            | 0   | 0                       | 0                          | 1                | 1          |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>2</b>           | <b>124</b>          | <b>1</b>     | <b>4</b>  | <b>1</b>                | <b>1</b>                   | <b>153</b>       | <b>286</b> |

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**

| DEPENDENCIA                           | Asesorías en servicios públicos domiciliarios y las TIC | Petición General | Respuesta | Solicitud | Versión Libre | TOTAL      |
|---------------------------------------|---|------------------|-----------|-----------|---------------|------------|
| Oficina Control Interno Disciplinario | 0   | 0                | 2         | 4         | 1             | 7          |
| Secretaría Administrativa             | 0   | 183              | 0         | 0         | 0             | 183        |
| Unidad Técnica de Servicios Públicos  | 1   | 0                | 0         | 0         | 0             | 1          |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>1</b>  | <b>183</b>       | <b>2</b>  | <b>4</b>  | <b>1</b>      | <b>191</b> |

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**

| DEPENDENCIA         | 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               | 49  | 0  | 3  | 31  | 83    |
| Despacho Alcalde    | 275                                       | 0  | 0  | 33  | 308   |
| Oficina Asesora TIC | 31  | 0  | 0  | 17  | 48    |



**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 18 de 23

|                                       |              |           |            |             |              |
|---------------------------------------|--------------|-----------|------------|-------------|--------------|
| Oficina Control Interno Disciplinario | 10           | 0         | 0          | 0           | 10           |
| Oficina de Control Interno de Gestión | 1            | 0         | 0          | 0           | 1            |
| Oficina de Prensa y Comunicaciones    | 1            | 0         | 0          | 1           | 2            |
| Oficina de Valorización               | 125          | 0         | 0          | 70          | 195          |
| Secretaría Administrativa             | 491          | 3         | 8          | 133         | 635          |
| Secretaría de Desarrollo Social       | 1569         | 1         | 1          | 650         | 2221         |
| Secretaría de Educación               | 331          | 0         | 0          | 114         | 445          |
| Secretaría de Hacienda                | 7394         | 0         | 63         | 6168        | 13625        |
| Secretaría de Infraestructura         | 128          | 1         | 8          | 78          | 215          |
| Secretaría de Planeación              | 321          | 6         | 8          | 665         | 1000         |
| Secretaría de Salud y Ambiente        | 262          | 2         | 5          | 456         | 725          |
| Secretaría del Interior               | 1461         | 1         | 0          | 1254        | 2716         |
| Secretaría Jurídica                   | 29           | 0         | 0          | 18          | 47           |
| Sisben                                | 263          | 0         | 7          | 4           | 274          |
| Unidad Técnica de Servicios Públicos  | 34           | 0         | 0          | 4           | 38           |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>12775</b> | <b>14</b> | <b>103</b> | <b>9696</b> | <b>22588</b> |

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

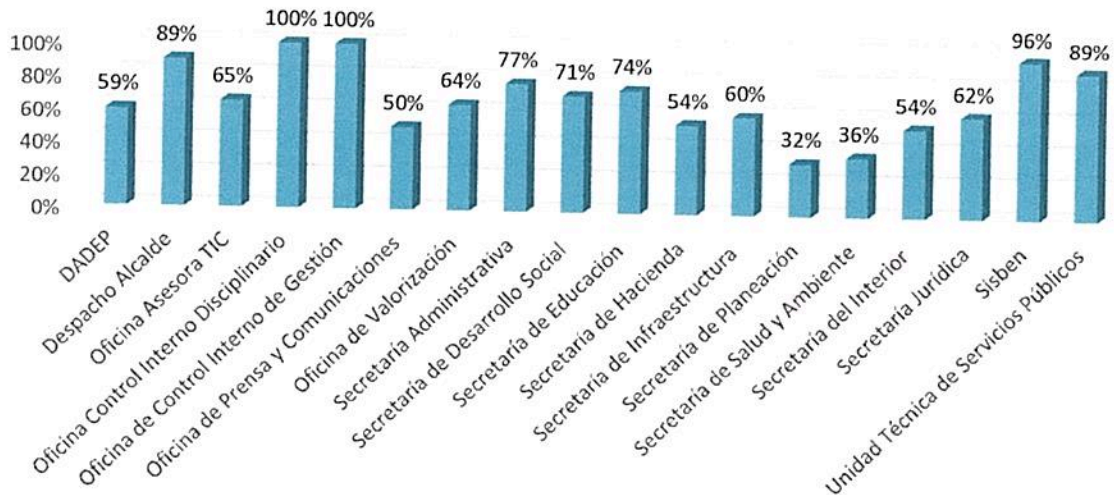
Código: F-GSC-8200-238,37-019

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**

| DEPENDENCIA               | 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                     | 5   | 5  | 1  | 1   | 12    |
| Despacho Alcalde          | 10  | 0  | 0  | 0   | 10    |
| Oficina Asesora TIC       | 1   | 0  | 0  | 0   | 1     |
| Oficina de Valorización   | 0   | 2  | 0  | 0   | 2     |
| Secretaría Administrativa | 14  | 26   | 1  | 1   | 42    |



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

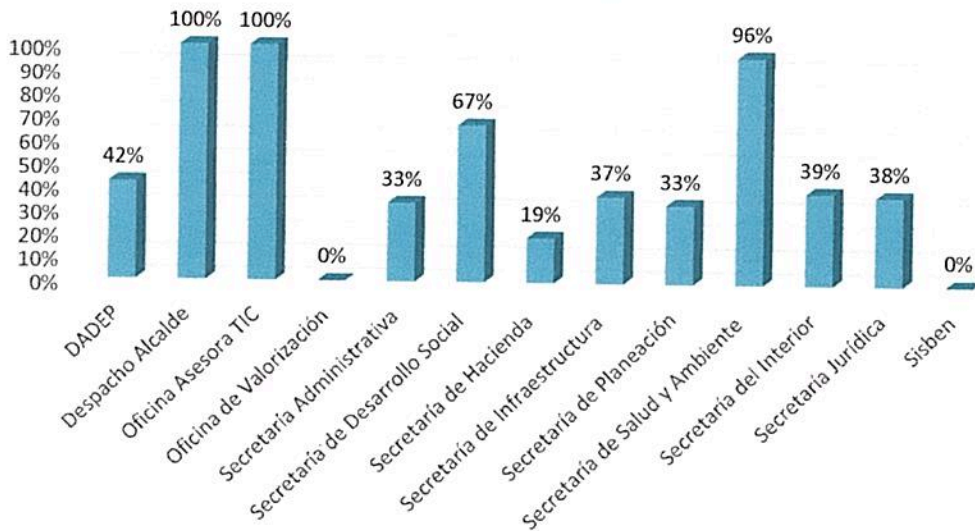
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 20 de 23

|                                 |            |            |           |          |            |
|---------------------------------|------------|------------|-----------|----------|------------|
| Secretaría de Desarrollo Social | 8          | 1          | 2         | 1        | 12         |
| Secretaría de Hacienda          | 20         | 71         | 15        | 0        | 106        |
| Secretaría de Infraestructura   | 7          | 8          | 4         | 0        | 19         |
| Secretaría de Planeación        | 3          | 4          | 2         | 0        | 9          |
| Secretaría de Salud y Ambiente  | 27         | 0          | 1         | 0        | 28         |
| Secretaría del Interior         | 14         | 17         | 5         | 0        | 36         |
| Secretaría Jurídica             | 3          | 5          | 0         | 0        | 8          |
| Sisben                          | 0          | 0          | 0         | 1        | 1          |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>112</b> | <b>139</b> | <b>31</b> | <b>4</b> | <b>286</b> |

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



**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

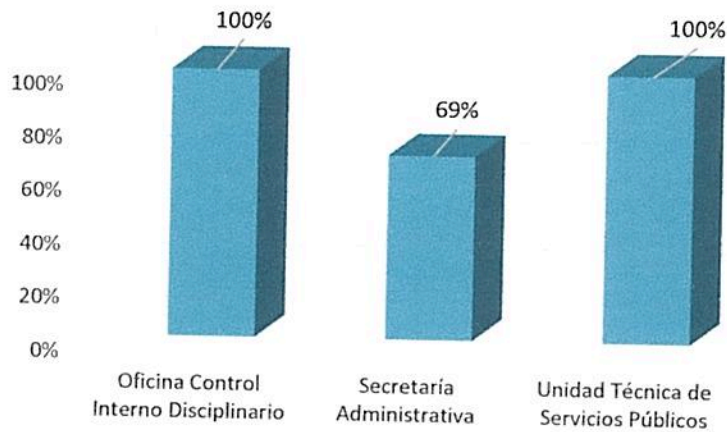
Página 21 de 23

**5.4.3 Otros Canales**

| DEPENDENCIA                           | CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY | VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME | SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (Dentro de términos para otorgar respuesta) | TOTAL      |
|---------------------------------------|---|--|---|------------|
| Oficina Control Interno Disciplinario | 7   | 0  | 0   | 7          |
| Secretaría Administrativa             | 126                                       | 24   | 33  | 183        |
| Unidad Técnica de Servicios Públicos  | 1   | 0  | 0   | 1          |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>134</b>                                | <b>24</b>  | <b>33</b>   | <b>191</b> |

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



**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

**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           | 22588          |
| Tercer Trimestre        | 1828           | 1966           | NA             |
| Cuarto Trimestre        | 1492           | 1623           | NA             |
| <b>TOTAL</b>            | <b>6064</b>    | <b>8459</b>    | <b>26362</b>   |

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

Se evidencia aumento con respecto a las asignaciones del módulo PQRSD recibidas durante el segundo trimestre del 930% (2019-2020) y del 1908% (2018-2020), debido al uso exclusivo del medio virtual (módulo PQRSD) durante el trimestre evaluado, en razón a la emergencia sanitaria por COVID-19, puesto que por disposiciones del gobierno nacional no se llevó a cabo atención presencial.

**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         | PRIMER TRIMESTRE        | SEGUNDO 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) | 1/4/2020 A 30/06/2020) |
| # CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRE | 102                    | 24                       | 71                       | 9                        | 18                     | 10                       | 28                       | 204                      | 1157                    | 9710                   |
| # CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRE      | 1517                   | 1101                     | 1757                     | 1483                     | 2658                   | 2184                     | 1938                     | 1419                     | 2617                    | 12878                  |
| # CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE                          | 1619                   | 1125                     | 1828                     | 1492                     | 2676                   | 2194                     | 1966                     | 1623                     | 3774                    | 22588                  |

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



**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

- En el siguiente cuadro se relaciona el estado de las PQRSD, con corte a 30 de Junio de 2020:

|  | 2018                   |                          |                          |                          | 2019                   |                          |                          |                          | 2020                   |                          |
|--|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|
|  | PRIMER TRIMESTRE       | SEGUNDO TRIMESTRE        | TERCER TRIMESTRE         | CUARTO TRIMESTRE         | PRIMER TRIMESTRE       | SEGUNDO TRIMESTRE        | TERCER TRIMESTRE         | CUARTO TRIMESTRE         | PRIMER TRIMESTRE       | SEGUNDO 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) | (1/04/2020 A 30/06/2020) |
| # CASOS SIN RESPUESTA A 30 JUNIO 2020    | 0                      | 0                        | 0                        | 0                        | 0                      | 0                        | 1                        | 2                        | 13                     | 9710                     |
| # CASOS CERRADOS A 30 JUNIO 2020         | 1619                   | 1125                     | 1828                     | 1492                     | 2676                   | 2194                     | 1965                     | 1621                     | 3761                   | 12878                    |
| <b># CASOS RADICADOS A 30 JUNIO 2020</b> | <b>1619</b>            | <b>1125</b>              | <b>1828</b>              | <b>1492</b>              | <b>2676</b>            | <b>2194</b>              | <b>1966</b>              | <b>1623</b>              | <b>3774</b>            | <b>22588</b>             |

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

## 6. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- En el período evaluado se hizo el registro de las solicitudes que ingresaron en el I trimestre de 2020, pero en ocasión al aislamiento obligatorio decretado por el Gobierno Nacional, dichas solicitudes se radicaron hasta el II trimestre de 2020, las cuales se registraron por ventanilla y se realizó el análisis respectivo a los datos.
- 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.
- 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.