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:	Cuarto trimestre de 2019 (01 de Octubre de 2019 al 31 de Diciembre de 2019)
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORÓ:	Proyectó: Tatiana Rodríguez Urbina– Profesional Apoyo Proc. de Gestión de Servicio a la Ciudadanía Revisó: Leidy Lorena Mora Niño– Profesional Apoyo Secretaría Administrativa Luz Esperanza Bernal- Profesional Especializada
APROBÓ:	**CÉSAR AUGUSTO CASTELLANOS GÓMEZ** **Secretario Administrativo** **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 qué "...Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública...".

De igual manera, el Decreto 019 de Enero 10 del 2012 "Ley Anti-trámite", en los Artículo 12, 13 y 14 determina que "... Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública y Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales..."

Asimismo, la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece 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 con 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 Secretaría u Oficina 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. De acuerdo con al plan de acción establecido en la acción correctiva No. 01, del 16 de junio de 2020, se genera nuevamente informe comportamental de PQRSD del cuarto trimestre de 2019.

3.2. Descarga del estado de asignaciones que registra el módulo de PQRSD y el módulo de comunicaciones externas (ventanilla) que contiene la información de las solicitudes que se radican por los diferentes medios de atención dispuestos para la atención al ciudadano (presencial, telefónico y virtual), de donde se obtienen datos discriminados por dependencia.

3.3. Elaboración del informe por parte de un Profesional de Apoyo del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, con los datos arrojados por el sistema GSC y soportados por gráficos estadísticos que revelan el comportamiento de las comunicaciones y PQRSD, registradas en dicho sistema para las diferentes Secretarías y Oficinas Asesoras de la Alcaldía de Bucaramanga, con el respectivo análisis.

3.3. Aprobación y Firma del Secretario Administrativo.

3.4. 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 centralización 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, 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. Participación por cada Secretaría u Oficina Asesora, con respecto al total de Novedades que ingresaron.

DEPENDENCIAS	MÓDULO PQRSD (SOLICITUDES RADICADAS TELEÓNICAMENTE PERSONAL Y VIRTUALMENTE)	OTROS CANALES (SOLICITUDES RADICADAS POR MEDIO ESCRITO-FÍSICO)	MÓDULOS DE VENTANILLA ÚNICA (SOLICITUDES RADICADAS POR MEDIO ESCRITO-FÍSICO)	TOTAL
DADEP	91		378	469
Despacho alcalde	62		323	385
OFAI			5	5
Oficina Asesora TIC	13	5	41	59
Control Interno Disciplinario	24	230	3	257
Control Interno de Gestión	5		53	58
Prensa y Comunicaciones			5	5
Oficina de Valorización	5		724	729
Secretaria Administrativa	217	512	828	1557
Secretaria de Desarrollo Social	32		599	631
Secretaria de Educación	100		48	148
Secretaria de Hacienda	291	4	4840	5135
Secretaria de Infraestructura	93		1615	1708
Secretaria de Planeación	190		1511	1701
Secretaria de Salud y Ambiente	196	7	2179	2382
Secretaria del Interior Municipal	275		2205	2480
Secretaria Jurídica	4		1447	1451
Sisben	25			25
Unidad Técnica de Servicios Públicos		31	1	32
Total general	**1623**	**789**	**16805**	**19217**

A través del sistema 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. No obstante, se evidencia el registro de cuarenta y ocho (48) solicitudes que por competencia fueron asignadas por módulo de comunicaciones internas a esa Secretaría, como se observa en el cuadro anterior.

5. ESTADÍSTICA MÓDULO PQRSD, CORRESPONDENCIA (VENTANILLA) Y OTROS CANALES

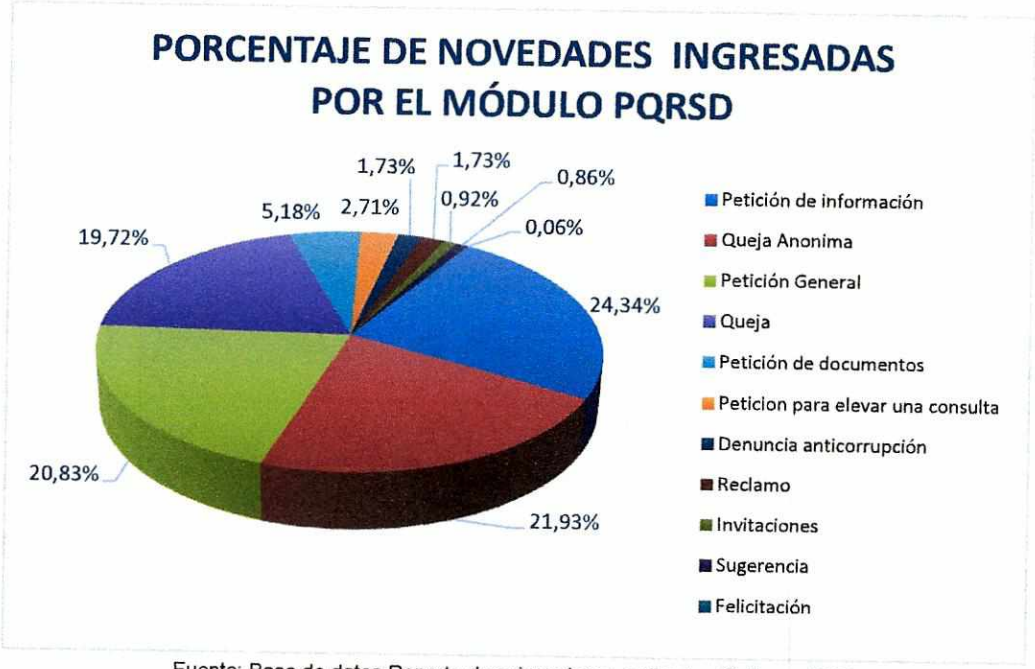
5.1 Tipo de Novedad

5.1.1 Módulo PQRSD

En este período evaluado la Petición de Información encabezó la lista del tipo de novedades radicadas con un 24,34%, seguido de la Queja Anónima, la Petición General y la Queja, como se muestra a continuación:

NOVEDADES	MÓDULOS PQRSD (SOLICITUDES RADICADAS TELEFÓNICAMENTE, PERSONALMENTE Y POR LA WEB)	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
Petición de información	395	24,34%
Queja Anónima	356	21,93%
Petición General	338	20,83%
Queja	320	19,72%
Petición de Documentos	84	5,18%
Petición para elevar una consulta	44	2,71%
Denuncia Anticorrupción	28	1,73%
Reclamo	28	1,73%
Invitaciones	15	0,92%
Sugerencia	14	0,86%
Felicitación	1	0,06%
Total general	**1623**	**100,00%**

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones Software GSC



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

El porcentaje sumado de Denuncia Anticorrupción, Felicitaciones, Invitaciones, Reclamos y Sugerencias está por debajo del 6% del total de las novedades radicadas.

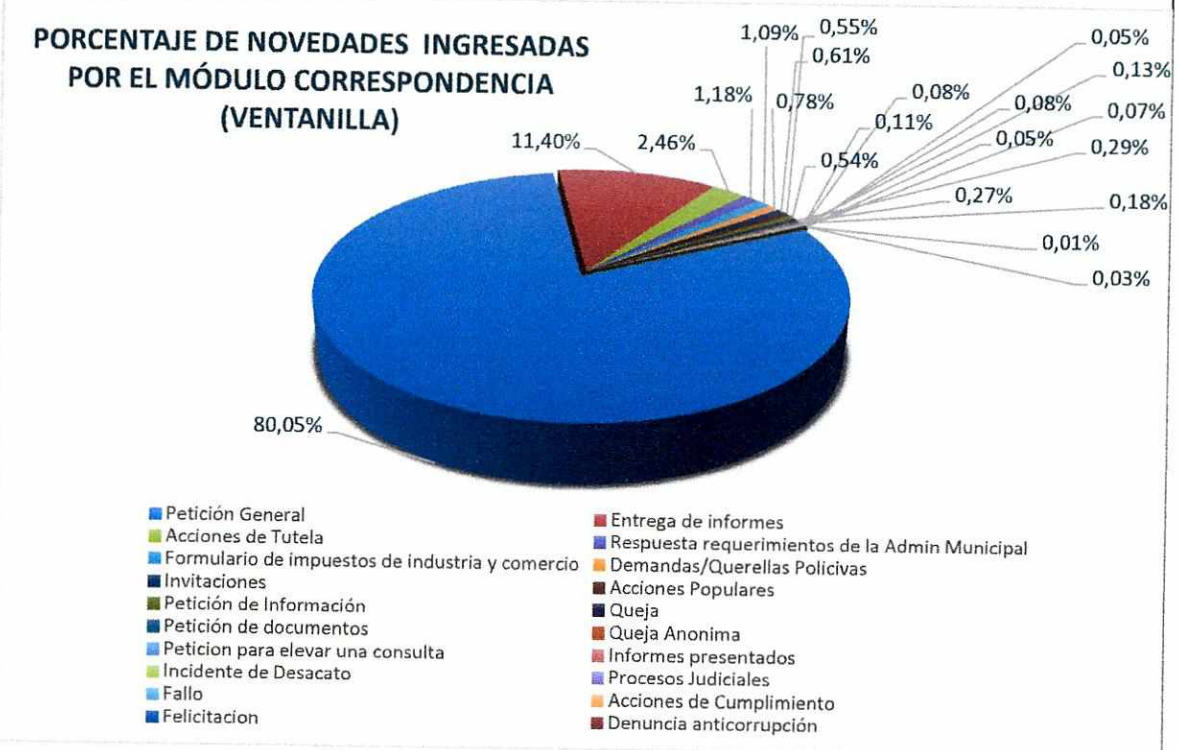
5.1.2 Sistema de correspondencia (Ventanilla)

Se observa que el 80,05% corresponde a Peticiones Generales y el porcentaje restante, es decir, el 19.95% corresponde a las demás solicitudes clasificadas en el sistema GSC tal y como se describe en el siguiente cuadro.

NOVEDADES	MÓDULOS PQRSD (SOLICITUDES RADICADAS TELEFÓNICAMENTE, PERSONALMENTE Y POR LA WEB)	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
Petición General	13452	80,05%
Entrega de informes	1915	11,40%
Acciones de Tutela	414	2,46%
Respuesta requerimientos de la Admin Municipal	199	1,18%
Formulario de impuestos de industria y comercio	183	1,09%
Demandas/Querellas Policivas	131	0,78%
Invitaciones	102	0,61%
Acciones Populares	92	0,55%
Petición de Información	90	0,54%
Queja	49	0,29%
Petición de documentos	45	0,27%
Queja Anónima	30	0,18%

Petición para elevar una consulta	22	0,13%
Informes presentados	18	0,11%
Incidente de Desacato	14	0,08%
Procesos Judiciales	13	0,08%
Fallo	12	0,07%
Acciones de Cumplimiento	9	0,05%
Felicitación	9	0,05%
Denuncia anticorrupción	5	0,03%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	1	0,01%
Total general	**16805**	**100,00%**

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.3 Otros Canales

En el cuarto trimestre de 2019, se evidenció que el 60,46% de las novedades radicadas fueron clasificadas como petición general, como se relaciona a continuación:

NOVEDADES	OTROS CANALES (SOLICITUDES RADICADAS POR MEDIO ESCRITO-FÍSICO))	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
Petición General	477	60,46%
Solicitud	91	11,53%
Respuesta	62	7,86%
Petición General	37	4,69%
Queja	36	4,56%
Asesorías en servicios públicos domiciliarios y las TIC	31	3,93%
Versión Libre	12	1,52%
Descargos	11	1,39%
Solicitud de Información	11	1,39%
Petición Salud Publica	7	0,89%
Petición de Información OCID	5	0,63%
Solicitud de Certificación	2	0,25%
Ampliación de Queja	1	0,13%
Derecho de Petición	1	0,13%
Información general	1	0,13%
Otras novedades	1	0,13%
Requerimientos a Sistemas de Información	1	0,13%
Respuesta Requerimiento Ordinario	1	0,13%
Solicitud o Petición General	1	0,13%
Total general	789	100,00%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.2.1. Petición de documentos e información.

5.1.2.1.1 Módulo PQRSD

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de información	395
Petición de documentos	84
TOTAL	**479**

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.2.1.2 Sistema de correspondencia (Ventanilla)

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de información	90
Petición de documentos	45
TOTAL	**135**

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.2.1.3 Otros canales

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de información	11
Petición de documentos	0
TOTAL	**11**

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.2.2. Peticiones Remitidas a Otras Entidades por Falta de Competencia.

5.1.2.2.1 Módulo PQRSD

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Tema de Competencia de Otra Entidad	224
TOTAL	**224**

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.2.2.2 Sistema de correspondencia (Ventanilla)

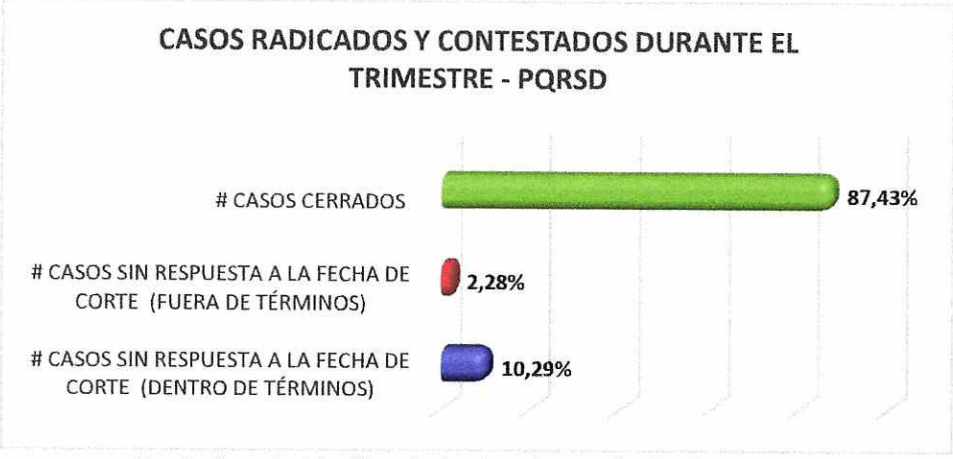
CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Tema de Competencia de Otra Entidad	0
TOTAL	**0**

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.3. Cantidad de Novedades Radicadas y Contestadas.

5.1.3.1. Módulo PQRSD

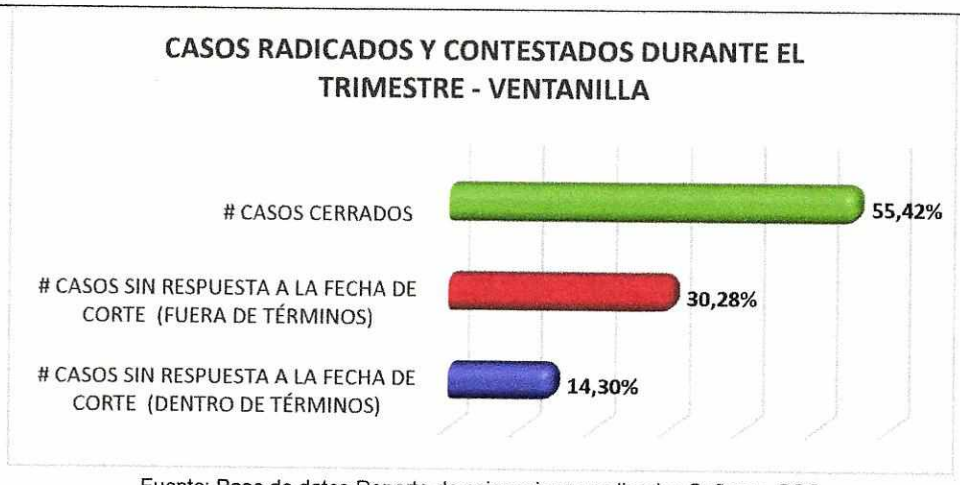
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	1623
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE (EN TÉRMINOS DE LEY)	167
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE (VENCIDAS)	37
# CASOS CERRADOS	1419



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.3.2. Sistema de correspondencia (Ventanilla)

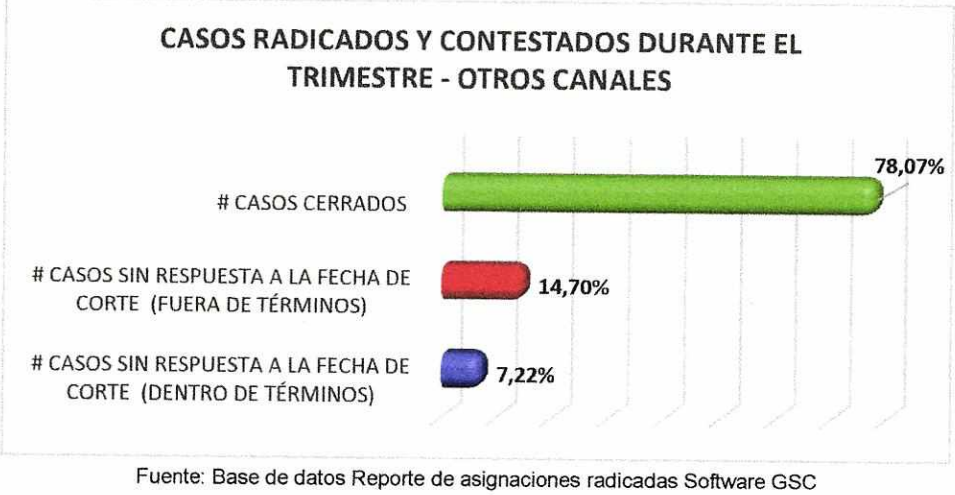
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	16805
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE (EN TÉRMINOS DE LEY)	2403
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE (VENCIDAS)	5089
# CASOS CERRADOS	9313



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.3.3. Otros Canales

# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	789
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE (EN TÉRMINOS DE LEY)	57
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE (VENCIDAS)	116
# CASOS CERRADOS	616



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.2. CONSOLIDADOS POR SECRETARÍA U OFICINA ASESORA:

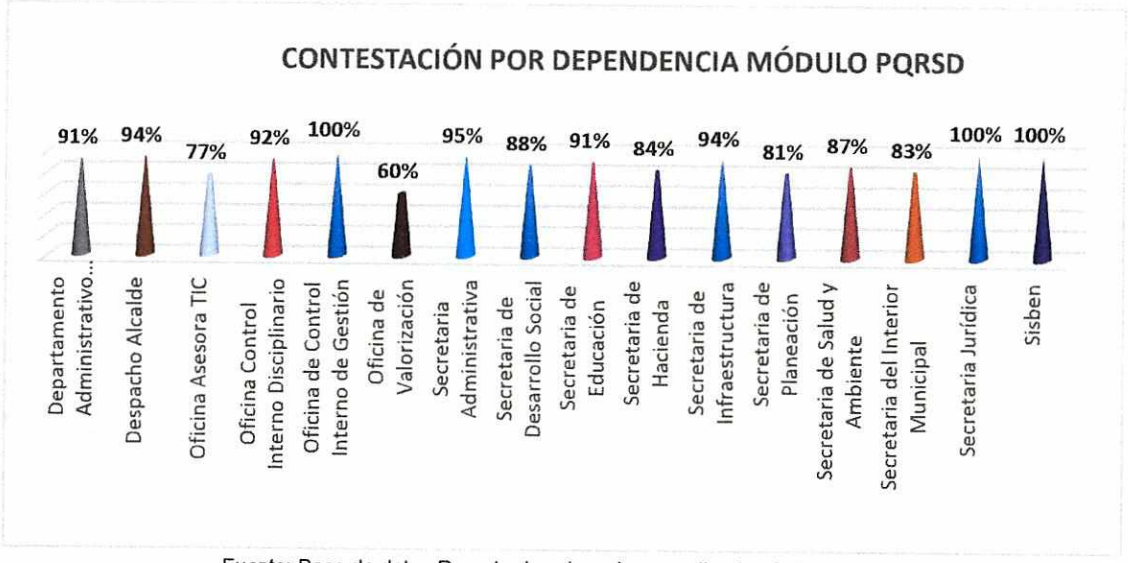
Registra de manera individual, la gestión de cada secretaria u Oficina Asesora, y muestra gráficos comparativos con otras dependencias.

5.2.1. Según el trámite dado.

5.2.1.1. Módulo PQRSD

DEPENDENCIA	SIN CIERRE	CERRADO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Departamento Administrativo Defensoría Espacio Publico	8	83	91	5,61%
Despacho Alcalde	4	58	62	3,82%
Oficina Asesora TIC	3	10	13	0,80%
Oficina Control Interno Disciplinario	2	22	24	1,48%
Oficina de Control Interno de Gestión		5	5	0,31%
Oficina de Valorización	2	3	5	0,31%
Secretaría Administrativa	11	206	217	13,37%
Secretaría de Desarrollo Social	4	28	32	1,97%
Secretaría de Educación	9	91	100	6,16%
Secretaría de Hacienda	48	243	291	17,93%
Secretaría de Infraestructura	6	87	93	5,73%
Secretaría de Planeación	36	154	190	11,71%
Secretaría de Salud y Ambiente	25	171	196	12,08%
Secretaría del Interior	46	229	275	16,94%
Secretaría Jurídica		4	4	0,25%
Sisben		25	25	1,54%
Total general	**204**	**1419**	**1623**	**100,00%**

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

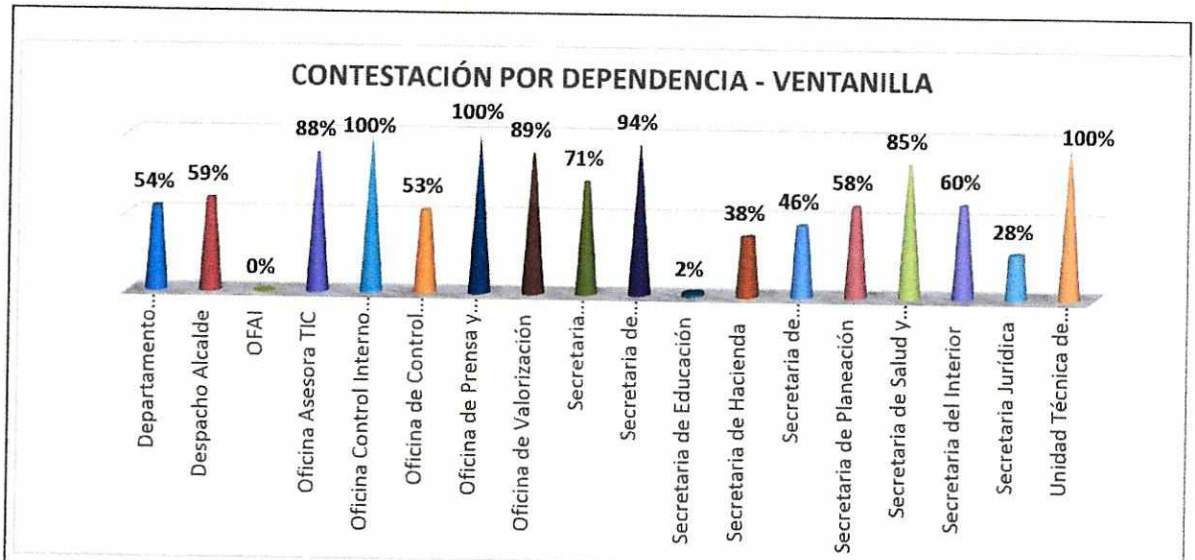


Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.2.1.2. Sistema de correspondencia (Ventanilla)

DEPENDENCIA	SIN CIERRE	CERRADO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
DADEP	175	203	378	2,25%
Despacho Alcalde	133	190	323	1,92%
OFAI	5	0	5	0,03%
Oficina Asesora TIC	5	36	41	0,24%
Oficina Control Interno Disciplinario		3	3	0,02%
Oficina de Control Interno de Gestión	25	28	53	0,32%
Oficina de Prensa y Comunicaciones		5	5	0,03%
Oficina de Valorización	81	643	724	4,31%
Secretaria Administrativa	237	591	828	4,93%
Secretaría de Desarrollo Social	34	565	599	3,56%
Secretaría de Educación	47	1	48	0,29%
Secretaría de Hacienda	2982	1858	4840	28,80%
Secretaría de Infraestructura	874	741	1615	9,61%
Secretaría de Planeación	631	880	1511	8,99%
Secretaría de Salud y Ambiente	336	1843	2179	12,97%
Secretaría del Interior	892	1313	2205	13,12%
Secretaria Jurídica	1035	412	1447	8,61%
Unidad Técnica de Servicios Públicos		1	1	0,01%
Total general	**7492**	**9313**	**16805**	100,00%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

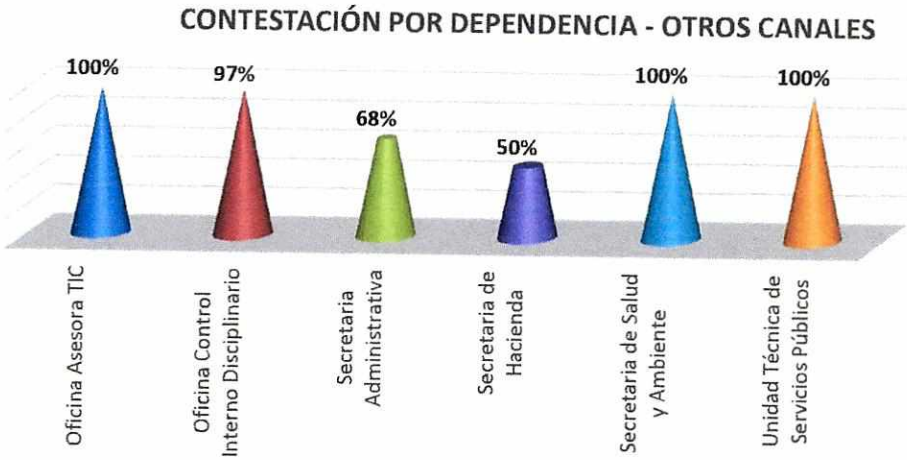


Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.2.1.3. Otros canales

DEPENDENCIA	SIN CIERRE	CERRADO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Oficina Asesora TIC		5	5	0,63%
Oficina Control Interno Disciplinario	7	223	230	29,15%
Secretaría Administrativa	164	348	512	64,89%
Secretaría de Hacienda	2	2	4	0,51%
Secretaría de Salud y Ambiente		7	7	0,89%
Unidad Técnica de Servicios Públicos		31	31	3,93%
Total general	**173**	**616**	**789**	100,00%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.2.2. Según el tipo de novedad

5.2.2.1. Módulo PQRSD

DEPENDENCIA	Denuncia anticorrupción	Felicitación	Invitaciones	Petición de documentos	Petición de Información	Petición General	Peticion para elevar una consulta	Queja	Queja Anonima	Reclamo	Sugerencia	Total general
DADEP				1	12	31	1	15	29	1	1	91
Despacho Alcalde	1		6	1	15	23	3	3	8		2	62
Oficina Asesora TIC				1	4	2	1	3	2			13
Oficina Control Interno Disciplinario	10		1		5			4		4		24
Oficina de Control Interno de Gestión			1			1			1	2		5
Oficina de Valorización					3		1	1				5
Secretaría Administrativa	2	1	2	5	22	38	8	52	79	1	7	217
Secretaría de Desarrollo Social			1	4	15	8	2		2			32
Secretaría de Educación				7	45	19	8	13	8			100
Secretaría de Hacienda				40	161	56	5	23	2	3	1	291
Secretaría de Infraestructura			1	1	16	35	3	25	7	3	2	93
Secretaría de Planeación	7			12	36	30	2	45	50	8		190
Secretaría de Salud y Ambiente			3	5	18	25	4	66	72	3		196
Secretaría del Interior Municipal	8			7	29	61	4	66	96	3	1	275
Secretaría Jurídica					2	1	1					4
Sisben					12	8	1	4				25
Total general	**28**	**1**	**15**	**84**	**395**	**338**	**44**	**320**	**356**	**28**	**14**	**1623**

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

2.2.2. Sistema de correspondencia (Ventanilla)

DEPENDENCIA	Acciones de Cumplimiento	Acciones de Tutela	Acciones Populares	Demandas/Querellas Policivas	Denuncia Anticorrupción	Entrega de informes	Fallo	Felicitación	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	Incidente de Desacato	Informes presentados	Invitaciones	Petición de Documentos	Petición de Información	Petición General	Peticion para elevar una consulta	Procesos Judiciales	Queja	Queja Anonima	Requerimientos entidades de control, vigilancia y	Respuesta requerimientos de la administraciÃ³n muni	Total general
DADEP						31				1	1	4	1	4	333	1			1		1	378
Despacho Alcalde						42		2				27			251	1						323
OFAI						1						1			3							5
Oficina Asesora TIC						6						2			31	1					1	41
Oficina Control Interno Disciplinario						1									2							3
Oficina de Control Interno de Gestión		1				11						1			38			1	1			53
Oficina de Prensa y Comunicaciones															5							5
Oficina de Valorización						16						1		2	701	2	1				1	724
Secretaría Administrativa					1	117						3	8	7	686	1		1			4	828
Secretaría de Desarrollo Social						59		2			1	11	2	4	515	2					3	599
Secretaría de Educación						7						1			40							48
Secretaría de Hacienda	4	1			3	775		5	183		11	4	14	19	3657	2	1	1			160	4840
Secretaría de Infraestructura						246					2	9	1	7	1342	3		2	1		2	1615
Secretaría de Planeación						128					2	9	7	16	1327	4		4	8	1	5	1511
Secretaría de Salud y Ambiente		1			1	180					1	13		8	1940	3		15	9		8	2179
Secretaría del Interior Municipal	1		1	82		210						10	10	16	1828	1	1	24	8		13	2205
Secretaría Jurídica	4	411	91	49		85	12			13		6	2	7	752	1	10	1	2		1	1447
Unidad Técnica de Servicios Públicos															1							1
Total general	**9**	**414**	**92**	**131**	**5**	**1915**	**12**	**9**	**183**	**14**	**18**	**102**	**45**	**90**	**13452**	**22**	**13**	**49**	**30**	**1**	**199**	**16805**

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.2.2.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	Ampliación de Queja	Asesorías en Servicios Públicos Domiciliarios y las TIC	Derecho de Petición	Descargos	Información General	Otras Novedades	Peteción General	Petición de Información OCID	Petición General	Peticion Salud Publica	Queja	Requerimientos a Sistemas de Información	Respuesta	Respuesta Requerimiento Ordinario	Solicitud	Solicitud de Certificación	Solicitud de Información	Solicitud o Petición	Versión Libre	Total general
Oficina Asesora TIC					1							1					2	1		5
Oficina Control Interno Disciplinario	1		1	11				5			36		62		91	2	9		12	230
Secretaría Administrativa							477		35											512
Secretaría de Hacienda						1			2					1						4
Secretaría de Salud y Ambiente										7										7
Unidad Técnica de Servicios Públicos		31																		31
Total general	**1**	**31**	**1**	**11**	**1**	**1**	**477**	**5**	**37**	**7**	**36**	**1**	**62**	**1**	**91**	**2**	**11**	**1**	**12**	**789**

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

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

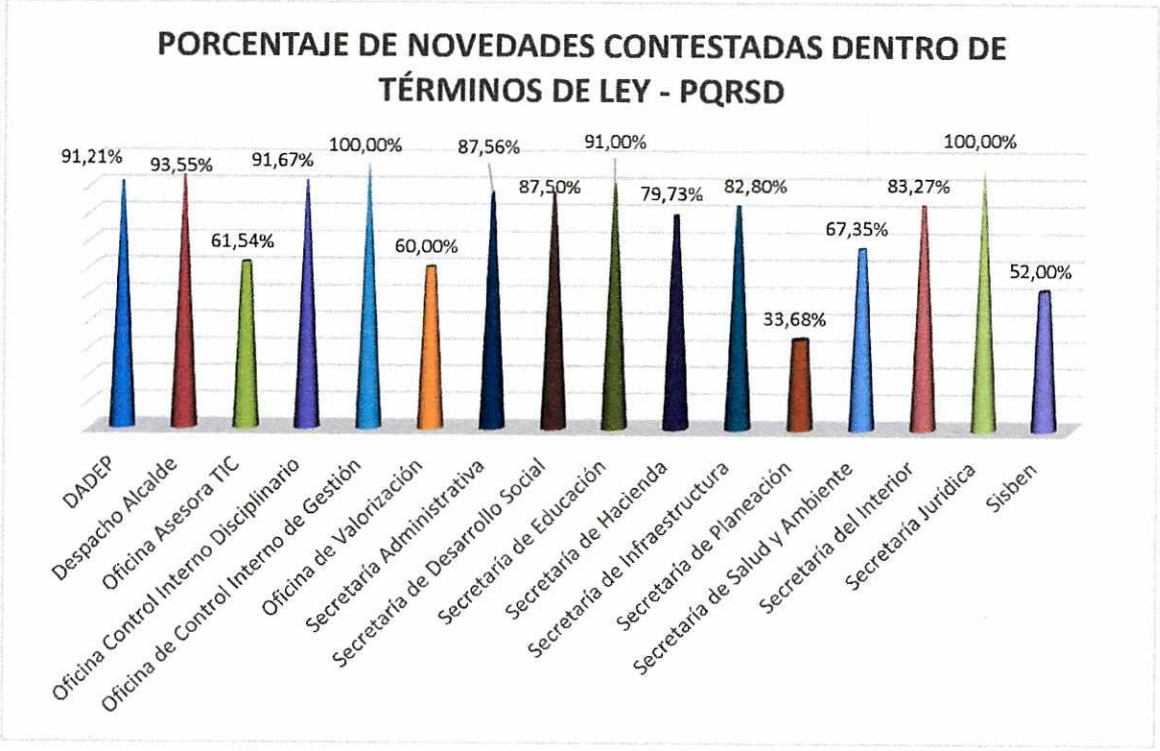
5.3.1. Módulo PQRSD

La tabla, registra el acumulado de los casos contestados, durante los términos legales previstos

DEPENDENCIA	NOVEDADES CONTESTADAS (DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY)	NOVEDADES SIN CONTESTAR (FUERA DE LOS TERMINOS DE LEY)	NOVEDADES CONTESTADAS (DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO)	NOVEDADES SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (DENTRO DE TÉRMINOS)	Total general
DADEP	83			8	91
Despacho Alcalde	58			4	62
Oficina Asesora TIC	8		2	3	13
Oficina Control Interno Disciplinario	22			2	24
Oficina de Control Interno de Gestión	5				5
Oficina de Valorización	3			2	5

Secretaría Administrativa	190	3	16	8	217
Secretaría de Desarrollo Social	28			4	32
Secretaría de Educación	91			9	100
Secretaría de Hacienda	232	5	11	43	291
Secretaría de Infraestructura	77		10	6	93
Secretaría de Planeación	64	10	90	26	190
Secretaría de Salud y Ambiente	132	1	39	24	196
Secretaría del Interior	229	18		28	275
Secretaría Jurídica	4				4
Sisben	13		12		25
Total general	**1239**	**37**	**180**	**167**	**1623**

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.3.2. Sistema de correspondencia (Ventanilla)

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

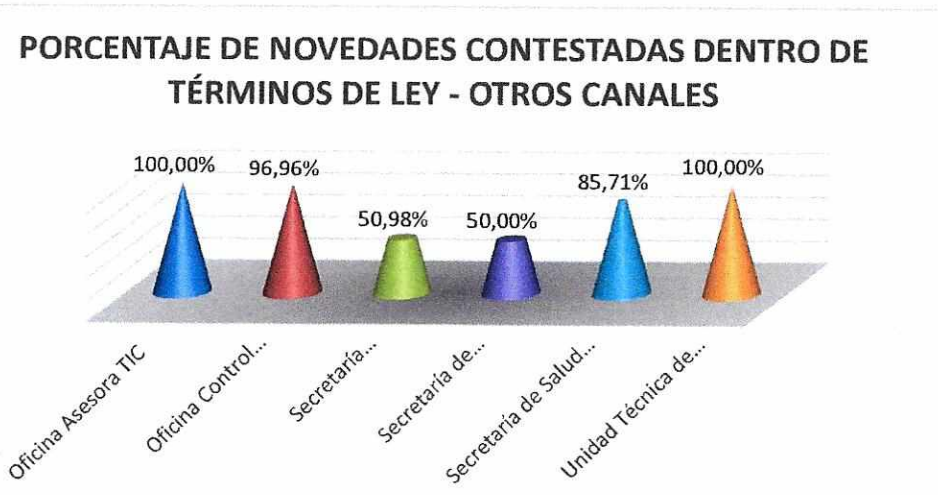
DEPENDENCIA	NOVEDADES CONTESTADAS (DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY)	NOVEDADES SIN CONTESTAR (FUERA DE LOS TERMINOS DE LEY)	NOVEDADES CONTESTADAS (DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO)	NOVEDADES SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (DENTRO DE TÉRMINOS)	TOTAL
DADEP	154	123	49	52	378
Despacho Alcalde	163	100	27	33	323
OFAI	0	5			5
Oficina Asesora TIC	34		2	5	41
Oficina Control Interno Disciplinario	2		1		3
Oficina de Control Interno de Gestión	25	4	3	21	53
Oficina de Prensa y Comunicaciones	5				5
Oficina de Valorización	642	1	1	80	724
Secretaría Administrativa	490	151	101	86	828
Secretaría de Desarrollo Social	532	5	33	29	599
Secretaría de Educación	0	43	1	4	48
Secretaría de Hacienda	1454	2164	404	818	4840
Secretaría de Infraestructura	450	670	291	204	1615
Secretaría de Planeación	657	331	223	300	1511
Secretaría de Salud y Ambiente	1581	122	262	214	2179
Secretaría del Interior	874	542	439	350	2205
Secretaría Jurídica	409	828	3	207	1447
Unidad Técnica de Servicios Públicos	1				1
TOTAL	**7473**	**5089**	**1840**	**2403**	**16805**

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.3.3. Otros Canales

DEPENDENCIA	NOVEDADES CONTESTADAS (DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY)	NOVEDADES SIN CONTESTAR (FUERA DE LOS TERMINOS DE LEY)	NOVEDADES CONTESTADAS (DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO)	NOVEDADES SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (DENTRO DE TÉRMINOS)	Total general
Oficina Asesora TIC	5				5
Oficina Control Interno Disciplinario	223			7	230
Secretaría Administrativa	261	114	87	50	512
Secretaría de Hacienda	2	2			4
Secretaría de Salud y Ambiente	6		1		7
Unidad Técnica de Servicios Públicos	31				31
Total general	**528**	**116**	**88**	**57**	**789**



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.4 COMPARACION CON LOS TRIMESTRES ANTERIORES .

5.4.1 Novedades por trimestre mòdulo PQRSD

NOVEDADES POR TRIMESTRE	CANTIDAD AÑO 2018	CANTIDAD AÑO 2019
PRIMER TRIMESTRE	1619	2676
SEGUNDO TRIMESTRE	1125	2194
TERCER TRIMESTRE	1828	1966
CUARTO TRIMESTRE	1492	1623
TOTAL	**6064**	**8459**

Fuente: Informes del Comportamiento de las PQRSD 2018 y 2019

Se observa aumento en la cifra de novedades radicadas en cada uno de los trimestres de 2019, frente a la cantidad de registros por trimestre del año 2018.

5.4.2 Según el trámite dado por trimestre

El estado de las PQRSD determinando por las novedades que quedaban pendientes por respuesta a la fecha de corte del presente informe, aumenta frente al período inmediatamente anterior, así como también frente a los registros de los tres primeros trimestres de la vigencia 2019.

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

*167 dentro de términos de ley para responder

Fuente: Informes del Comportamiento de las PQRSD 2018 y 2019

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

	2018				2019			
	PRIMER TRIMESTRE (1/1/2018 A 30/3/2018)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/04/2018 A 30/06/2018)	TERCER TRIMESTRE (1/07/2018 A 30/09/2018)	CUARTO TRIMESTRE (1/10/2018 A 30/12/2018)	PRIMER TRIMESTRE (1/1/2019 A 30/3/2019)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/04/2019 A 30/06/2019)	TERCER TRIMESTRE (1/07/2019 A 30/09/2019)	CUARTO TRIMESTRE (1/10/2019 A 30/12/2019)
# CASOS SIN RESPUESTA HASTA LA FECHA	0	0	0	0	0	0	0	204
# CASOS CERRADOS HASTA LA FECHA	1619	1125	1828	1492	2676	2194	1966	1419
# CASOS RADICADOS DURANTE LA VIGENCIA	**1619**	**1125**	**1828**	**1492**	**2676**	**2194**	**1966**	**1623**

6. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- ✓ Se evidencia aumento del número de solicitudes PQRSD radicadas en cada uno de los trimestres de la vigencia 2019 frente a los registros del año 2018.

- ✓ Los reportes mensuales que viene generando el proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía para los líderes de los procesos en donde se presentan las solicitudes "vencidas" y "por vencer" que a la fecha de corte registre el sistema, deben seguir realizándose para mejorar continuamente los índices de oportunidad en la respuesta a las peticiones elevadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención

- ✓ Las secretarías y oficinas Asesoras deben realizar seguimientos periódicos a las asignaciones y establecer las correspondientes acciones de mejora para el tratamiento oportuno y adecuado a las asignaciones que por competencia registra el sistema GSC y evitar la apertura de procesos disciplinarios a servidores públicos.

- ✓ Es necesario la apropiación por parte de las dependencias del sistema GSC en lo que respecta al módulo de comunicaciones externas (ventanilla), ya que se evidencia cierres no efectivos de comunicaciones que ingresaron por este módulo en el período que se evalúa en el presente informe.