



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

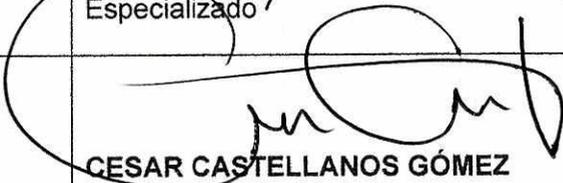
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 1 de 21

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 2021 (01/01/2021 al 31/103/2021) con fecha de corte 31 de marzo de 2021.
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORÓ:	Proyectó: Gloria María Castro Benavides-CPS 1004-2021 Revisó: Leidy Lorena Mora Niño-CPS 5 -2021 Revisó: Luz Esperanza Bernal Rojas – Profesional Especializado
APROBÓ:	 CESAR 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



**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 21

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, el cual está adoptado en la Administración mediante Decreto No 0396 de 09 noviembre de 2020.

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 módulo, la asignación a la Secretaría u Oficina 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. Descargue del reporte de novedades radicadas en el Sistema 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.

3.2. 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 de este.

3.3. 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 21

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

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

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 módulo de correspondencia externa (ventanilla) y por otros canales, durante el primer trimestre del 2021 con corte al 31 de marzo de 2021, según reportes extraídos del Software GSC el día 07 de abril de 2021.

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	58964
Otros Canales	313
Ventanilla	1211
TOTAL	60488

Fuente: Base de datos Reporte de solicitudes Software GSC

Durante el primer trimestre de 2021 la Administración Municipal recibió por los diferentes canales de atención 60488 solicitudes las cuales, en su mayoría fueron radicadas por medio del Módulo PQRSD como se relaciona en el cuadro anterior, pues debido a la emergencia sanitaria, los ciudadano siguen realizando sus solicitudes por medio de los diferentes canales de atención como son la página web, e-mail y call center, sin embargo, el canal presencial que corresponde a la ventanilla única de correspondencia (módulo de comunicaciones externas) fue habilitado el día 26 de octubre de 2020, fecha en que se reapertura el Centro de Atención Municipal Especializado – CAME, desde donde se atiende a la ciudadanía únicamente con cita previa y cumpliendo estrictamente los protocolos de bioseguridad establecidos para la atención presencial desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo por ende el aumento de las solicitudes en este trimestre en este canal con una participación de 1211.

4.1.2 Participación por cada Secretaría u Oficina Asesora, 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:



**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 21

DEPENDENCIA	MÓDULO PQRSD	OTROS CANALES	MÓDULO COMUNICACIONES EXTERNAS (VENTANILLA)	CANTIDAD
DADEP	222	0	13	235
Despacho Alcalde	54	0	20	74
Oficina Asesora TIC	41	0	4	45
Oficina Control Interno Disciplinario	34	0	0	34
Oficina de Control Interno de Gestión	4	0	0	4
Oficina de Prensa y Comunicaciones	20	0	0	20
Oficina de Valorización	884	0	3	887
Secretaria Administrativa	1260	313	82	1655
Secretaria de Desarrollo Social	991	0	389	1380
Secretaria de Educación	702	0	62	764
Secretaria de Hacienda	46654	0	202	46856
Secretaria de Infraestructura	681	0	42	723
Secretaria de Planeación	2771	0	148	2919
Secretaria de Salud y Ambiente	2145	0	63	2208
Secretaria del Interior	2349	0	131	2480
Secretaria Jurídica	367	0	74	441
Sisben	421	0	0	421
Unidad Técnica de Servicios Públicos	5	0	0	5
TOTAL	59605	313	1233	61151

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 Primer trimestre de 2021, el Formulario de impuestos de industria y Comercio registra la mayor frecuencia con un porcentaje del 57.80% de acuerdo a la clasificación actual que registra el sistema, seguido de la Petición General con un porcentaje del 23.02%, 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 21

NOVEDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Formulario de impuestos de industria & comercio	34452	57,80%
Petición General	13723	23,02%
Petición de Información	3683	6,18%
Petición de documentos	3269	5,48%
Queja	1316	2,21%
Informativo	1214	2,04%
Petición para elevar una consulta	632	1,06%
Queja Anónima	470	0,79%
Requerimientos entidades de control, vigilancia	195	0,33%
Invitaciones	140	0,23%
Fallo	109	0,18%
Sugerencia	79	0,13%
Admisión	67	0,11%
Memoriales	66	0,11%
Acciones de Cumplimiento	52	0,09%
Acciones de Tutela	40	0,07%
Incidente de Desacato	33	0,06%
Felicitación	29	0,05%
Denuncia anticorrupción	17	0,03%
Notificación Admisión	8	0,01%
Reclamo	8	0,01%
Respuesta requerimientos de la administración municipal	2	0,00%
Acciones Populares	1	0,00%
TOTAL	59605	100,00%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



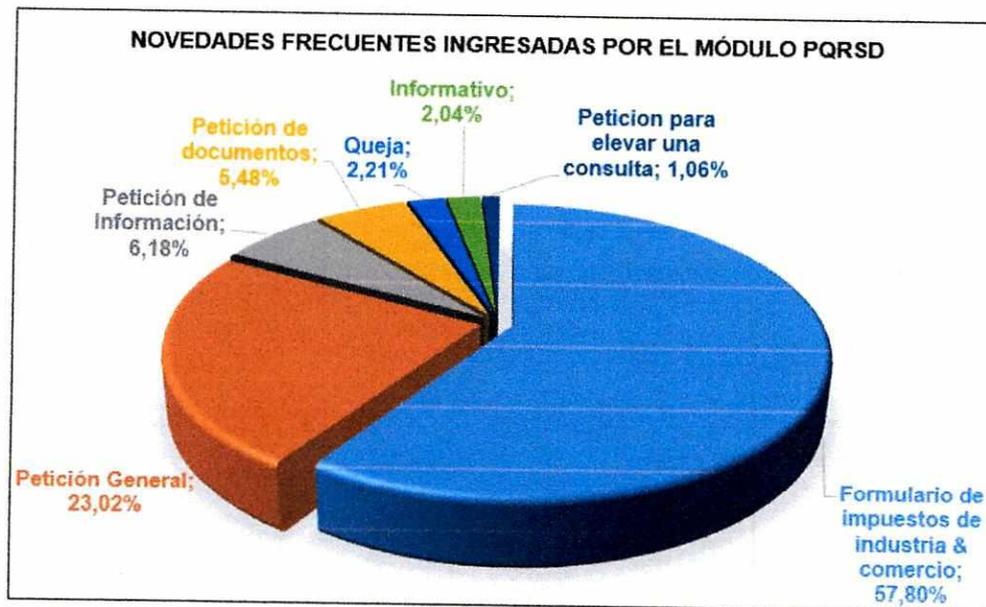
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 6 de 21



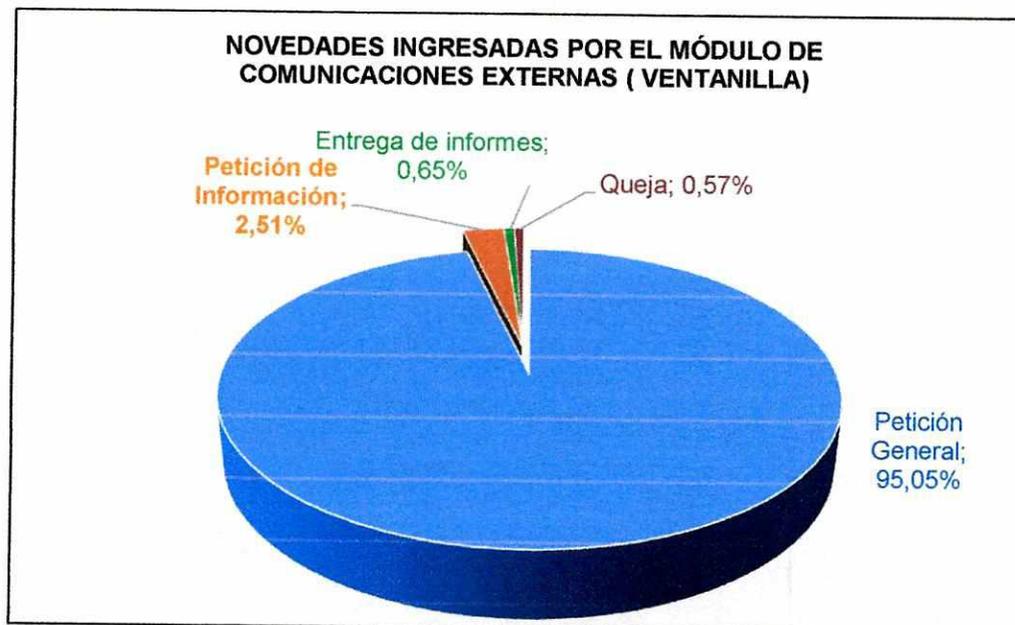
Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

En el módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla), durante el primer trimestre de 2021, la petición general con un porcentaje del 95,05%, es el tipo de solicitud con mayor participación de acuerdo con la clasificación actual que registra el sistema, como se evidencia a continuación:

NOVEDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición General	1172	95,05%
Petición de Información	31	2,51%
Entrega de informes	8	0,65%
Queja	7	0,57%
formulario de industria y comercio	5	0,41%
Petición de documentos	4	0,32%
Informativo	2	0,16%
Respuesta requerimientos de la administración municipal	2	0,16%
Acciones Populares	1	0,08%
Informes presentados	1	0,08%
TOTAL	1233	100%

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 2021, en este canal se evidenció que el 100% de las novedades radicadas fueron clasificadas como petición general, de acuerdo a la clasificación actual que registra el sistema.

NOVEDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición General	313	100%
TOTAL	313	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.4 Petición de documentos e información

Módulo PQRSD

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de Información	3683
Petición de documentos	3269
TOTAL	6952

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 21

Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de Información	31
Petición de documentos	4
TOTAL	35

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

En Otros Canales no se presentaron solicitudes de petición de información y/o documentos.

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	453	0	453

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	CANTIDAD
Sin respuesta (dentro de términos de ley) a 31 de marzo de 2021	7606
Sin respuesta (vencidas) a 31 de marzo de 2021	954
Casos cerrados a 31 de marzo de 2021	51045
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL SEMESTRE	59605

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



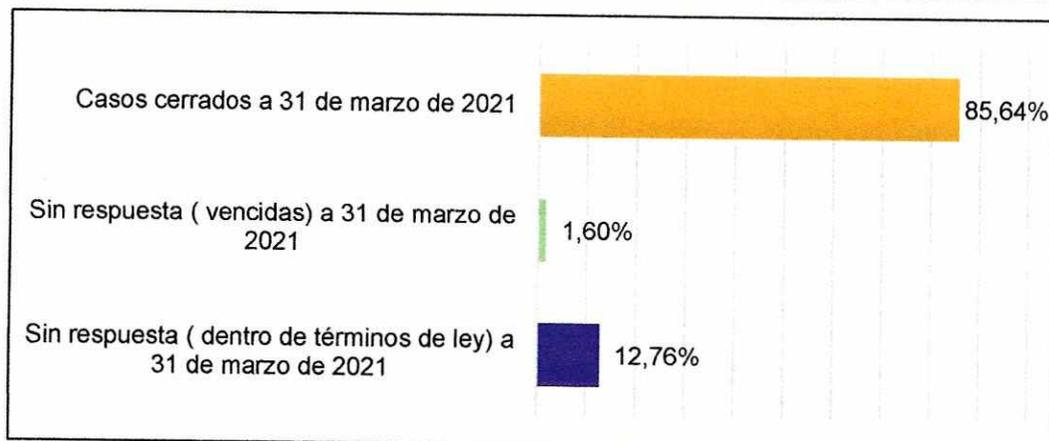
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE
LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS (PQRSD)**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 9 de 21

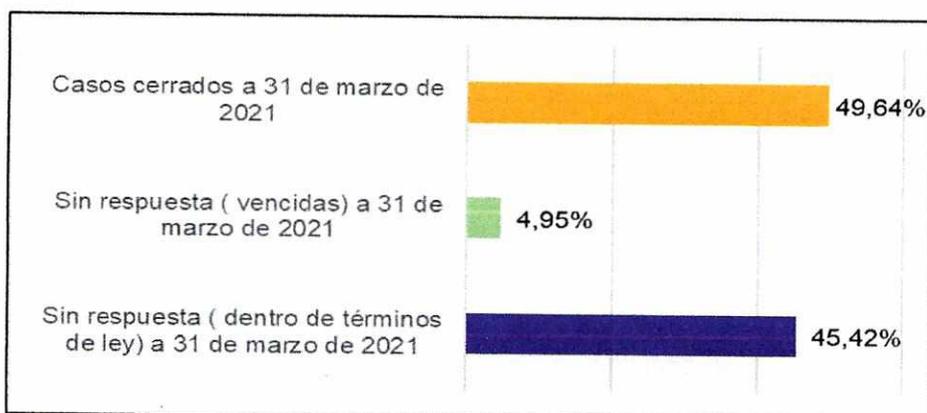


Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.2.2 Módulo Comunicaciones Externas (ventanilla)

ESTADO	CANTIDAD
Sin respuesta (dentro de términos de ley) a 31 de marzo de 2021	560
Sin respuesta (vencidas) a 31 de marzo de 2021	61
Casos cerrados a 31 de marzo de 2021	612
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL SEMESTRE	1233

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



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

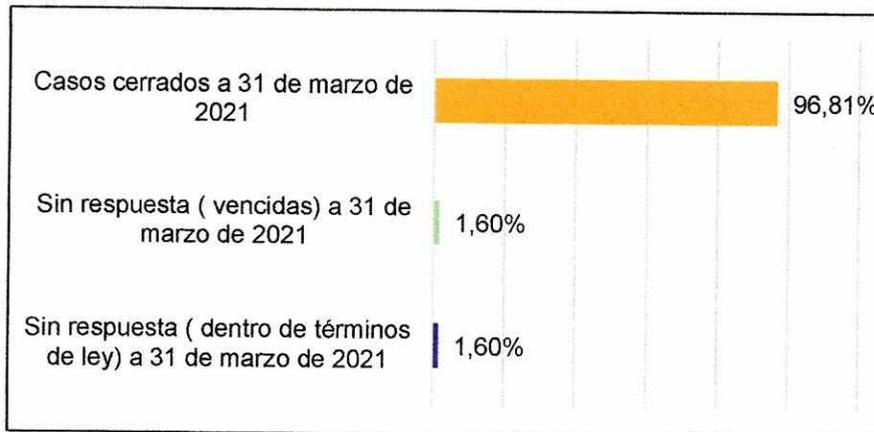
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 10 de 21

5.2.3 Otros Canales

ESTADO	CANTIDAD
Sin respuesta (dentro de términos de ley) a 31 de marzo de 2021	5
Sin respuesta (vencidas) a 31 de marzo de 2021	5
Casos cerrados a 31 de marzo de 2021	303
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL SEMESTRE	313

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



Fuente: 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 2021:

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 21

5.3.1.1 Módulo PQRSD

DEPENDENCIA	ABIERTO	CERRADO	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria de Hacienda	4314	42340	46654	78,27%
Secretaria de Planeación	1653	1118	2771	4,65%
Secretaria del Interior	688	1661	2349	3,94%
Secretaria de Salud y Ambiente	678	1467	2145	3,60%
Secretaria Administrativa	156	1104	1260	2,11%
Secretaria de Desarrollo Social	330	661	991	1,66%
Oficina de Valorización	124	760	884	1,48%
Secretaria de Educación	195	507	702	1,18%
Secretaria de Infraestructura	248	433	681	1,14%
Sisben	26	395	421	0,71%
Secretaria Jurídica	73	294	367	0,62%
DADEP	61	161	222	0,37%
Despacho Alcalde	2	52	54	0,09%
Oficina Asesora TIC	8	33	41	0,07%
Oficina Control Interno Disciplinario	4	30	34	0,06%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	20	20	0,03%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	5	5	0,01%
Oficina de Control Interno de Gestión	0	4	4	0,01%
TOTAL	8560	51045	59605	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:



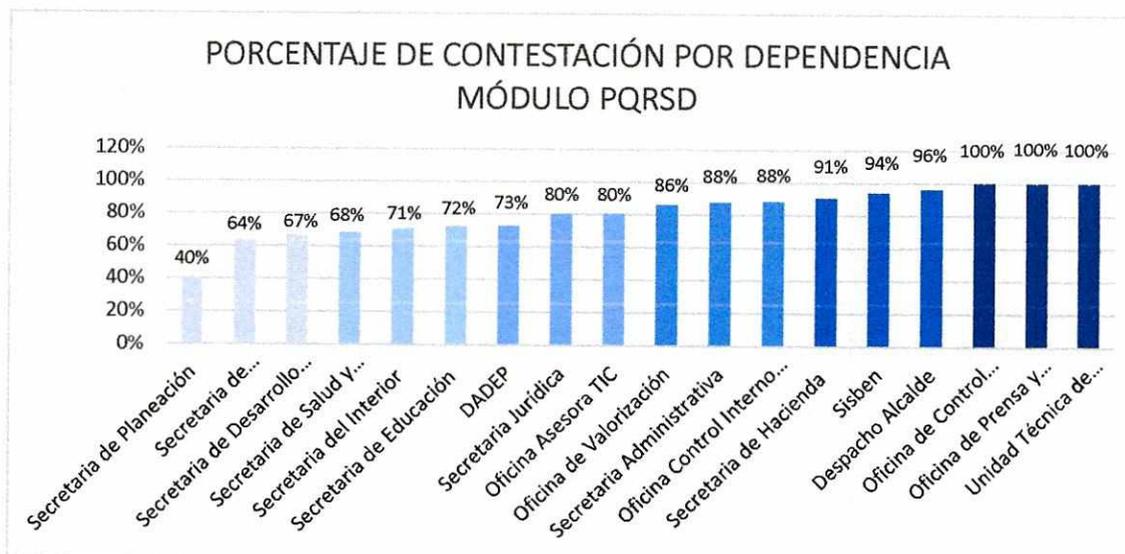
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 12 de 21



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.3.1.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

DEPENDENCIA	ABIERTO	CERRADO	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria de Desarrollo Social	258	131	389	31,55%
Secretaria de Hacienda	88	114	202	16,38%
Secretaria de Planeación	94	54	148	12,00%
Secretaria del Interior	50	81	131	10,62%
Secretaria Administrativa	30	52	82	6,65%
Secretaria Jurídica	25	49	74	6,00%
Secretaria de Salud y Ambiente	3	60	63	5,11%
Secretaria de Educación	56	6	62	5,03%
Secretaria de Infraestructura	11	31	42	3,41%
Despacho Alcalde	0	20	20	1,62%
DADEP	6	7	13	1,05%
Oficina Asesora TIC	0	4	4	0,32%
Oficina de Valorización	0	3	3	0,24%
TOTAL	621	612	1233	100,00%

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 13 de 21

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de contestación por dependencia, de las asignaciones realizadas por el módulo de comunicaciones externas (ventanilla):



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.3.1.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	ABIERTO	CERRADO	TOTAL	% DE PARTICIACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaría Administrativa	10	303	313	100%
TOTAL	10	303	313	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

El porcentaje de contestación de las asignaciones realizadas por la Secretaría Administrativa es del 97%.

5.3.2 Según el tipo de Novedad

5.3.2.1 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 14 de 21

DEPENDENCIA	Acciones de Cumplimiento	Acciones de Tutela	Acciones Populares	Admisión	Denuncia anticorrupción	Fallo	Felicitación	Formulario de impuestos de industria & comercio	Incidente de Desacato	Informativo	Invitaciones	Memoriales	Notificación Admisión	Petición de documentos	Petición de Información	Petición General	Petición para elevar una consulta	Queja	Queja Anonima	Reclamo	Requerimientos entidades de control, vigilancia y	Respuesta requerimientos de la administración municipal	Sugerencia	TOTAL	
DADEP	1	0	0	0	0	0	0	1	0	35	7	0	0	4	26	126	6	9	3	0	3	0	1	222	
Despacho Alcalde	1	0	0	0	0	0	3	1	0	7	27	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	54
Oficina Asesora TIC	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	5	0	0	0	1	24	1	1	3	0	1	0	1	0	41
Oficina Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	2	3	20	0	1	1	0	4	0	0	0	34
Oficina de Control Interno de Gestión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	4
Oficina de Prensa y Comunicaciones	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7	2	0	0	1	2	7	0	0	0	0	0	0	0	0	20
Oficina de Valorización	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	349	88	411	17	11	0	0	2	0	0	0	884
Secretaria Administrativa	0	1	0	0	2	3	1	0	0	120	8	6	0	222	148	549	22	79	56	0	35	1	7	1260	
Secretaria de Desarrollo Social	1	1	0	1	1	3	10	0	0	25	24	0	0	44	149	608	49	53	4	0	8	0	10	991	
Secretaria de Educación	11	1	0	3	0	12	0	0	7	10	3	6	0	78	125	325	28	63	7	0	18	0	5	702	
Secretaria de Hacienda	3	9	0	7	9	6	6	34450	2	469	11	10	3	1586	2227	7007	294	489	6	8	16	0	36	46654	
Secretaria de Infraestructura	3	0	0	1	1	1	1	0	0	76	6	3	0	17	44	428	14	73	6	0	4	0	3	681	
Secretaria de Planeación	8	3	0	5	1	7	1	0	3	51	9	4	0	563	360	1372	106	180	85	0	11	0	2	2771	
Secretaria de Salud y Ambiente	7	2	0	4	0	7	1	0	6	163	24	4	0	253	157	1155	38	136	164	0	21	0	3	2145	
Secretaria del Interior	9	0	0	6	3	6	2	0	2	192	10	7	0	108	254	1377	33	168	135	0	34	0	3	2349	
Secretaria Jurídica	7	23	1	39	0	62	0	0	13	50	2	25	5	5	18	75	2	2	0	0	37	1	0	367	
Sisben	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	2	0	0	37	81	219	22	48	0	0	1	0	8	421	
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	5	
TOTAL	52	40	1	67	17	109	29	34452	33	1214	140	66	8	3269	3683	13723	632	1316	470	8	195	2	79	59605	

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 21

5.3.2.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

DEPENDENCIA	Acciones Populares	Entrega de informes	Formulario de impuestos de industria & comercio	Informativo	Informes presentados	Petición de documentos	Petición de Información	Petición General	Queja	Respuesta requerimientos de la administración municipal	Total general
DADEP	0	0	0	0	0	1	0	12	0	0	13
Despacho Alcalde	0	0	0	1	0	0	1	18	0	0	20
Oficina Asesora TIC	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	4
Oficina de Valorización	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
Secretaria Administrativa	0	1	0	1	0	1	3	76	0	0	82
Secretaria de Desarrollo Social Bucaramanga	0	0	0	0	0	0	4	384	0	1	389
Secretaria de Educación	0	0	0	0	0	0	1	61	0	0	62
Secretaria de Hacienda	0	0	5	0	0	0	7	189	0	1	202
Secretaria de Infraestructura Bucaramanga	0	0	0	0	0	2	4	35	1	0	42
Secretaria de Planeación	0	0	0	0	0	0	2	145	1	0	148
Secretaria de Salud y Ambiente Bucaramanga	0	7	0	0	1	0	1	53	1	0	63
Secretaria del Interior	0	0	0	0	0	0	6	121	4	0	131
Secretaria Jurídica	1	0	0	0	0	0	1	72	0	0	74
TOTAL	1	8	5	2	1	4	31	1172	7	2	1233

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 21

5.3.2.2 Otros Canales

DEPENDENCIA	Petición General	Total general
Secretaria Administrativa	313	313
TOTAL	313	313

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 DEL TÉRMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
DADEP	155	0	6	61	222
Despacho Alcalde	52	0	0	2	54
Oficina Asesora TIC	33	0	0	8	41
Oficina Control Interno Disciplinario	30	0	0	4	34
Oficina de Control Interno de Gestión	4	0	0	0	4
Oficina de Prensa y Comunicaciones	20	0	0	0	20
Oficina de Valorización	760	0	0	124	884
Secretaria Administrativa	1092	10	12	146	1260
Secretaria de Desarrollo Social	540	51	121	279	991
Secretaria de Educación	461	37	46	158	702
Secretaria de Hacienda	42036	529	304	3785	46654
Secretaria de Infraestructura	412	45	21	203	681
Secretaria de Planeación	1090	49	28	1604	2771
Secretaria de Salud y Ambiente	1336	60	131	618	2145
Secretaria del Interior	1512	153	149	535	2349
Secretaria Jurídica	223	20	71	53	367
Sisben	395	0	0	26	421
Unidad Técnica de Servicios Públicos	5	0	0	0	5
TOTAL	50156	954	889	7606	59605

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

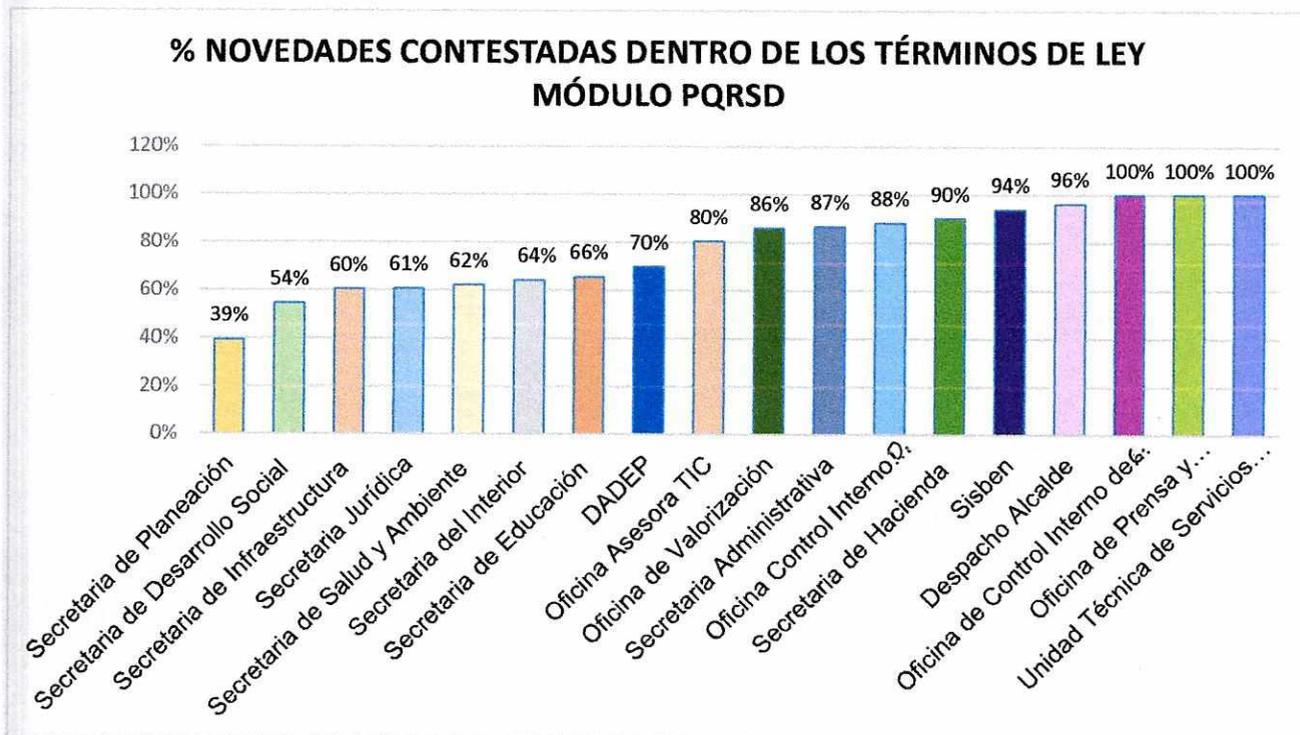
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 17 de 21

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



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.4.2 Módulo Comunicaciones Externas (ventanilla)

DEPENDENCIAS	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
DADEP	7	0	0	6	13
Despacho Alcalde	20	0	0	0	20
Oficina Asesora TIC	4	0	0	0	4
Oficina de Valorización	3	0	0	0	3
Secretaria Administrativa	52	3	0	27	82



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

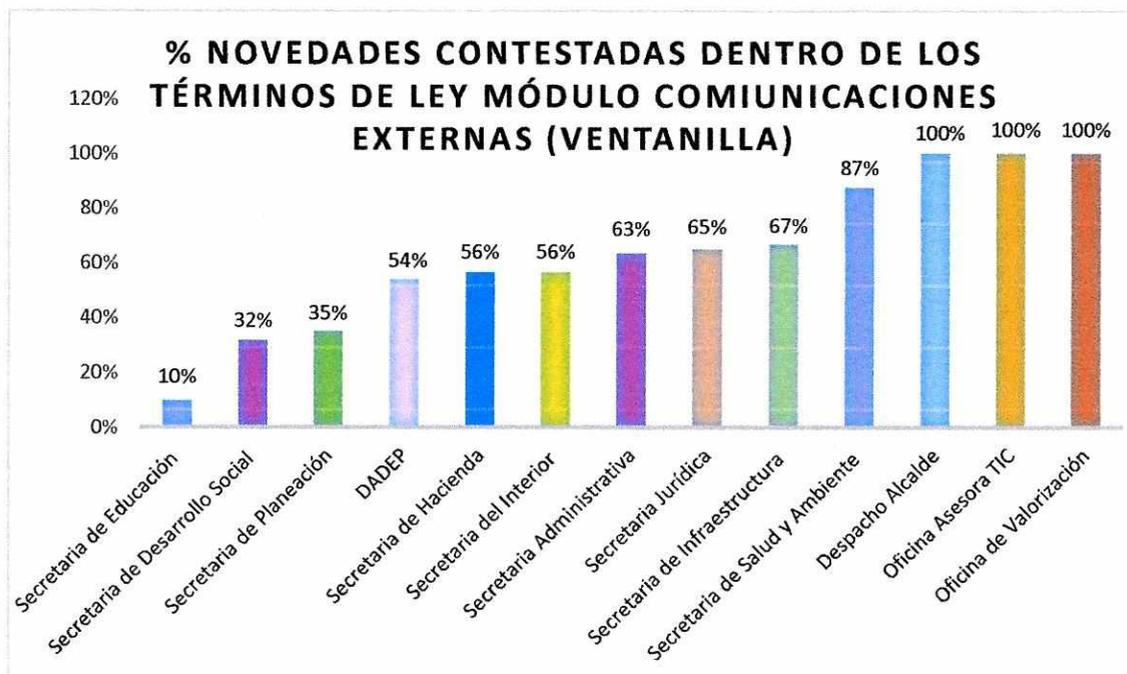
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 18 de 21

Secretaria de Desarrollo Social	123	3	8	255	389
Secretaria de Educación	6	0	0	56	62
Secretaria de Hacienda	114	30	0	58	202
Secretaria de Infraestructura	28	1	3	10	42
Secretaria de Planeación	52	19	2	75	148
Secretaria de Salud y Ambiente	55	0	5	3	63
Secretaria del Interior	74	5	7	45	131
Secretaria Jurídica	48	0	1	25	74
TOTAL	586	61	26	560	1233

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 de comunicaciones externas (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 19 de 21

5.4.3 Otros Canales

DEPENDENCIAS	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
Secretaria Administrativa	303	5	0	5	313
TOTAL	303	5	0	5	313

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.5.1. Novedades por trimestre Módulo PQRSD

NOVEDADES POR TRIMESTRE	CANT. AÑO 2019	CANT. AÑO 2020	CANT. AÑO 2021
Primer Trimestre	2676	3774	59605
Segundo Trimestre	2194	22588	0
Tercer Trimestre	1966	28210	0
Cuarto Trimestre	1623	29600	0
TOTAL	8459	84172	59605

Fuente de Información: Informes Comportamentales vigencias 2019-2020-2021

Se mantiene el aumento respecto a las asignaciones del módulo PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2020 del 1479% y a su vez un incremento respecto al cuarto trimestre del 2020 del 101% lo que quiere decir que el módulo PQRSD sigue siendo el medio virtual mas usado en razón que se han mantenido las medidas de la emergencia sanitaria por COVID-19.

5.5.2 Según trámite dado por trimestre en el Módulo PQRSD

El estado de las PQRSD, determinado por las asignaciones que quedaban pendientes por respuesta a la fecha de corte del presente informe, aumentaron frente al periodo inmediatamente anterior, pero cabe resaltar que el número de asignaciones totales también aumentaron en este primer trimestre de 2021 debido a la permanencia de la contingencia COVID 19.

Es importante indicar que, dentro de los casos que se observan sin respuesta, hay novedades que se encuentran dentro de los términos para contestación debido a que, a la fecha de corte del presente informe, aún corren los plazos legales establecidos para presentarse.



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 21

	2019				2020				2021
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE
	(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)	(1/04/2020 A 30/06/2020)	(1/07/2020 A 30/09/2020)	(1/10/2020 A 31/12/2020)	(1/1/2021 A 31/3/2021)
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DE CADA INFORME TRIMESTRAL	18	10	28	204	1157	9710	6703	3592	8560
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DE CADA INFORME TRIMESTRAL	2658	2184	1938	1419	2617	12878	21507	26008	51045
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	2676	2194	1966	1623	3774	22588	28210	29600	59605

Fuente de Información: Informes Comportamentales vigencias 2019-2020-2021

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

	2019				2020				2021
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE
# CASOS SIN RESPUESTA A 31 DE MARZO DE 2021	0	0	0	0	1	67	510	684	8560
# CASOS CERRADOS 31 DE MARZO DE 2021	2676	2194	1966	1623	3773	22521	27700	28916	51045
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	2676	2194	1966	1623	3774	22588	28210	29600	59605

Fuente de Información: Informes comportamentales vigencias 2019-2020-2021 y reportes asignaciones 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 **21**

6. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- Dada la continuidad de la emergencia sanitaria con sus respectivas medidas restrictivas, el canal virtual sigue siendo el medio más utilizado por la ciudadanía para radicar sus solicitudes.
- Teniendo en cuenta el aumento de casos de COVID 19, se seguirá fortaleciendo la atención por medio de los diferentes canales establecidos, a su vez se dará continuidad a la atención presencial con cita previa, que le permita al ciudadano que no tiene acceso o facilidad en utilizar los medios virtuales a radicar sus solicitudes, respetando y cumpliendo con los protocolos de bioseguridad.
- Invitar a cada una de las dependencias a establecer las acciones necesarias respecto a los resultados de este informe, con miras al mejoramiento continuo en los tiempos de respuesta a los ciudadanos y a la vez evitar a la Administración Municipal enfrentar situaciones legales.