



**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 13

1.DATOS GENERALES

SECRETARIA y/o OFICINA:	Secretaria Administrativa
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de Servicio a la Ciudadanía
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	N.A.
PERIODO EVALUADO:	Segundo trimestre del 2018 (01 de abril de 2018 al 30 de junio 2018) Fecha de Corte: 15 de Agosto de 2018
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORÓ:	Proyectó: Didier Fabian Gamboa – Contratista Proc. de Gestión de Servicio a la Ciudadanía
APROBÓ:	 LIDA MARCELA SALAZAR SANABRIA 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 dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales..."



Así mismo, la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que el Artículo 13 del Código citado quedara así: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación".

De otra parte, el Decreto 1166 de Julio 19 de 2016, preceptúa en el Artículo 2.2.3.12.2: Centralización de la recepción de peticiones verbales. Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial..."

En cumplimiento de lo anterior, el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, una vez recibida la petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia, elevada por el Ciudadano por la web, de manera personal o vía telefónica; procede a efectuar mediante el módulo, la asignación a la Secretaria u Oficina Asesora competente, para que se sirvan dar respuesta a la misma dentro del término de Ley. Igualmente, se hace seguimiento de manera mensual a cada solicitud y se verifica que lo resuelto corresponda a la petición presentada.

3. METODOLOGIA DEL INFORME

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

3.1. Descarga del reporte de novedades de PQRSD que arroja el módulo tipo Web que contiene las solicitudes que se radican por los diferentes medios (ventanilla, telefónico, personales y de la WEB), con vencimiento del término de la última novedad radicada en el período de análisis, donde se obtienen datos discriminados por dependencia.

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

3.3. Aprobación y Firma de la Secretaria Administrativa.

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

3.5. Comunicación a cada Secretaria u Oficina Asesora, de los resultados obtenidos en el informe publicado.



4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga.

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 2018, con corte a 15 de agosto de 2018. La Administración Municipal implementó el Sistema de Gestión de Servicio a la Ciudadanía que permite la unificación de las solicitudes que ingresan a la Alcaldía de Bucaramanga por los diferentes medios. 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 Secretaría u Oficina Asesora, con respecto al total de Novedades que ingresaron.

Se procede a relacionar el número de novedades que durante el período evaluado entraron por ventanilla de correspondencia como por el módulo tipo web.

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

DEPENDENCIAS	MODULOS DE VENTANILLA UNICA (SOLICITUDES RADICADAS POR MEDIO FISICO- ESCRITO)	MODULOS WEB (SOLICITUDES RADICADAS TELEFONICAMENTE, ATENCIÓN PERSONALIZADA Y LA QUE LOS CIUDADANOS RADICAN POR LA WEB)
ASESORES DE DESPACHO	151	0
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	378	135
DESPACHO ALCALDE	1159	50
OFICINA ASESORA TIC	70	12
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION	27	0
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	188	8
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	6	10
OFICINA DE VALORIZACION	1167	11
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	961	119
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	718	28
SECRETARIA DE EDUCACION	0	142
SECRETARIA DE HACIENDA	4534	120
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1061	74
SECRETARIA DE PLANEACION	1857	148
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	2305	153
SECRETARIA DEL INTERIOR	2422	95
SECRETARIA JURIDICA	510	0
SISBEN	54	0
UNIDAD TECNICA SERVICIOS PUBLICOS	25	20
Total	17593	1125

5. ESTADÍSTICA MÓDULO WEB

5.1 Tipo de Novedad.

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



Al igual que en trimestres anteriores, las denuncias, reclamos, sugerencias y felicitaciones, no alcanzan a llegar sumadas al 15% del total de las novedades radicadas.

5.1.2.1. Petición de documentos e información.

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de información	222
Petición de documentos	65
TOTAL	287

5.1.3. Cantidad de Novedades Radicadas y Contestadas.

# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	1125
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE	24
# CASOS CERRADOS	1101



5.2. CONSOLIDADOS POR SECRETARÍA U OFICINA ASESORA:

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

5.2.1. Según el trámite dado.

De acuerdo con el trámite dado por cada dependencia, es bastante positivo el balance pues en un porcentaje muy cercano al 100%, la globalidad de las dependencias tuvo un excelente desempeño cerrando todos los casos asignados y solamente en las Secretarías del Interior y Salud y Ambiente se presentaron casos sin cierres exitosos que puedan ser considerados (19 casos)

DEPENDENCIA	SIN CIERRE ÉXITOSO	CIERRE ÉXITOSO	TOTAL	% TOTAL
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO		135	135	12,00%
DESPACHO ALCALDE		50	50	4,44%
OFICINA ASESORA TIC		12	12	1,07%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		8	8	0,71%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES		10	10	0,89%
OFICINA DE VALORIZACION		11	11	0,98%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA		119	119	10,58%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1	27	28	2,49%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	141	142	12,62%
SECRETARIA DE HACIENDA		120	120	10,67%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1	73	74	6,58%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	146	148	13,16%
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	10	143	153	13,60%
SECRETARIA DEL INTERIOR	9	86	95	8,44%
UNIDAD TECNICA SERVICIOS PUBLICOS		20	20	1,78%
TOTAL	24	1101	1125	100,00%



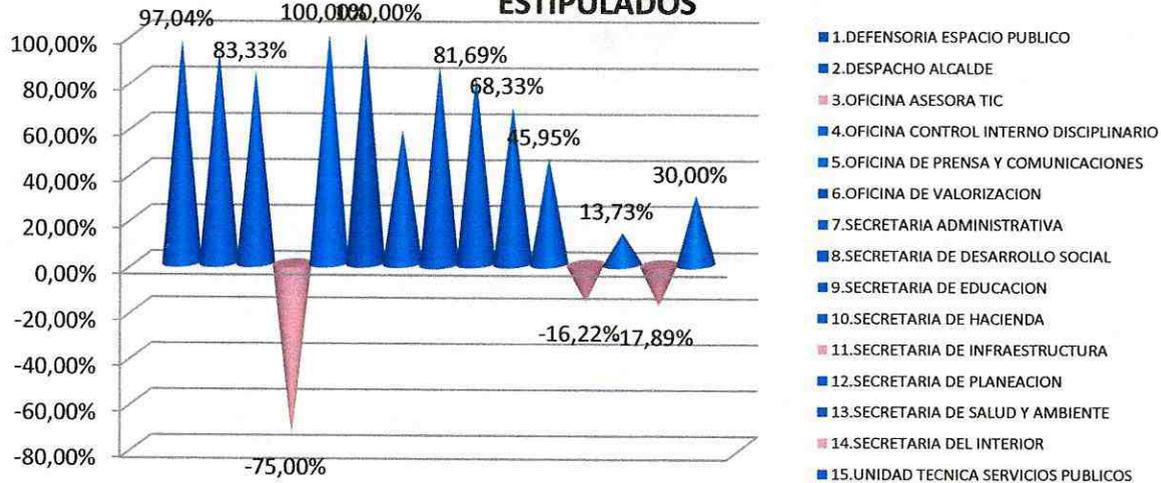
5.3 ANALISIS DE TRÁMITES DE ACUERDO CON LOS TIEMPOS DE VENCIMIENTO LEGALES ESTIPULADOS

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

DEPENDENCIA	NOVEDADES CONTESTADAS ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN REPUESTA	TOTAL GENERAL
1.DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	133	2		135
2.DESPACHO ALCALDE	48	2		50
3.OFICINA ASESORA TIC	11	1		12
4.OFICINA CONTROL INTERNO DISC.	1	7		8
5.OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	10			10
6.OFICINA DE VALORIZACION	11			11
7.SECRETARIA ADMINISTRATIVA	94	25		119
8.SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	26	1	1	28
9.SECRETARIA DE EDUCACION	129	12	1	142
10.SECRETARIA DE HACIENDA	101	19		120
11.SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	54	19	1	74
12.SECRETARIA DE PLANEACION	62	84	2	148
13.SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	87	56	10	153
14.SECRETARIA DEL INTERIOR	39	47	9	95
15.UNIDAD TECNICA SERVICIOS PUBLICOS	13	7		20
Total	819	282	24	1125



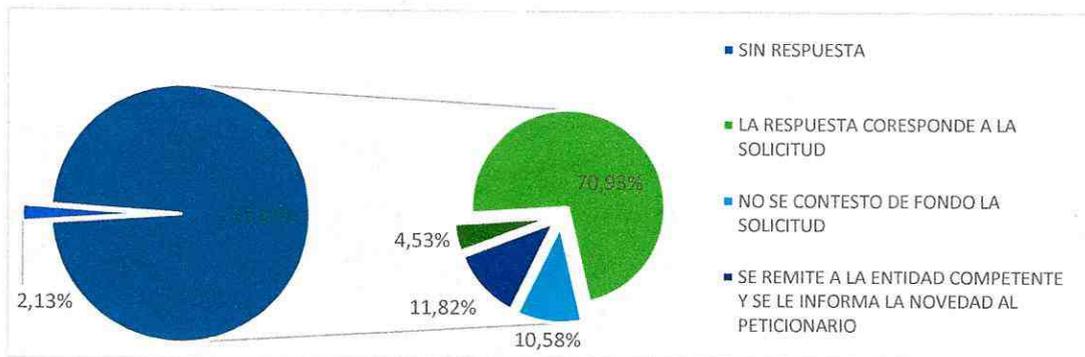
RELACION SEGUN LOS TIEMPOS DE VENCIMIENTO LEGALES ESTIPULADOS



5.4. 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 DE FONDO LA SOLICITUD	SE REMITE A LA ENTIDAD COMPETENTE Y SE LE INFORMA LA NOVEDAD AL PETICIONARIO	SIN RESPUESTA	TOTAL
51	798	119	133	24	1125

Los casos sin respuesta pueden darse cuando una dependencia contesta el caso asignado, pero no adjunta la respuesta dada en el Sistema de PQRSD, razón por la cual desde el proceso de gestión de servicio a la ciudadanía se implementan planes de acción que mediante las reinducciones permitan solucionar la causa detectada.





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

5.5.1 Defensoria del espacio público

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncias de invasión del espacio publico	83
Requerimiento información de inmueble por parte de la Alcaldía de Bucaramanga	9
	32
Solicitud de ofertas institucionales	11
Total	135

5.5.2 Despacho alcalde

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Felicitación por la gestión de la Alcaldía de Bucaramanga	13
Queja del servicio ofrecido en la Administración Municipal	7
Solicitud de ayudas a ciudadanos	14
Solicitud de cita con el alcalde	6
Solicitud de información general	8
Sugerencia de mejora de las políticas de la Administración Municipal	2
Total	50

5.5.3 Oficina Asesora de Tics

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información de sobre asuntos digitales en la región (Vive digital, entre otros)	4
Información de servicios de la página Web (Claves, fallas, entre otras)	8
TOTAL	12

5.5.4 Oficina de Control Interno Disciplinario

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncia contra funcionario publico	8
Total	8

5.5.5 Oficina de Prensa y Comunicaciones

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Divulgación en los procesos de la administración	1
Felicitación sobre programas institucionales	4
Solicitud de información sobre programas de la Administración	5
Total	10



5.5.6 Oficina de Valorización

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Estado de cuenta de la contribución de valorización	5
Levantamiento de anotación en el certificado de libertad y tradición	2
Solicitud de recibo del impuesto de valorización	4
Total	11

5.5.7 Secretaría Administrativa

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración Municipal	10
Solicitud de servicios del proceso de talento humano (certificados, bonos pensionales, etc)	7
Solicitud de oferta laboral (Tu talento es lo que vale)	31
Solicitud de información en general (Estado de PQRS)	6
Tema de competencia de otra entidad	65
Total	119

5.5.8 Secretaría de Desarrollo Social

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información y/o requerimientos de programas ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga	9
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	1
Solicitud de información general	6
Solicitud de información y/o denuncias de Juntas de Acciones Comunes	5
Tema competencia de otra entidad	7
Total	28

5.5.9 Secretaría de Educación

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información de cupos estudiantiles	38
Queja sobre servicio educativos	18
Solicitud de beneficios educativos para ciudadanos	16
Solicitud de información académica en general	27
Solicitud de programas educativos universitarios	43
Total	142

5.5.10 Secretaría de Hacienda

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información de estado de cuenta de impuestos	47
Información del impuesto de industria y comercio	15
Levantamiento de Embargo	5
Solicitud de Devolución de saldos a favor	19
Solicitud de información general	17
Solicitud de información tributaria (conceptos, normatividad, fechas, etc)	20
Solicitud de paz y salvo	3



Total	120
--------------	------------

5.5.11 Secretaria de Infraestructura

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Mantenimiento de alumbrado público	12
Requerimiento de arreglo de la malla vial	29
Requerimientos de obra y/o mantenimiento para beneficio de la comunidad	6
Solicitud de poda de árboles	14
Tema competencia de otra entidad	13
Total	74

5.5.12 Secretaria de Planeación

TEMA DE REPETICION	CANTIDAD
Solicitud de control de obra	58
Requerimiento de concepto de usos de suelo	13
Solicitud de copia de planos	7
Solicitud de información general	19
Solicitud de la Oficina del SISBEN	36
Tema competencia de otra Entidad	15
Total	148

5.5.13 Secretaría de Salud y Medio Ambiente

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncia contaminación auditiva	29
Denuncia de animales peligrosos	5
Denuncia de contaminación ambiental	32
Requerimiento de zoonosis	14
Requerimiento para el control de plagas	9
Revisión de condiciones sanitarias	34
Solicitud de información general	21
Tema competencia de otra entidad	10
Total	153

5.5.14 Secretaría del Interior

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Competencia de Policía Metropolitana de Bucaramanga según el nuevo código de policía Ley 1801 de 2016	2
Queja sobre mal servicio prestado en la Administración Municipal	9
Tema competencia de otra entidad	7
Tema competentes a la Inspección de Policía Urbana RIMB	18
Temas competentes a la inspección de Policía de espacio publico	13
Temas competentes a la inspección de Policía Urbana	2
Temas competentes a la Inspección de Protección al consumidor	7
Temas competentes de la Oficina de Gestión del Riesgo	3



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 13

Temas competentes de la Oficina de publicidad exterior visual	3
Solicitud de información en general	14
Competencia de Policía Metropolitana de Bucaramanga según el nuevo código de policía Ley 1801 de 2016	17
Total	95

5.5.15 Unidad técnica de servicios públicos

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Queja sobre entidad prestadora de servicio publico	4
Tema de competencia de otra entidad	16
Total	20

5.6 COMPARACION CON LOS TRIMESTRES ANTERIORES DEL AÑO 2017.

5.6.1 Novedades por trimestre

NOVEDADES POR TRIMESTRE	CANTIDAD AÑO 2017	CANTIDAD AÑO 2018
PRIMER TRIMESTRE	1298	1619
SEGUNDO TRIMESTRE	1363	1125
TERCER TRIMESTRE	1592	
CUARTO TRIMESTRE	1265	
TOTAL	4253	2744

En comparación con el primer trimestre de la vigencia 2018, se presenta una disminución del 30% de los casos registrados en el segundo semestre, pero esa cifra es relativamente estable comparada con el mismo período el año anterior.

5.6.2 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, observando un mejoramiento la respuesta final dada a cada caso comparándolo con el primer trimestre del año.

	2017				2018	
	PRIMER TRIMESTRE (1/1/2017 A 30/3/2017)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/4/2017 A 30/6/2017)	TERCER TRIMESTRE (1/7/2017 A 30/9/2017)	CUARTO TRIMESTRE (1/10/2017 A 30/12/2017)	PRIMER TRIMESTRE (1/1/2018 A 30/3/2018)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/4/2018 A 30/6/2018)
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	23	72	87	36	102	24
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	1275	1291	1505	1206	1517	1101
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	1298	1363	1592	1265	1619	1125



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

	2017				2018	
	PRIMER TRIMESTRE (1/01/2016 A 30/03/2016)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/04/2017 A 30/06/2017)	TERCER TRIMESTRE (1/07/2016 A 30/09/2016)	CUARTO TRIMESTRE (1/10/2016 A 30/12/2016)	PRIMER TRIMESTRE (1/1/2018 A 30/3/2018)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/04/2018 A 30/06/2018)
# CASOS SIN RESPUESTA HASTA LA FECHA	0	0	0	0	5	24
# CASOS CERRADOS HASTA LA FECHA	1298	1362	1592	1261	1614	1101
# CASOS RADICADOS DURANTE LA VIGENCIA	1298	1363	1592	1265	1619	1125

6. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- ✓ El seguimiento realizado por parte de las oficinas de Control Interno de Gestión y Control Interno Disciplinario ha servido para mejorar los índices de respuesta a la ciudadanía como se releja en los indicadores presentados.
- ✓ Las Secretarías y Oficinas Asesoras deben realizar seguimientos periódicos a las asignaciones y dar respuesta oportuna, con el fin de evitar investigaciones disciplinarias.