



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

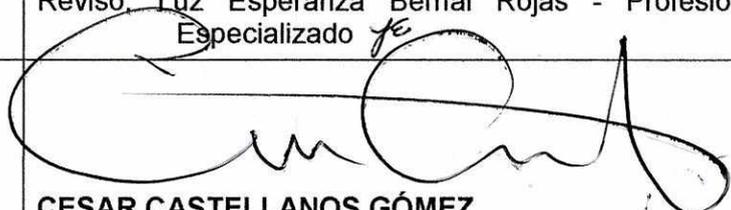
Código: F-GSC-8200-238,37-019

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:	Cuarto trimestre de 2020 (01/10/2020 al 31/12/2020) con fecha de corte 31 de diciembre de 2020.
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORÓ:	Proyectó: Tatiana Rodríguez Urbina- Profesional Apoyo – CPS 13 de 2021  Revisó: Leidy Lorena Mora Niño-- Profesional Apoyo – CPS 05 de 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 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..."



**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

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..."

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.

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.



**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

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, durante el cuarto trimestre del 2020 con corte al 31 de diciembre de 2020, según reportes extraídos del Software GSC.

Se desglosa la totalidad de los procedimientos, agrupados por el tipo de novedad y el resultado del trámite al final del ejercicio.

4.1.1 Cantidad de solicitudes con radicado único:

TIPO DE INGRESO	CANT. DE RADICADOS
Módulo PQRSD	29023
Otros Canales	491
Ventanilla	560
TOTAL	30074

Fuente: Base de datos Reporte de solicitudes Software GSC

Durante el cuarto trimestre de 2020 la Administración Municipal recibió por los diferentes canales de atención 30074 solicitudes, las cuales, en su mayoría fueron radicadas por medio del Módulo PQRSD, debido a la emergencia sanitaria, 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.

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:



**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	260		15	275
Despacho Alcalde	86		19	105
Oficina TIC	76		1	77
Oficina Control Interno Disciplinario	24			24
Oficina de Control Interno de Gestión	13			13
Oficina de Prensa y Comunicaciones	14			14
Oficina de Valorización	1012		1	1013
Secretaria Administrativa	1167	464	51	1682
Secretaria de Desarrollo Social	732		212	944
Secretaria de Educación	525		5	530
Secretaria de Hacienda	17766		68	17834
Secretaria de Infraestructura	715		19	734
Secretaria de Planeación	2411	2	71	2484
Secretaria de Salud y Ambiente	1717		20	1737
Secretaria del Interior Municipal	2429		47	2476
Secretaria Jurídica	377	25	39	441
Sisben	267		1	268
Unidad Técnica de Servicios Públicos	9			9
TOTAL	29600	491	569	30660

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 Cuarto trimestre de 2020, con un porcentaje del 37,01%, la petición general es el tipo de solicitud, de acuerdo con la clasificación actual que registra el sistema, radicadas con mayor frecuencia, seguido de Formulario de impuesto de Industria y Comercio del 36,29%, 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
Petición General	10956	37,01%
Formulario de impuestos de industria y comercio	10743	36,29%
Petición de documentos	2544	8,59%
Petición de Información	2125	7,18%
Informativo	932	3,15%
Queja	880	2,97%
Queja Anónima	370	1,25%
Petición para elevar una consulta	332	1,12%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	186	0,63%
Invitaciones	148	0,50%
Memoriales	95	0,32%
Fallo	75	0,25%
Sugerencia	67	0,23%
Admisión	54	0,18%
Acciones de Tutela	35	0,12%
Felicitación	19	0,06%
Denuncia anticorrupción	18	0,06%
Incidente de Desacato	7	0,02%
Notificación Admisión	6	0,02%
Acciones Populares	3	0,01%
Acciones de Cumplimiento	2	0,01%
Procesos Judiciales	1	0,00%
Reclamo	1	0,00%
Respuesta requerimientos de la Administración Municipal	1	0,00%
TOTAL	29600	100,00%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



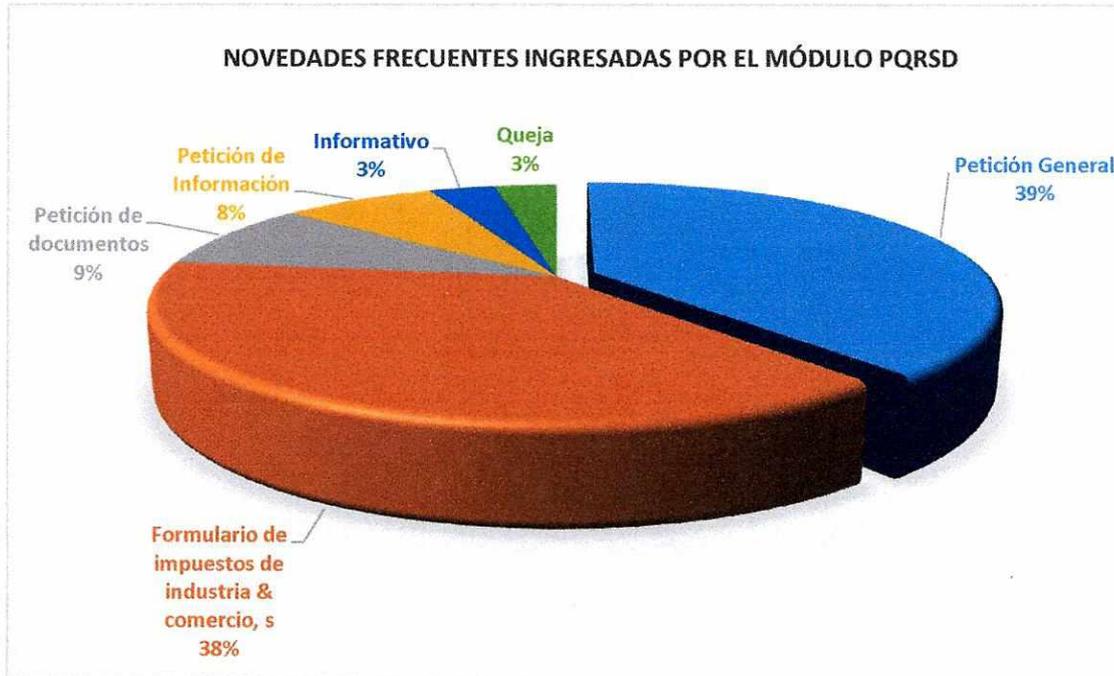
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

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 PQRSD durante el Cuarto trimestre de 2020, la petición general con un porcentaje de 98,07% es el tipo de solicitud que, de acuerdo con la clasificación actual que registra el sistema, fueron radicadas, como se muestra a continuación:

NOVEDADES	CANTIDAD	POCENTAJE
Petición General	558	98,07%
Informativo	5	0,88%
Petición de Información	4	0,70%
Invitaciones	1	0,18%
Queja	1	0,18%
TOTAL	569	100,00%



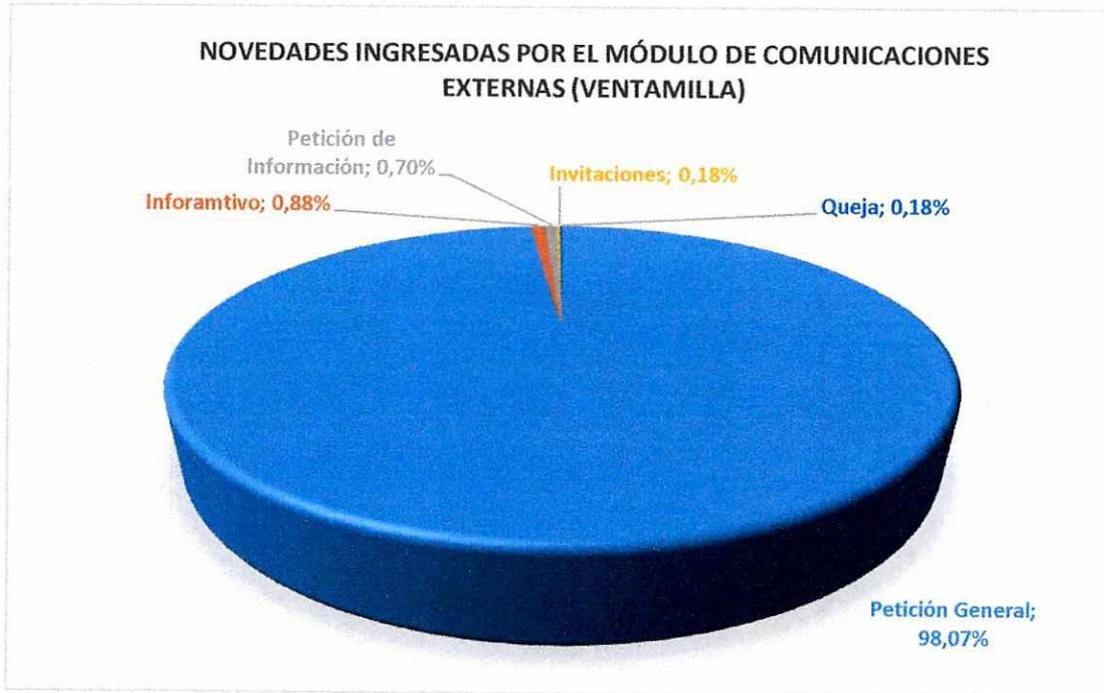
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 7 de 21



5.1.3 Otros Canales

En el Cuarto trimestre de 2020, se evidenció que el 100% de las novedades radicadas fueron clasificadas como petición general:

NOVEDADES	CANT.	PORCENTAJE
Petición General	491	100%
TOTAL	491	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	CANT.
Petición de Información	2125
Petición de documentos	2544
TOTAL	4669

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	CANT.
Petición de Información	4
Petición de documentos	0
TOTAL	4

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	VENTANILLA	TOTAL
Tema de Competencia de Otra Entidad	277	0	277

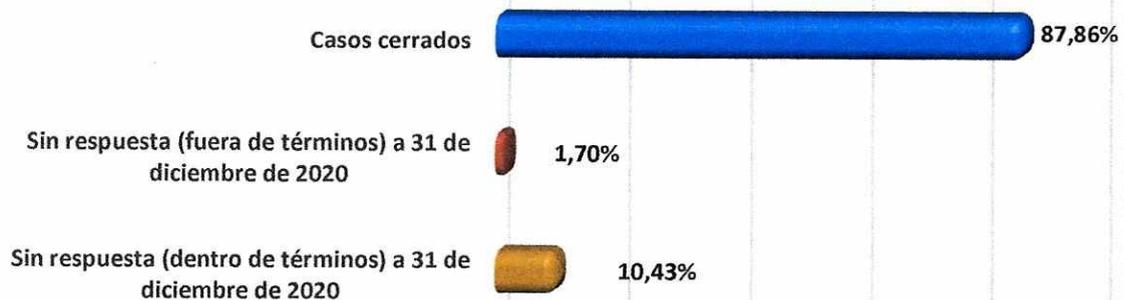
Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

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 (dentro de términos de ley) a 31 de diciembre de 2020	3088
Sin respuesta (vencidas) a 31 de diciembre de 2020	504
Casos cerrados a 31 de diciembre de 2020	26008
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	29600

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

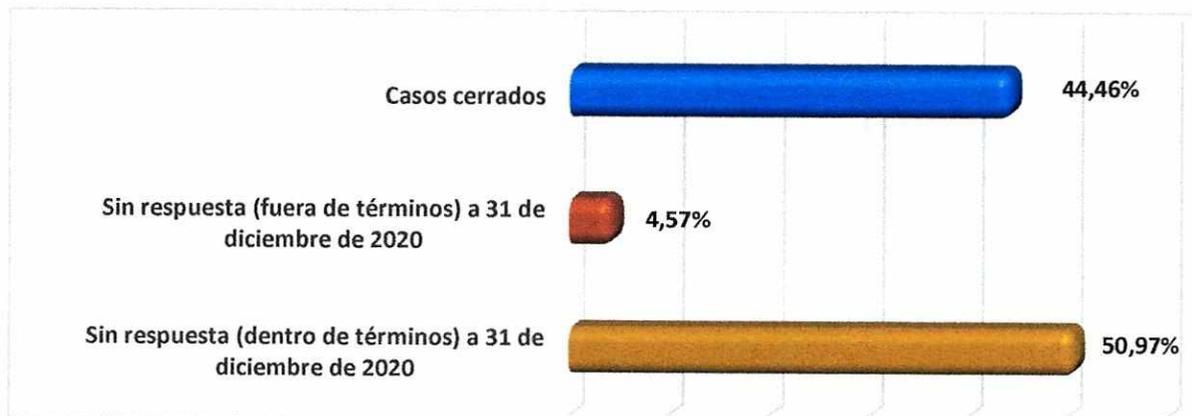
Página 9 de 21

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

5.2.2 Módulo Comunicaciones Externas

ESTADO	CANT
Sin respuesta (dentro de términos de ley) a 31 de diciembre de 2020	290
Sin respuesta (vencidas) a 31 de diciembre de 2020	26
Casos cerrados	253
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	569

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



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

5.2.3 Otros Canales

ESTADO	CANT
Sin respuesta ((dentro de términos de ley) a 31 de diciembre de 2020	44
Sin respuesta (vencidas) a 31 de diciembre de 2020	16
Casos cerrados	431
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	491

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



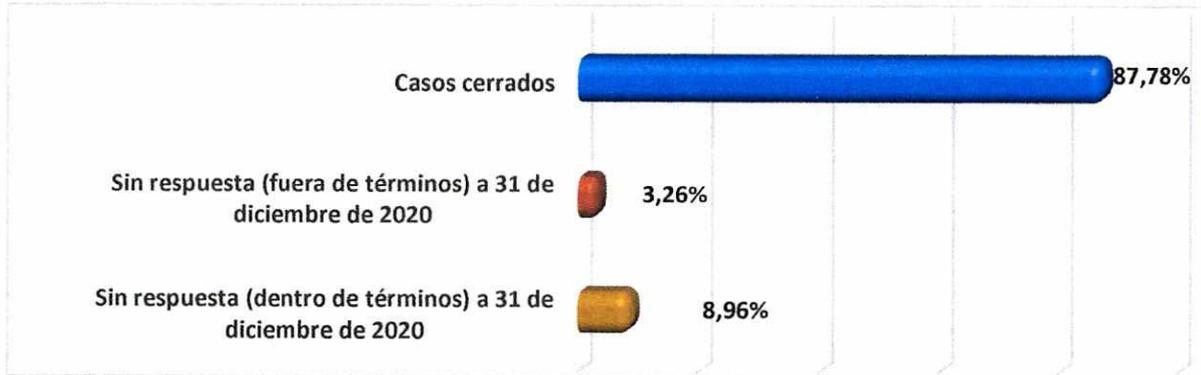
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE
LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS (PQRSD)**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 10 de 21



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 IV trimestre 2020:

5.3.1 Según el trámite dado

5.3.1.1 Módulo PQRSD

DEPENDENCIA	ABIERTO	CERRADO	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaría de Infraestructura	303	412	715	2,42%
Secretaría de Planeación	948	1463	2411	8,15%
Secretaría de Desarrollo Social	183	549	732	2,47%
Secretaría de Salud y Ambiente	387	1330	1717	5,80%
Secretaría del Interior Municipal	524	1905	2429	8,21%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	3	11	14	0,05%
DADEP	45	215	260	0,88%
Oficina de Control Interno de Gestión	2	11	13	0,04%
Oficina TIC	11	65	76	0,26%
Secretaría de Educación	63	462	525	1,77%
Secretaría Jurídica	39	338	377	1,27%
Oficina de Valorización	95	917	1012	3,42%
Secretaria Administrativa	103	1064	1167	3,94%



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

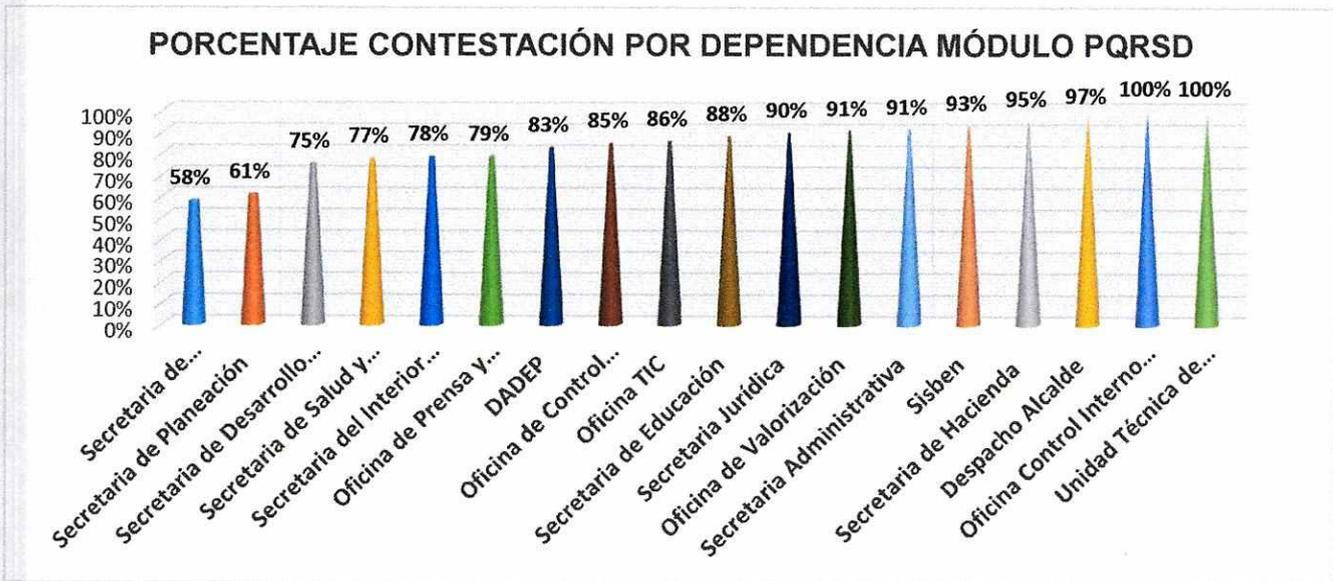
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 11 de 21

Sisben	19	248	267	0,90%
Secretaría de Hacienda	864	16902	17766	60,02%
Despacho Alcalde	3	83	86	0,29%
Oficina Control Interno Disciplinario		24	24	0,08%
Unidad Técnica de Servicios Públicos		9	9	0,03%
TOTAL	3592	26008	29600	100,00%

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:



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
Oficina TIC	1		1	0,18%
Sisben	1		1	0,18%
Secretaría de Planeación	57	14	71	12,48%
Secretaría de Salud y Ambiente	15	5	20	3,51%
Secretaría de Infraestructura	13	6	19	3,34%
Secretaría de Hacienda	45	23	68	11,95%



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

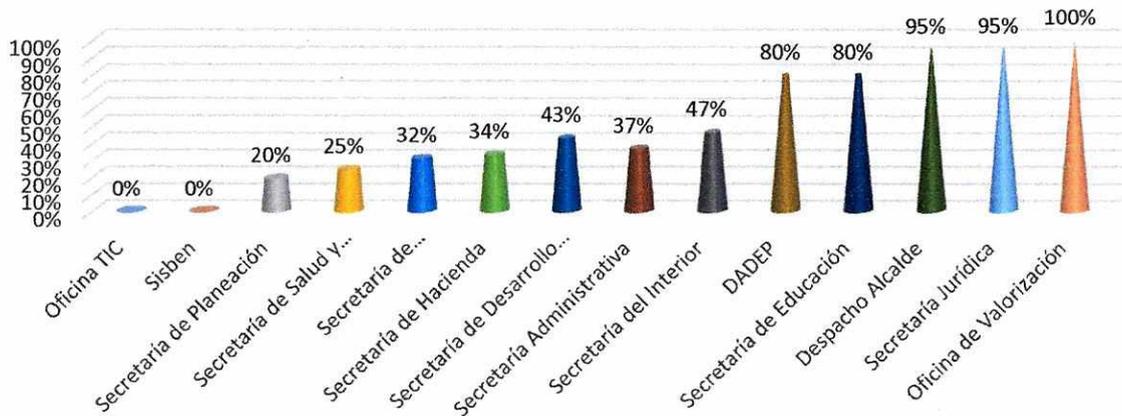
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 12 de 21

Secretaría de Desarrollo Social	120	92	212	37,26%
Secretaría Administrativa	22	19	51	8,96%
Secretaría del Interior	25	22	47	8,26%
DADEP	3	12	15	2,64%
Secretaría de Educación	1	4	5	0,88%
Despacho Alcalde	1	18	19	3,34%
Secretaría Jurídica	2	37	39	6,85%
Oficina de Valorización		1	1	0,18%
TOTAL	306	253	569	100,00%

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

PORCENTAJE CONTESTACIÓN POR DEPENDENCIA MÓDULO COMUNICACIONES EXTERNAS (VENTANILLA)



5.3.1.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	ABIERTO	CERRADO	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria Administrativa	59	405	464	94,50%
Secretaria de Planeación		2	2	0,41%
Secretaria Jurídica	1	24	25	5,09%
TOTAL	60	431	491	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 otros canales:



5.3.2 Según el tipo de Novedad

5.3.2.1 Módulo PQRSD

DEPENDENCIA	Acciones de Cumplimiento	Acciones de Tutela	Acciones Populares	Admisión	Denuncia anticorrupción	Fallo	Felicitation	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	Incidente de Desacato	INFORMATIVO	Invitaciones	Memoriales	Notificación Admisión	Petición de documentos	Petición de Información	Petición General	Peticion para elevar una consulta	Procesos Judiciales	Queja	Queja Anonima	Reclamo	Requerimientos entidades de control, vigilancia y	Respuesta requerimientos de la administración muni	Sugerencia	Total general		
DADEP										28				10	16	182	4		5	9		4		2	260		
Despacho Alcalde							3			15	36			1	5	24	2									86	
Oficina TIC				1			1			11	5			5	17	31	3		1			1				76	
Oficina Control Interno Disciplinario										3				4	3	8			4	1		1				24	
Oficina de Control Interno de Gestión										1				1	3	4			3			1				13	
Oficina de Prensa y Comunicaciones										5					3	6										14	
Oficina de Valorización			1				1			5				421	69	468	14		33							1012	
Secretaría Administrativa	1				3		2			85	12	8		174	167	567	28		61	36		15		8		1167	
Secretaría de Desarrollo Social							3			15	11	2		25	88	493	22		51	6		6		10		732	
Secretaría de Educación				1	1				2	12	6	14		76	116	234	13		34	10		3	1	2		525	
Secretaría de Hacienda				2	1	1	4	10743		297	6	19		1008	848	4544	102		165			8		18		17766	
Secretaría de Infraestructura					1	1	1			35	7	1		21	51	503	6		56	10	1	15		6		715	
Secretaría de Planeación		2		3	2	2	1			36	19	4		468	317	1292	65		111	70		13		6		2411	
Secretaría de Salud y Ambiente					1	1	2			158	17	2	1	195	137	923	35		109	109		21		6		1717	
Secretaría del Interior		1				9	2	1		194	23	31		102	234	1407	25		213	116		63		8		2429	
Secretaría Jurídica	1	32	2	47		68			5	26	2	13	5	4	18	117		1		1		35				377	
SIsben										5	3	1		29	33	149	13		31	2					1		267
Unidad Técnica de Servicios Públicos										1	1					4			3							9	
TOTAL	2	35	3	54	18	75	19	10743	7	932	148	95	6	2544	2125	10956	332	1	880	370	1	186	1	67	29600		



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

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.3.2.2 Módulo Comunicaciones Externas (ventanilla)

DEPENDENCIA	Informativo	Invitaciones	Petición de Información	Petición General	Queja	Total general
DADEP				15		15
Despacho Alcalde	4			15		19
Oficina TIC				1		1
Oficina de Valorización				1		1
Secretaría Administrativa			2	49		51
Secretaría de Desarrollo Social			1	211		212
Secretaría de Educación				5		5
Secretaría de Hacienda		1		67		68
Secretaría de Infraestructura				18	1	19
Secretaría de Planeación				71		71
Secretaría de Salud y Ambiente			1	19		20
Secretaría del Interior	1			46		47
Secretaria Jurídica				39		39
Sisben				1		1
TOTAL	5	1	4	558	1	569

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.3.2.2 Otros Canales

DEPENDENCIA	Petición General	Total general
Secretaria Administrativa	464	464
Secretaria de Planeación	2	2
Secretaria Jurídica	251	25
TOTAL	465	491

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

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

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

5.4.1 Módulo PQRSD

DEPENDENCIAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
DADEP	201		14	45	260
Despacho Alcalde	83			3	86
Oficina TIC	65	1		10	76
Oficina Control Interno Disciplinario	24				24
Oficina de Control Interno de Gestión	11			2	13
Oficina de Prensa y Comunicaciones	11			3	14
Oficina de Valorización	916	1	1	94	1012
Secretaría Administrativa	1050	1	14	102	1167
Secretaría de Desarrollo Social	494	42	55	141	732
Secretaría de Educación	426	4	36	59	525
Secretaría de Hacienda	16775	151	127	713	17766
Secretaría de Infraestructura	386	41	26	262	715
Secretaría de Planeación	1439	57	24	891	2411
Secretaría de Salud y Ambiente	1240	29	90	358	1717
Secretaría del Interior	1611	175	294	349	2429
Secretaría Jurídica	333	2	5	37	377
Sisben	248			19	267
Unidad Técnica de Servicios Públicos	9				9
Total general	25322	504	686	3088	29600

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)

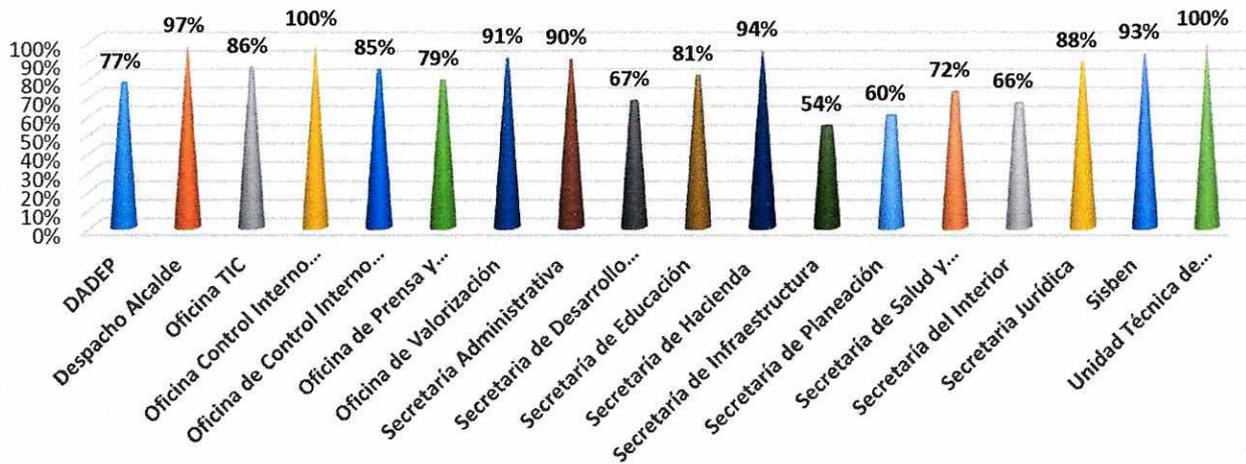
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 16 de 21

**% NOVEDADES CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY
MÓDULO PQRSD**



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.4.2 Módulo Comunicaciones Externas (ventanilla)

DEPENDENCIAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPÚES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
DADEP	12			3	15
Despacho Alcalde	18			1	19
Oficina TIC				1	1
Oficina de Valorización	1				1
Secretaría Administrativa	18		1	32	51
Secretaría de Desarrollo Social	92			120	212
Secretaría de Educación	4			1	5
Secretaría de Hacienda	21	5	2	40	68
Secretaría de Infraestructura	6	1		12	19
Secretaría de Planeación	14	16		41	71
Secretaría de Salud y Ambiente	5			15	20
Secretaría del Interior	21	4	1	21	47
Secretaria Jurídica	37			2	39
Sisben				1	1
TOTAL	249	26	4	290	569



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 de comunicaciones externas (ventanilla):



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.4.3 Otros Canales

DEPENDENCIAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPÚES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
Secretaria Administrativa	394	16	11	43	464
Secretaria de Planeación	2				2
Secretaria Jurídica	23		1	1	25
TOTAL	419	16	12	44	491

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 otros canales:



**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

**% NOVEDADES CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS
DE LEY - OTROS CANALES**



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.5.1. Novedades por trimestre Módulo PQRSD

NOVEDADES POR TRIMESTRE	CANT. AÑO 2018	CANT. AÑO 2019	CANT. AÑO 2020
Primer Trimestre	1619	2676	3774
Segundo Trimestre	1125	2194	22588
Tercer Trimestre	1828	1966	28210
Cuarto Trimestre	1492	1623	29600
TOTAL	6064	8459	84172

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

Se mantiene el aumento con respecto a las asignaciones del módulo PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre, del 1.724% (2019-2020) y del 1.884% (2018-2020), toda vez que el medio virtual (módulo PQRSD) durante la vigencia 2020, fue el medio de registro de asignaciones más usado, en razón a la emergencia sanitaria por COVID-19.

5.5.2 Según trámite dado por trimestre en el Módulo PQRSD

El estado de las PQRSD, determinando por las asignaciones que quedaban pendientes por respuesta a la fecha de corte del presente informe, disminuye frente al período inmediatamente anterior, así como también frente a los resultados de segundo trimestre de 2020.

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 19 de 21

	2018				2019				2020			
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO 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)	(1/04/2020 A 30/06/2020)	(1/07/2020 A 30/09/2020)	(1/10/2020 A 31/12/2020)
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	102	24	71	9	18	10	28	204	1157	9710	6703	3592
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	1517	1101	1757	1483	2658	2184	1938	1419	2617	12878	21507	26008
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	1619	1125	1828	1492	2676	2194	1966	1623	3774	22588	28210	29600

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

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

	2018				2019				2020			
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO 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 30/3/2020)	(1/04/2020 A 30/06/2020)	(1/07/2020 A 30/09/2020)	(1/10/2020 A 31/12/2020)
# CASOS SIN RESPUESTA A 31 DICIEMBRE 2020	0	0	0	0	0	0	0	2	3	88	844	3592
# CASOS CERRADOS A 31 DICIEMBRE 2020	1619	1125	1828	1492	2676	2194	1965	1621	3771	22500	27366	26008
# CASOS RADICADOS POR TRIMESTRE	1619	1125	1828	1492	2676	2194	1966	1623	3774	22588	28210	29600

Fuente de Información: Informes comportamentales vigencias 2018-2019- 2020 reportes asignaciones Software GSC

6. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- En este período evaluado se pueden observar solicitudes presentadas por el canal presencial, toda vez que en el mes de octubre se reapertura el Centro de Atención Municipal Especializado – CAME previa cita telefónica, permitiendo el registro de comunicaciones externas (ventanilla), canal que estuvo inhabilitado completamente desde el mes de marzo de la presente vigencia debido a la emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional.



**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**

- Dada la emergencia sanitaria el canal virtual se convierte en el canal más utilizado por la ciudadanía.
- Parametrizar el sistema GSC de acuerdo con las modalidades (tipologías) del derecho de petición para que su clasificación se realice en oportunidad, con la debida identificación de los términos legales y de conformidad al Decreto 0396 de 2020.
- Apropiar el uso óptimo de cada uno de los módulos del sistema GSC, para finalizar el trámite en oportunidad y adjuntar las respuestas tanto en correspondencia relacionada como en documentos anexos.
- Las diferentes dependencias deben reportar al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Administrativa y/o a la Oficina de las TIC las incidencias y requerimientos presentados durante la gestión y trámite de las PQRSD, para optimizar el manejo de la herramienta GSC.
- Cumplir con lo dispuesto en el Manual de Gestión del Servicio M-GSC-8200-170-003 y el Procedimiento de Comunicaciones Externas Ventanilla de Correspondencia y PQRSD P-GSC-8200-170-001.
- Fortalecer la atención telefónica no solamente por parte del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Administrativa, sino por parte de todas las dependencias, para asegurar el relacionamiento Administración – Ciudadano a través del canal telefónico que hace parte de uno de los canales dispuestos por la Entidad para la atención.
- Se debe continuar con la realización de ajustes al sistema GSC para que genere de manera confiable reportes y alarmas necesarias para prevenir el incumplimiento de los términos en materia de PQRSD y demás información y registros necesarios para la gestión adecuada de las mismas.
- El equipo del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Administrativa viene adelantando acciones de fortalecimiento en temas misionales que permitan mitigar riesgos asociados al cumplimiento de sus funciones, actividades y procedimientos propios.
- En el marco de la Ley 1712 de 2014, en aras de promover la transparencia pasiva, se publicará información de interés dirigida a los ciudadanos, en lenguaje claro, teniendo en cuenta las solicitudes y temas radicados por los canales habilitados.
- Continuar con la actualización de la información dirigida a los ciudadanos en el sitio web.
- Socializar los resultados de este informe en cada una de las dependencias para que de acuerdo con estos resultados cada una de estas pueda establecer las respectivas acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- Las dependencias deben realizar seguimientos periódicos y dar trámite a las solicitudes que le son asignadas por los diferentes módulos que componen el sistema 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**

- Se observan registros de las Secretarías de Planeación, Jurídica y Administrativa por "Otros Canales", por lo tanto, es necesario revisar en conjunto los responsables del área TIC para determinar las acciones que se deben adelantar para asegurar el adecuado uso de los sistemas de información de la Entidad, así como también evitar la descentralización de la ventanilla única de correspondencia.
- Las Secretarías y Oficinas deben adelantar acciones de control para asegurar que no se presenten a los peticionarios respuestas vagas, evasivas o simples notas que no ofrezcan solución de fondo alguna. La respuesta debe ser clara, precisa, congruente y consecuente.
- Es importante que las dependencias socialicen a nivel interno el Decreto 0396 de 2020, por medio del cual se reglamenta el derecho de petición en el Municipio de Bucaramanga con el propósito de prepararse para los cambios que en cumplimiento de este Acto Administrativo se están adelantando actualmente y por lo tanto están próximos a reflejarse no sólo en cuanto al uso del sistema GSC, sino en el procedimiento de PQRSD.
- El Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Administrativa invita a las dependencias a formular propuestas en aras de mejorar la prestación del servicio en la Entidad.