



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:	Tercer trimestre de 2019 (01 de Julio de 2019 al 30 de Septiembre de 2019) Fecha de corte: Noviembre 11 de 2019
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORÓ:	Proyectó: Tatiana Rodríguez Urbina - Profesional Apoyo Proc. de Gestión de Servicio a la Ciudadanía
APROBÓ:	 JORGE ENRIQUE RUEDA FORERO Secretario Administrativo Alcaldía de Bucaramanga
2. CONDICIONES GENERALES	
<p>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.</p> <p>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).</p> <p>La Ley 962 del 8 de Julio del 2005 en su artículo 6º.- inciso 3º.- determina que "...Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública...".</p> <p>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..."</p>	



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 a las entidades dedicadas a su protección o formación”.

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

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

3. METODOLOGIA DEL INFORME

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

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

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

3.3. Aprobación y Firma 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.



4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga.

La Administración Municipal implementó el Sistema de Gestión de Servicio a la Ciudadanía que permite la unificación de las solicitudes que ingresan a la Alcaldía de Bucaramanga por los diferentes medios. En este capítulo, se presentan los resultados globales del comportamiento de las PQRSD, que ingresaron a través del módulo tipo web y del sistema de correspondencia externa (ventanilla) durante el tercer trimestre del año 2019, con corte a 11 de Noviembre de 2019. 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	MÓDULOS DE VENTANILLA ÚNICA (SOLICITUDES RADICADAS POR MEDIO FÍSICO-ESCRITO)	MÓDULOS WEB (SOLICITUDES RADICADAS TELEFÓNICAMENTE, ATENCIÓN PERSONALIZADA Y LA QUE LOS CIUDADANOS RADICAN POR LA WEB)
ASESORES DE DESPACHO	0	0
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	416	129
DESPACHO ALCALDE	343	73
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	15	0
OFICINA ASESORA TIC	52	11
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	41	5
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	12
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	5	1
OFICINA DE VALORIZACIÓN	863	22
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	928	275
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	557	53
SECRETARIA DE EDUCACION	43	120
SECRETARIA DE HACIENDA	5897	335
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1659	139
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1799	236
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	2873	210
SECRETARIA DEL INTERIOR	2894	326
SECRETARIA JURIDICA	1505	4
SISBEN	0	13
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	1	2
Total	19897	1966

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 tres (43) solicitudes

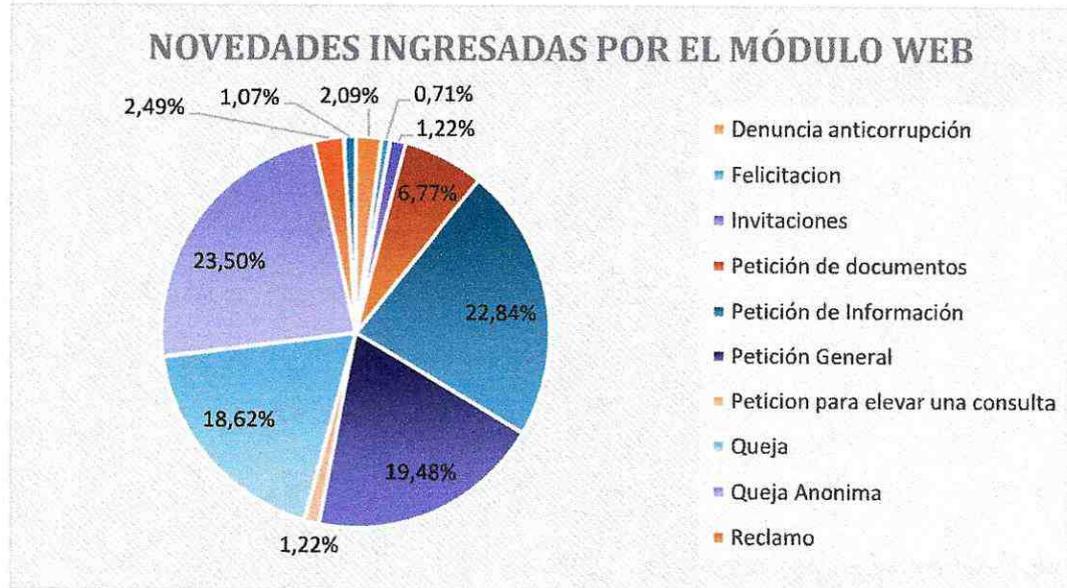
que por competencia fueron asignadas por el sistema interno a esa Secretaría, como se observa en el cuadro anterior.

5. ESTADÍSTICA MÓDULO WEB Y SISTEMA DE CORRESPONDENCIA (VENTANILLA)

5.1 Tipo de Novedad

5.1.1 Módulo Web

Así como, en el trimestre inmediatamente anterior, las Quejas Anónimas encabezan la lista del tipo de novedades radicadas con un 23,5%.



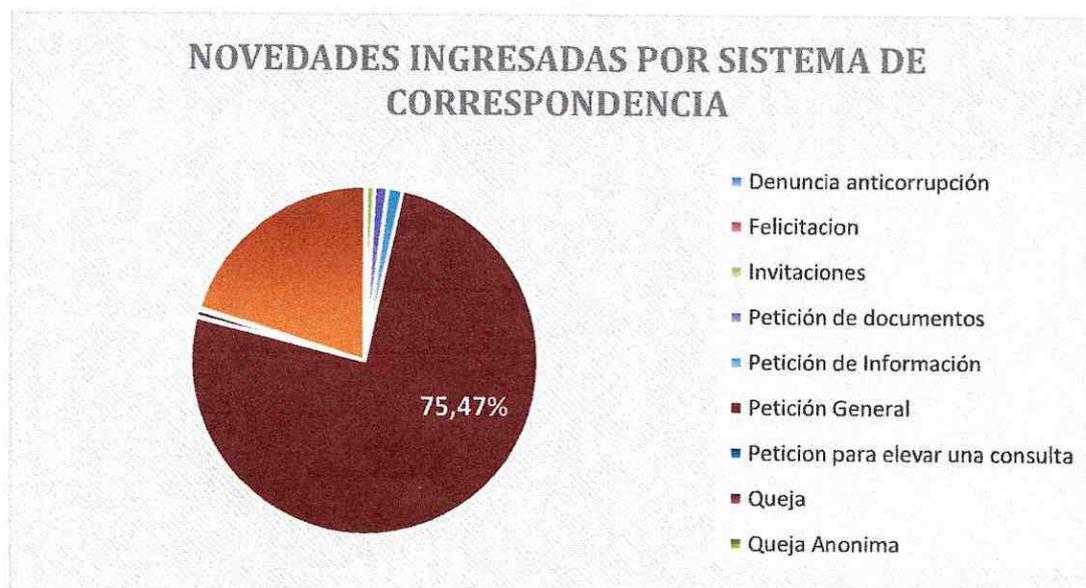
NOVEDAD	MÓDULOS WEB (SOLICITUDES RADICADAS TELEFÓNICAMENTE, ATENCIÓN PERSONALIZADA Y LA QUE LOS CIUDADANOS RADICAN POR LA WEB)	Porcentaje
Denuncia anticorrupción	41	2.09%
Felicitación	14	0.71%
Invitaciones	24	1.22%
Petición de documentos	133	6.77%
Petición de Información	449	22.84%
Petición General	383	19.48%
Petición para elevar una consulta	24	1.22%
Queja	366	18.62%
Queja Anónima	462	23.50%
Reclamo	49	2.49%
Sugerencia	21	1.07%
Total	1966	100%



El porcentaje sumado de denuncias, 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 durante el presente período evaluado se ha mejorado en la clasificación de novedades ya que el 75,47% corresponde a Peticiones Generales y el porcentaje restante, es decir, el 24.53% corresponde a otro tipo de solicitudes, tal y como se describe en el siguiente cuadro.



NOVEDAD	MÓDULOS DE VENTANILLA ÚNICA (SOLICITUDES RADICADAS POR MEDIO FÍSICO-ESCRITO)	Porcentaje
Denuncia anticorrupción	5	0.03%
Felicitación	18	0.09%
Invitaciones	149	0.75%
Petición de documentos	240	1.21%
Petición de Información	268	1.35%
Petición General	15017	75.47%
Petición para elevar una consulta	21	0.11%
Queja	120	0.60%
Queja Anónima	44	0.22%
Reclamo	0	0.00%
Sugerencia	1	0.01%
Otras novedades	4014	20.17%
Total	19897	100%



Teniendo en cuenta la clasificación actual que presenta el sistema de correspondencia para las solicitudes que ingresan, las "otras" novedades corresponden a lo siguiente:

OTRAS NOVEDADES	MÓDULOS DE VENTANILLA ÚNICA (SOLICITUDES RADICADAS POR MEDIO FÍSICO-ESCRITO)	Porcentaje
Demandas/Querellas policivas	220	5.48%
Entrega de Informe	2355	58.67%
Formularios de Impuesto de Industria y Comercio	196	4.88%
Informes presentados	63	1.57%
Procesos Judiciales	24	0.60%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	5	0.12%
Respuesta requerimientos de la administración municipal	246	6.13%
ACCIONES CONSTITUCIONALES		
Acciones de Cumplimiento	295	7.35%
Acciones de Tutela	495	12.33%
Acciones populares	105	2.62%
RECURSOS		
Recursos de Apelación	1	0.02%
Recursos de Reposición	9	0.22%
Total	4014	100%

5.1.2.1. Petición de documentos e información.

5.1.2.1.1 Módulo Web

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de información	449
Petición de documentos	133
TOTAL	582

5.1.2.1.2 Sistema de correspondencia (Ventanilla)

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de información	268
Petición de documentos	240
TOTAL	508



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

5.1.2.2.1 Módulo Web

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Tema de Competencia de Otra Entidad	309
TOTAL	309

5.1.3. Cantidad de Novedades Radicadas y Contestadas.

5.1.3.1. Módulo Web

# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	1966
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE	28
# CASOS CERRADOS	1938



5.1.3.2. Sistema de correspondencia (Ventanilla)

# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	19897
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE	7407
# CASOS CERRADOS	12490



CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE



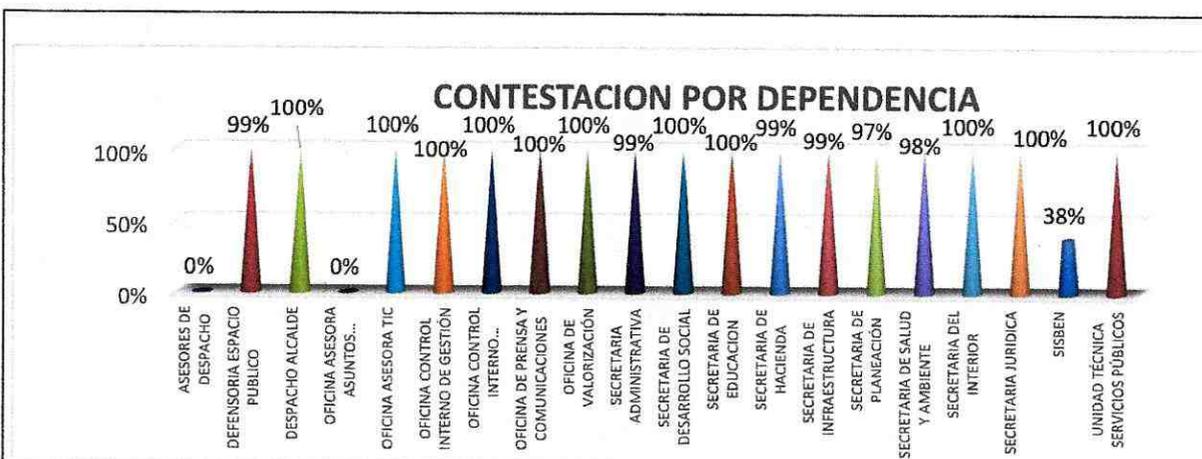
5.2. CONSOLIDADOS POR SECRETARÍA U OFICINA ASESORA:

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.

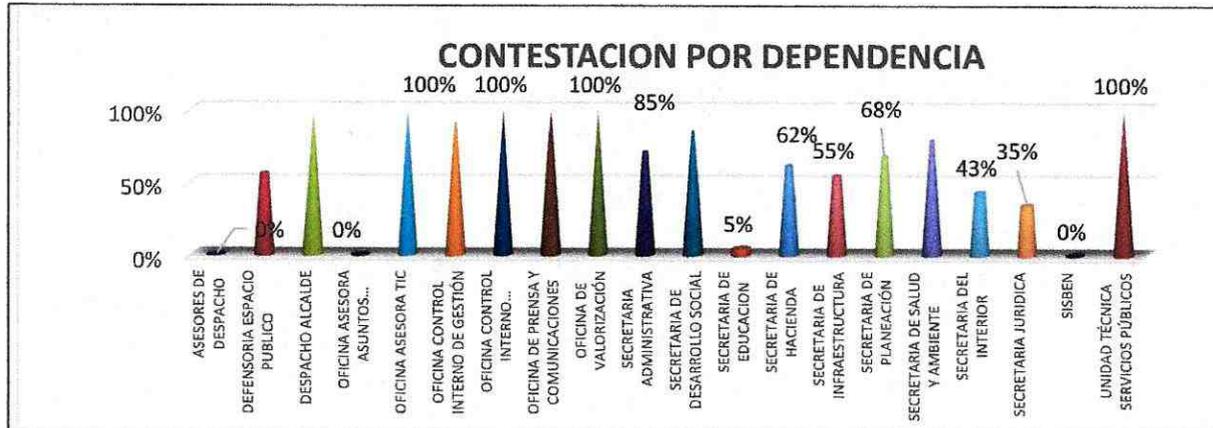
5.2.1.1. Módulo Web

DEPENDENCIAS	SIN CIERRE EXITOSO	CIERRE EXITOSO	TOTAL	% TOTAL
ASESORES DE DESPACHO	0	0	0	0.00%
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	1	128	129	6.56%
DESPACHO ALCALDE	0	73	73	3.71%
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	0	0	0	0.00%
OFICINA ASESORA TIC	0	11	11	0.56%
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	5	5	0.25%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	12	12	0.61%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	1	1	0.05%
OFICINA DE VALORIZACIÓN	0	22	22	1.12%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	2	273	275	13.99%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	53	53	2.70%
SECRETARIA DE EDUCACION	0	120	120	6.10%
SECRETARIA DE HACIENDA	4	331	335	17.04%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1	138	139	7.07%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	8	228	236	12.00%
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	4	206	210	10.68%
SECRETARIA DEL INTERIOR	0	326	326	16.58%
SECRETARIA JURIDICA	0	4	4	0.20%
SISBEN	8	5	13	0.66%
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	0	2	2	0.10%
Total	28	1938	1966	100%



5.2.1.2. Sistema de correspondencia (Ventanilla)

DEPENDENCIAS	SIN CIERRE EXITOSO	CIERRE EXITOSO	TOTAL	% TOTAL
ASEADORES DE DESPACHO	0	0	0	0.00%
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	184	232	416	2.09%
DESPACHO ALCALDE	23	320	343	1.72%
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	15	0	15	0.08%
OFICINA ASESORA TIC	0	52	52	0.26%
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	4	37	41	0.21%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	6	6	0.03%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	5	5	0.03%
OFICINA DE VALORIZACIÓN	0	863	863	4.34%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	271	657	928	4.66%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	83	474	557	2.80%
SECRETARIA DE EDUCACION	41	2	43	0.22%
SECRETARIA DE HACIENDA	2249	3648	5897	29.64%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	749	910	1659	8.34%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	568	1231	1799	9.04%
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	603	2270	2873	14.44%
SECRETARIA DEL INTERIOR	1636	1258	2894	14.54%
SECRETARIA JURIDICA	981	524	1505	7.56%
SISBEN	0	0	0	0.00%
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	0	1	1	0.01%
Total	7407	12490	19897	100%



5.2.2. Según el tipo de novedad

5.2.2.1. Módulo Web

DEPENDENCIAS	Denuncia anticorrupción	Felicitación	Invitaciones	Petición de documentos	Petición de Información	Petición General	Petición para elevar una consulta	Queja	Queja Anónima	Reclamo	Sugerencia	TOTAL
ASESORES DE DESPACHO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	0	0	2	9	13	51	3	14	36	0	1	129
DESPACHO ALCALDE	2	9	7	1	10	22	3	6	8	2	3	73
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA TIC	1	0	0	0	4	5	0	1	0	0	0	11
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	0	0	0	0	0	0	5	1	0	0	12
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA DE VALORIZACIÓN	0	0	0	5	10	4	0	2	0	1	0	22
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	8	1	3	7	40	39	3	67	93	7	7	275
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	2	2	1	27	8	0	7	4	1	1	53
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	0	7	50	26	5	17	11	4	0	120
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	0	77	162	55	5	13	6	16	1	335
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	1	4	2	32	47	0	27	13	7	6	139
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	16	0	0	7	40	29	1	69	70	2	2	236



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

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 11 de 22

SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	0	1	3	8	15	34	2	55	89	3	0	210		
SECRETARIA DEL INTERIOR	8	0	3	6	36	59	2	77	13 0	5	0	326		
SECRETARIA JURIDICA	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	4		
SISBEN	0	0	0	3	5	3	0	0	1	1	0	13		
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2		
TOTAL	41	14	24	133	449	38	3	24	36	46	2	49	21	1966

5.2.2.2. Sistema de correspondencia (Ventanilla)

DEPENDENCIAS	Denuncia anticorrupción	Felicitación	Invitaciones	Petición de	Petición de Información	Petición General	Petición para elevar una consulta	Queja	Queja Anónima	Reclamo	Sugerencia	Otras novedades	TOTAL
ASESORES DE DESPACHO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	0	0	8	4	6	325	0	6	6	0	0	61	416
DESPACHO ALCALDE	0	0	38	0	2	238	0	0	1	0	0	64	343
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	0	0	0	0	2	7	0	0	0	0	0	6	15
OFICINA ASESORA TIC	0	0	1	0	1	35	0	0	0	0	0	15	52
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	0	2	1	0	23	0	0	2	0	0	13	41
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	1	6
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5
OFICINA DE VALORIZACIÓN	0	0	1	3	3	832	0	0	0	0	0	24	863
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	0	7	23	29	739	1	0	1	0	0	128	928
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	8	11	26	441	3	4	1	0	0	63	557



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

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 12 de 22

SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	2	0	0	36	0	0	0	0	0	5	43	
SECRETARIA DE HACIENDA	3	13	10	51	53	4314	5	0	0	0	1	144	5897	
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	2	9	13	29	1350	1	7	0	0	0	248	1659	
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	1	11	42	39	1463	2	20	15	0	0	205	1799	
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	1	1	24	42	17	2386	6	33	9	0	0	354	2873	
SECRETARIA DEL INTERIOR	0	0	18	43	38	2126	3	45	8	0	0	613	2894	
SECRETARIA JURIDICA	0	1	10	7	22	693	0	5	0	0	0	767	1505	
SISBEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
TOTAL	5	18	##	24	0	1501	7	21	0	44	0	1	401	
													4	19897

Teniendo en cuenta la clasificación actual que presenta el sistema de correspondencia para las solicitudes que ingresan, las "otras" novedades corresponden a lo siguiente:

DEPENDENCIAS	Demandas/Querrelas policivas	Entrega de Informe	Formularios de Impuesto de Industria	Informes presentados	Procesos Judiciales	Requerimientos entidades de control,	Respuesta requerimientos de la	Acciones de Cumplimiento	Acciones de Tutela	Acciones populares	Recursos de Apelación	Recursos de Reposición	SUBTOTAL
ASESORES DE DESPACHO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	0	51	0	1	0	0	9	0	0	0	0	0	61
DESPACHO ALCALDE	1	58	0	1	0	0	3	0	1	0	0	0	64
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	0	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	6
OFICINA ASESORA TIC	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	8	0	1	0	1	3	0	0	0	0	0	13



OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE VALORIZACIÓN	0	18	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	4	24
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	116	0	2	0	0	8	2	0	0	0	0	0	128
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	0	52	0	1	0	0	10	0	0	0	0	0	0	63
SECRETARIA DE EDUCACION	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
SECRETARIA DE HACIENDA	2	889	196	32	0	0	105	219	0	0	0	0	4	1447
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	229	0	1	0	0	17	0	0	1	0	0	0	248
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	0	189	0	4	0	1	8	1	0	2	0	0	0	205
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	1	310	0	11	1	0	23	8	0	0	0	0	0	354
SECRETARIA DEL INTERIOR	210	278	0	7	20	2	48	46	0	1	0	1	0	613
SECRETARIA JURIDICA	6	133	0	2	3	1	7	19	49	10	4	1	1	767
SISBEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUBTOTAL	220	2355	196	63	24	5	246	295	49	10	5	5	1	4014

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

5.3.1. Módulo Web

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



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

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 14 de 22

DEPENDENCIAS	NOVEDADES CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY	NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	TOTAL
ASESORES DE DESPACHO	0	0	0	0
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	118	10	1	129
DESPACHO ALCALDE	73	0	0	73
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	0	0	0	0
OFICINA ASESORA TIC	8	3	0	11
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	5	0	0	5
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	12	0	0	12
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	1	0	1
OFICINA DE VALORIZACIÓN	22	0	0	22
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	253	20	2	275
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	49	4	0	53
SECRETARIA DE EDUCACION	104	16	0	120
SECRETARIA DE HACIENDA	329	2	4	335
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	120	18	1	139
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	81	147	8	236
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	204	2	4	210
SECRETARIA DEL INTERIOR	320	6	0	326
SECRETARIA JURIDICA	4	0	0	4
SISBEN	0	5	8	13
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	1	1	0	2
Total	1703	235	28	1966



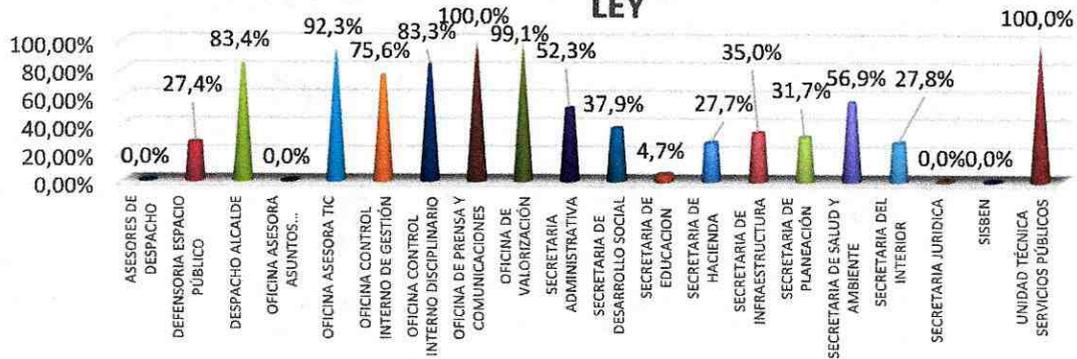


5.3.2. Sistema de correspondencia (Ventanilla)

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

DEPENDENCIAS	NOVEDADES CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY	NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	TOTAL
ASESORES DE DESPACHO	0	0	0	0
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	114	118	184	416
DESPACHO ALCALDE	286	34	23	343
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	0	0	15	15
OFICINA ASESORA TIC	48	4	0	52
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	31	6	4	41
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	1	0	6
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	5	0	0	5
OFICINA DE VALORIZACIÓN	855	8	0	863
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	485	172	271	928
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	211	263	83	557
SECRETARIA DE EDUCACION	2	0	41	43
SECRETARIA DE HACIENDA	1636	2012	2249	5897
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	581	329	749	1659
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	571	660	568	1799
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	1636	634	603	2873
SECRETARIA DEL INTERIOR	804	454	1636	2894
SECRETARIA JURIDICA	0	524	981	1505
SISBEN	0	0	0	0
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	1	0	0	1
Total	7271	5219	7407	19897

NOVEDADES CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY



5.2. ANALISIS DE LA CALIDAD DE LA RESPUESTA DE LA PQRSD.

Actualmente se realiza únicamente el análisis a la respuesta de la PQRSD, debido a la reciente implementación del sistema de comunicaciones externas y su efectivo desarrollo y uso, no permite aún contar con la información para el análisis de la calidad de la respuesta a las comunicaciones que ingresan por el sistema de comunicaciones externas. Por lo tanto, los resultados, teniendo en cuenta lo anterior, son los siguientes:

LA RESPUESTA CORESPONDE A LA SOLICITUD	NO SE CONTESTO DE FONDO LA SOLICITUD	SE REMITE A LA ENTIDAD COMPETENTE Y SE LE INFORMA LA NOVEDAD AL PETICIONARIO	FALTA INFORMACIÓN PARA RESOLVERSE LA NOVEDAD	SIN RESPUESTA	TOTAL
1580	135	221	2	28	1966

CALIDAD DE LA RESPUESTA DE LA PQRSD





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

5.5.1 Defensoria del espacio público

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncias de invasión del espacio publico	69
Requerimiento información de inmueble por parte de la Alcaldía de Bucaramanga	3
Solicitud de información sobre un predio del municipio	12
Solicitud de información sobre el plan maestro de espacio público	23
Solicitud de ofertas institucionales	5
Otros temas para la gestión	17
Total	129

5.5.2 Despacho alcalde

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Felicitación por la gestión de la Alcaldía de Bucaramanga	13
Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración Municipal	2
Oferta de servicios	
Queja del servicio ofrecido en la Administración Municipal	
Requerimientos de la comunidad para arreglos de espacios de recreación	14
Solicitud de ayudas a ciudadanos	9
Solicitud de cita con el alcalde	9
Solicitud de información general	11
Solicitud laboral	10
Sugerencia de mejora de las políticas de la Administración Municipal	
Otros Temas para la Gestión	5
Total	73

5.5.3 Oficina de Asuntos internacionales

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Temas con inmigrantes en la ciudad	
Otros Temas para la Gestión	
TOTAL	0

5.5.4 Oficina Asesora de Tics

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información de los puntos VIVELAB	2
Propuesta sobre proyecto tecnológico para el municipio.	1
Información de servicios de la página Web	3
Otros Temas para la Gestión	5
TOTAL	11



5.5.5 Oficina de Control Interno de Gestión

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Investigaciones sobre un proceso de la administración	
Otros Temas para la Gestión	5
Total	5

5.5.6 Oficina de Control Interno Disciplinario

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncia contra funcionario publico	
Otros Temas para la Gestión	12
Total	12

5.5.7 Oficina de Valorización

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Estado de cuenta de la contribución de valorización	6
Información sobre normatividad con respecto a la contribución de valorización	5
Levantamiento de anotación en el certificado de libertad y tradición	
Solicitud de recibo de la contribución de valorización	7
Solicitudes de inenajenabilidad	3
Otros Temas para la Gestión	1
Total	22

5.5.8 Secretaría Administrativa

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración Municipal	3
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	4
Solicitud de servicios del proceso de talento humano (certificados, bonos pensionales, etc)	7
Solicitud de oferta laboral (Tu talento es lo que vale)	16
Tema de competencia de otra entidad	225
Otros Temas para la Gestión	20
Total	275

5.5.9 Secretaría de Desarrollo Social

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información y/o requerimientos de programas ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga	32
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	2
Solicitud de información general	12
Solicitud de información y/o denuncias de Juntas de Acciones Comunales	4
Otros Temas para la Gestión	3
Total	53



5.5.10 Secretaría de Educación

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información de cupos estudiantiles	27
Queja sobre servicios educativos	3
Requerimientos de docentes	33
Solicitud de beneficios educativos para ciudadanos	22
Solicitud de información académica en general	6
Solicitud de programas educativos universitarios	8
Otros Temas para la Gestión	21
Total	120

5.5.11 Secretaría de Hacienda

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información de estado de cuenta de impuestos	120
Información del impuesto de industria y comercio	52
Información trámites en línea	23
Levantamiento de Embargo	10
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	6
Solicitud de Devolución de saldos a favor	49
Solicitud de información general	11
Solicitud de información tributaria (conceptos, normatividad, fechas, etc)	28
Solicitud de paz y salvo	7
Cuentas por pagar	24
Pensionados	5
Total	335

5.5.12 Secretaría de Infraestructura

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Mantenimiento de alumbrado público	40
Requerimiento de arreglo de la malla vial	37
Requerimientos de obra y/o mantenimiento para beneficio de la comunidad	14
Solicitud de permiso para usar parques y espacios públicos	0
Solicitud de poda de árboles	34
Contratos de obra pública	6
Proyectos taller de arquitectura	
Otros temas para la gestión	8
Total	139

5.5.13 Secretaría de Planeación

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Solicitud de control de obra	126
Requerimiento de concepto de usos de suelo	27



Solicitud de copia de planos	0
Solicitud de información general	28
Solicitud de la Oficina del SISBEN	2
Información licencia de construcción	19
Otros temas para la gestión	34
Total	236

5.5.14 Secretaría de Salud y Medio Ambiente

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncia contaminación auditiva	120
Denuncia de animales peligrosos	2
Denuncia de contaminación ambiental	12
Requerimiento de zoonosis	4
Requerimiento para el control de plagas	19
Revisión de condiciones sanitarias	32
Solicitud de información general	1
Esterilización de animales	8
Exhumaciones	2
Queja EPS/IPS	4
Vacunación felinos y caninos	5
Otros temas para la gestión	1
Total	210

5.5.15 Secretaría del Interior

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Competencia de Policía Metropolitana de Bucaramanga según el nuevo código de policía	0
Denuncia de establecimientos comerciales	87
Denuncia de invasión de espacio público	78
Denuncia de irregularidades de construcción	122
Denuncias de zonas de riesgo para la comunidad	3
Información sobre procesos en inspecciones	13
Petición y/o denuncias de inmobiliarias	4
Solicitud de información general	17
Solicitud de permisos de espectáculos públicos	0
Ayuda humanitaria inmediata	
Otros temas para la gestión	2
Total	326

5.5.16 Secretaría Jurídica

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información sobre estado de un proceso	
Otros temas para la gestión	4
Total	4



5.5.17 Unidad técnica de servicios públicos

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Queja sobre entidad prestadora de servicio publico	2
Otros temas para la gestión	
Total	2

5.5.18 Oficina de Prensa y Comunicaciones:

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Divulgación en los procesos de la administración	
Otros Temas para la Gestión	1
Total	1

5.6 COMPARACION CON LOS TRIMESTRES ANTERIORES .

5.6.1 Novedades por trimestre

NOVEDADES POR TRIMESTRE	CANTIDAD AÑO 2018	CANTIDAD AÑO 2019
PRIMER TRIMESTRE	1619	2676
SEGUNDO TRIMESTRE	1125	2194
TERCER TRIMESTRE	1828	1966
CUARTO TRIMESTRE	1492	
TOTAL	6064	6836

En comparación con las novedades recibidas durante el primer, segundo y tercer trimestre de la vigencia anterior, la cifra de novedades radicadas en la presente vigencia durante el mismo período, aumentó un 33%.

5.6.2 Nota Aclaratoria del numeral 5.3.1 Análisis de trámites de acuerdo con los tiempos de vencimiento legales estipulados en el Módulo Web de los informes comportamentales de PQRSD correspondientes al primer y segundo trimestre de 2019.

En cumplimiento de la Acción Correctiva 001 de 2019, se hace la corrección por dependencias de las novedades que fueron contestadas después de la fecha de vencimiento durante el Primer y segundo trimestre de 2019. La siguiente información fue presentada por la Oficina Asesora TIC, el día 15 de Noviembre de 2019.



Novedades del Módulo Web del Primer trimestre de 2019

DEPENDENCIAS	NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO REGISTRADAS DEL TRIMESTRE I DE 2019	NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO CORREGIDAS DEL TRIMESTRE I DE 2019
ASESORES DE DESPACHO	0	0
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	5	0
DESPACHO ALCALDE	1	0
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	0	0
OFICINA ASESORA TIC	0	0
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	0
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	0
OFICINA DE VALORIZACIÓN	2	2
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	15	12
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	10	3
SECRETARIA DE EDUCACION	9	5
SECRETARIA DE HACIENDA	8	7
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	5	3
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	108	117
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	11	9
SECRETARIA DEL INTERIOR	11	11
SECRETARIA JURIDICA	1	0
SISBEN	2	2
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	0	0
Total	188	171

Novedades del Módulo Web del Segundo trimestre de 2019

DEPENDENCIAS	NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO REGISTRADAS DEL TRIMESTRE II DE 2019	NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO CORREGIDAS DEL TRIMESTRE II DE 2019
ASESORES DE DESPACHO	0	0
DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO	4	16
DESPACHO ALCALDE	1	0
OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES	0	0
OFICINA ASESORA TIC	0	0
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	0



OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	0
OFICINA DE VALORIZACIÓN	0	0
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	16	14
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	4	3
SECRETARIA DE EDUCACION	37	3
SECRETARIA DE HACIENDA	3	1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	4	1
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	121	127
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	8	3
SECRETARIA DEL INTERIOR	7	10
SECRETARIA JURIDICA	0	0
SISBEN	0	0
UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS	0	0
Total	205	178

5.6.2 Según el trámite dado por trimestre

El estado de las PQRSD según determinando por las novedades 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 registros de los tres primeros trimestres de la vigencia 2019.

	2018				2019		
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER 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)
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	102	24	71	9	18	10	28
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	1517	1101	1757	1483	2658	2184	1938
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	1619	1125	1828	1492	2676	2194	1966

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

	2018				2019		
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER 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)
# CASOS SIN RESPUESTA HASTA LA FECHA	0	0	0	0	0	0	28
# CASOS CERRADOS HASTA LA FECHA	1619	1125	1828	1492	2676	2194	1938
# CASOS RADICADOS DURANTE LA VIGENCIA	1619	1125	1828	1492	2676	2194	1966



6. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- ✓ Se evidencia tendencia al ascenso entre el número de solicitudes PQRSD, radicadas por los diferentes canales de atención.
- ✓ Los reportes mensuales generados por 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, han servido para mejorar continuamente los índices de oportunidad en la respuesta a la ciudadanía.
- ✓ Las secretarías y oficinas Asesoras deben realizar seguimientos periódicos a las asignaciones y establecer las correspondientes acciones de mejora para el tratamiento a las solicitudes asignadas por competencia y evitar la apertura de procesos disciplinarios a servidores públicos.
- ✓ Se evidencia que aún todas las Secretarías y/o Oficinas asesoras no usan adecuadamente el software GSC, lo que implica que a la fecha de corte del presente informe, no se registre el cierre sino del 62.77% de solicitudes que ingresaron por el sistema de correspondencia externa (ventanilla). No obstante, esta cifra muestra un aumento del 7.62% respecto al informe anterior.