



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 14

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:	Tercer trimestre de 2020 (01/07/2020 al 30/09/2020) con fecha de corte 30 de septiembre de 2020.
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORÓ:	 Proyectó: Javier Mauricio Rangel de la Ossa-CPS Revisó: Tatiana Rodríguez Urbina-CPS Leidy Lorena Mora Niño-CPS 
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



**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 14

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 a las entidades dedicadas a su protección o formación".

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

Por último, normatividad con respecto a la emergencia sanitaria por COVID-19, dado que se amplían términos para emitir respuesta a las peticiones, como lo dispone el art. 5 del Decreto Nacional No. 491 del 28 de Marzo de 2020, el Decreto Municipal 0115 del 03 de Abril de 2020 y el Decreto Nacional 417 del 17 de Marzo de 2020 y el Decreto Nacional 457 del 22 de Marzo De 2020.

En cumplimiento de lo anterior, el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, una vez recibida la petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia, elevada por el Ciudadano por la web, de manera personal o vía telefónica; procede a efectuar mediante el módulo, la asignación a la Secretaría u Oficina 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. Se procede a realizar el informe de PQRSD del tercer trimestre de 2020, con la parametrización de las fechas de vencimiento según el Decreto Nacional 491 del 28 de Marzo de 2020.

3.2. Descarga del reporte de novedades radicadas en el Sistema de Correspondencia 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.



**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 14

3.3. 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 del mismo.

3.4. Aprobación y Firma del Secretario Administrativo.

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

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

4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga.

La Administración Municipal implementó el Software de Gestión de Servicio a la Ciudadanía-GSC, que permite la unificación de las solicitudes que ingresan a la Alcaldía de Bucaramanga por los diferentes canales de atención. En este capítulo, se presentan los resultados globales del comportamiento de las PQRSD, que ingresaron a través del módulo PQRSD, del sistema de correspondencia externa (ventanilla) y por otros canales, que son las solicitudes que ingresan directamente a la oficina de control interno disciplinario, unidad técnica de servicios públicos, SISBEN, Subsecretaría administrativa y por alumbrado público, durante el tercer trimestre del 2020 con corte al 30 de Septiembre 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 PRSD	27609
Otros Canales	636
TOTAL	28245

Fuente: Base de datos Reporte de solicitudes Software GSC

A la administración municipal ingresaron 28245, durante el tercer trimestre de 2020, las cuales como se evidencia en el cuadro anterior un incremento significativo en el ingreso por medio del Módulo PQRSD, debido a que por motivo de la emergencia sanitaria se están realizando solicitudes por los diferentes canales electrónicos de atención, como los son la página web, e-mail, Call center y no se han recibido solicitudes por el canal de Ventanilla única.



**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 14

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:

DEPENDENCIAS	Atención al Ciudadano	Otros Canales	CANT.
DADEP	163		163
Despacho Alcalde	180		180
Oficina Asesora TIC	81		81
Oficina Control Interno Disciplinario	25		25
Oficina de Control Interno de Gestión	19		19
Oficina de Prensa y Comunicaciones	12		12
Oficina de Valorización	718		718
Secretaria Administrativa	1019	634	1653
Secretaria de Desarrollo Social Bucaramanga	1130		1130
Secretaria de Educación Municipal	533		533
Secretaria de Hacienda Municipal	16514		16514
Secretaria de Infraestructura Bucaramanga	674		674
Secretaria de Planeación	2215		2215
Secretaria de Salud y Ambiente Bucaramanga	1513		1513
Secretaria del Interior Municipal	2774		2774
Secretaria Jurídica	209		209
Sisben	394		394
Unidad Técnica de Servicios Públicos	37		37
TOTAL	28210	634	28844

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones Software GSC

5. ESTADÍSTICA MÓDULO PQRSD, VENTANILA Y 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 5 de 14

5.1 TIPO DE NOVEDAD EN LA CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

5.1.1 Módulo PQRSD

En el módulo PQRSD durante el Tercer trimestre de 2020, con un porcentaje del 51,6%, las peticiones generales son el tipo de solicitudes radicadas con mayor frecuencia, seguido de Formulario de impuesto de Industria y Comercio del 20%, como se muestra a continuación:

DEPENDENCIA	CANT	PORCENTAJE
Petición General	14562	51,6%
Formulario de impuestos de industria & comercio, s	5654	20,0%
Petición de documentos	2701	9,6%
Petición de Información	2509	8,9%
Queja	1090	3,9%
Informativo	528	1,9%
Petición para elevar una consulta	416	1,5%
Queja Anónima	373	1,3%
Invitaciones	94	0,3%
Sugerencia	78	0,3%
Requerimientos entidades de control y vigilancia	40	0,14%
Fallo	28	0,10%
Felicitación	22	0,08%
Procesos Judiciales	22	0,08%
Memoriales	21	0,07%
Admisión	19	0,07%
Denuncia anticorrupción	19	0,07%
Notificación Admisión	18	0,06%
Acciones de Tutela	9	0,03%
Acciones Populares	4	0,01%
Respuesta requerimientos de la administración municipal	2	0,01%
Reclamo	1	0,004%
TOTAL	28210	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

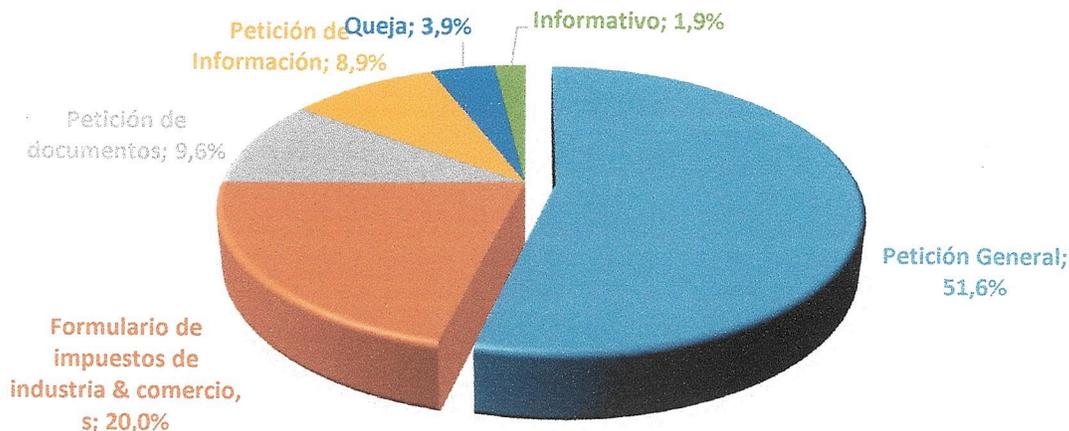
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 6 de 14

NOVEADES FRECUENTES INGRESADAS POR PQRSD



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.2 Ventanilla

Durante el tercer trimestre de 2020, no se presentaron asignaciones por ventanilla dado emergencia sanitaria por covid-19.

5.1.3 Otros Canales

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

NOVEDADES	CANT.	PORCENTAJE
Petición General	634	100%
TOTAL	634	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	2508
Petición de documentos	2701
TOTAL	5210

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 7 de 14

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	223	0	223

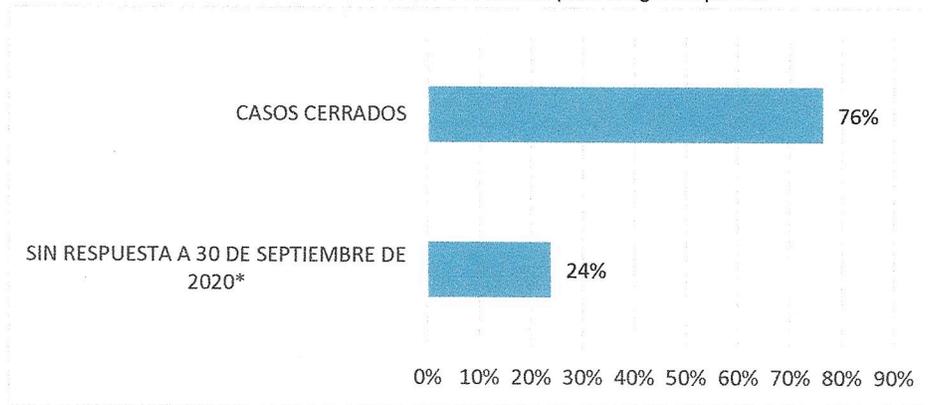
Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

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 A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020	6703*
CASOS CERRADOS	21507
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	28210

*5719 se encuentran dentro del término para otorgar respuesta



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

5.2.2 Módulo VENTANILLA

No se presentaron asignaciones por ventanilla ya que se realizo por PQRSD, debido a la emergencia sanitaria Covid -19



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

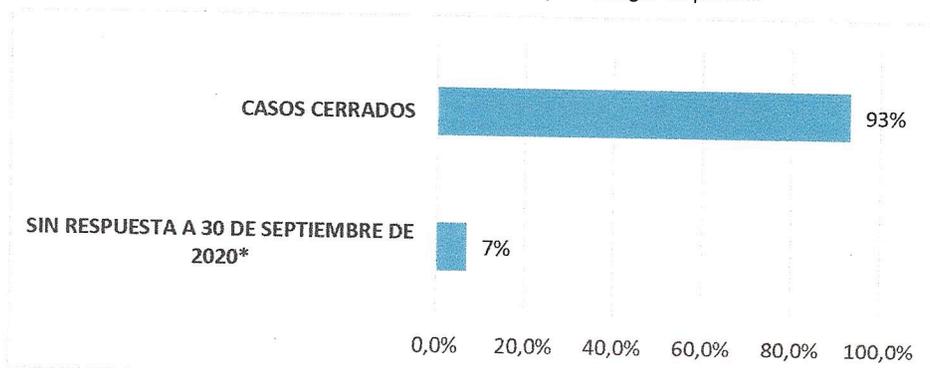
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 8 de 14

5.2.3 Otros Canales

ESTADO	CANT
SIN RESPUESTA A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020*	44
CASOS CERRADOS	590
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	634

*39 se encuentran dentro del término para otorgar respuesta.



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 III trimestre 2020:

5.3.1 Según el trámite dado

5.3.1.1 Módulo PQRSD

DEPENDENCIA	ABIERTO	CERRADO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaría de Hacienda	2133	14381	16514	58,54%
Secretaría del Interior	1265	1509	2774	9,83%
Secretaría de Planeación	1160	1055	2215	7,85%
Secretaría de Salud y Ambiente	728	785	1513	5,36%
Secretaría de Desarrollo Social	322	808	1130	4,01%
Secretaría Administrativa	222	797	1019	3,61%



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

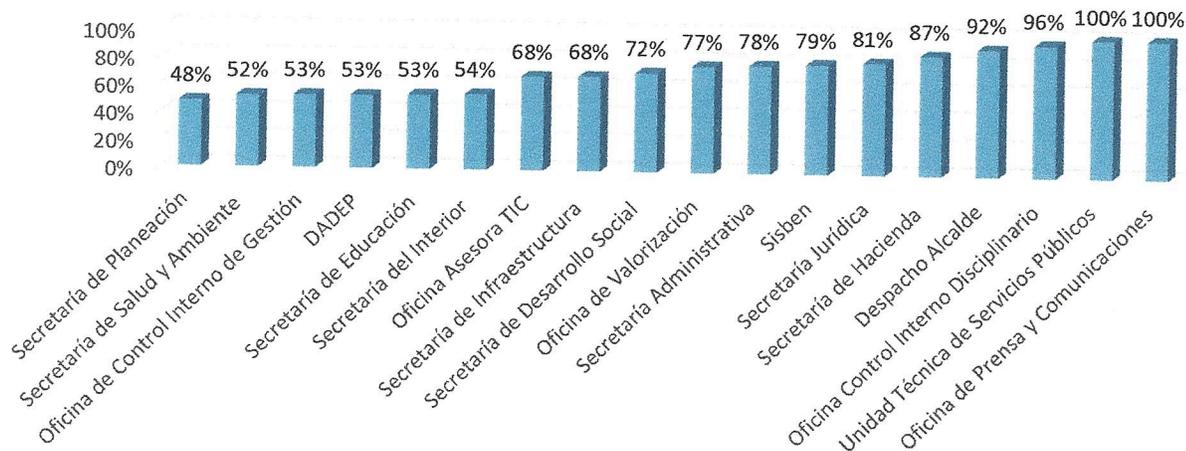
Página 9 de 14

Oficina de Valorización	165	553	718	2,55%
Secretaría de Infraestructura	213	461	674	2,39%
Secretaría de Educación	248	285	533	1,89%
Sisben	81	313	394	1,40%
Secretaría Jurídica	39	170	209	0,74%
Despacho Alcalde	14	166	180	0,64%
DADEP	77	86	163	0,58%
Oficina Asesora TIC	26	55	81	0,29%
Unidad Técnica de Servicios Públicos		37	37	0,13%
Oficina Control Interno Disciplinario	1	24	25	0,09%
Oficina de Control Interno de Gestión	9	10	19	0,07%
Oficina de Prensa y Comunicaciones		12	12	0,04%
TOTAL	6703	21507	28210	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:

PORCENTAJE CONTESTACIÓN POR DEPENDENCIA



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 14

5.3.1.2 Ventanilla

No se presentaron asignaciones por ventanilla por dependencias ya que se realizo por PQRSD, debido a la emergencia sanitaria Covid -19

5.3.1.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	ABIERTO	CERRADO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria Administrativa	44	590	634	100%
TOTAL	44	590	634	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.3.2 Según el tipo de Novedad

5.3.2.1 Módulo PQRSD

DEPENDENCIA	Acciones de Tutela	Acciones Populares	Admisión	Denuncia anticorrupción	Fallo	Felicitación	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	INFORMATIVO	Invitaciones	Memoriales	Notificación Admisión	Peticion de documentos	Peticion de información	Peticion 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	
DADEP			1	1				3		1		1	16	120	5		7	5					2	163
Despacho Alcalde						4		30	22				9	95	2		5	4		3			6	180
Oficina Asesora TIC						1		11	1			1	8	50	2		5						2	81
Disciplinario					1			3	1				4	9			6	1						25
Oficina de Control										1			1	6			10	1						19
Prensa y Comunicaciones								3					2	5										12
Oficina de Valorización													334	68	287	13							2	12
Secretaria Administrativa								34	7			137	146	582	24	1	48	28			3		1	718
Secretaria de Desarrollo			2	1		5		11	4		2	27	95	792	17		159	3			5		3	1019
Secretaria de Educación			1	1	3	3		17	5	2	6	55	95	306	12	4	14	5			2		7	1130
Secretaria de Hacienda	1		1		6	4	5654	98	9	2	2	1337	1050	7836	180	3	300	3	1		3		2	533
Secretaria de	1		1					21	2	2		13	40	493	7		67	12					24	16514
Secretaria de Planeación	1	1	3	3	1	1		65	7	3	1	437	311	1156	61		97	58			5		8	674
Secretaria de Salud y	2	1	1	2	2	1		76	15	2	3	193	132	901	22	2	73	75			3		2	2215
Secretaria del Interior	3	1	3	4	5	1		128	14	5	2	129	434	1589	55	3	209	175			4		7	1513
Secretaria Juridica		1	5		8			22	5	4	2	5	17	121	2	9	2						10	2774
Sisben	1		1	1	2							31	78	195	14		66	3						209
UTSP								6	1														2	394
TOTAL	9	4	19	19	28	22	5654	528	94	21	18	2701	2509	14562	416	22	1090	373	1	40	2	78	28210	

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 11 de 14

5.3.2.2 Ventanilla

No se presentaron asignaciones por ventanilla por dependencias ya que se realizó por PQRSD, debido a la emergencia sanitaria Covid -19

5.3.2.2 Otros Canales

DEPENDENCIA	PETICIÓN GENERAL	TOTAL
Secretaria Administrativa	634	634
TOTAL	634	634

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

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

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

5.4.1 Módulo PQRSD

DEPENDENCIAS	CONTESTADAS DENTRO 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	86	1	0	76	163
Despacho Alcalde	166	0	0	14	180
Oficina Asesora TIC	49	0	6	26	81
Oficina Control Interno Disciplinario	24	0	0	1	25
Oficina de Control Interno de Gestión	10	0	0	9	19
Oficina de Prensa y Comunicaciones	12	0	0	0	12
Oficina de Valorización	553	0	0	165	718
Secretaría Administrativa	783	6	14	216	1.019

Handwritten signature



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 14

Secretaría de Desarrollo Social	793	10	15	312	1.130
Secretaría de Educación	280	96	5	152	533
Secretaría de Hacienda	13.521	93	860	2.040	16.514
Secretaría de Infraestructura	451	10	10	203	674
Secretaría de Planeación	1.021	67	34	1.093	2.215
Secretaría de Salud y Ambiente	582	288	203	440	1.513
Secretaría del Interior	1.034	412	475	853	2.774
Secretaría Jurídica	169	1	1	38	209
Sisben	313	0	0	81	394
UTSP	37	0	0	0	37
TOTAL	19.884	984	1.623	5.719	28.210

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.4.2 Ventanilla

No se presentaron asignaciones por ventanilla por dependencias ya que se realizo por PQRSD, debido a la emergencia sanitaria Covid -19

5.4.3 Otros Canales

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
Secretaria Administrativa	553	5	37	39	634
TOTAL	553	5	37	39	634

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	NA
TOTAL	6064	8459	54572

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

Asesor



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 14

Se mantiene el aumento con respecto a las asignaciones del módulo PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del 1.335% (2019-2020) y del 1.443% (2018-2020), toda vez que el medio virtual (módulo PQRSD) fue el único medio de registro de asignaciones, 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, aumenta significativamente frente al periodo inmediatamente anterior, así como también de los trimestres anteriores de dicha vigencia y de la vigencia 2018.

	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
	(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)
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	102	24	71	9	18	10	28	204	1157	9710	6703
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	1517	1101	1757	1483	2658	2184	1938	1419	2617	12878	21507
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	1619	1125	1828	1492	2676	2194	1966	1623	3774	22588	28210

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
	(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)	(1/07/2019 A 30/09/2019)
# CASOS SIN RESPUESTA A 30 SEPTIEMBRE 2020	0	0	0	0	0	0	0	2	4	202	6703
# CASOS CERRADOS A 30 SEPTIEMBRE 2020	1619	1125	1828	1492	2676	2194	1965	1621	3770	22386	21507
# CASOS RADICADOS A 30 SEPTIEMBRE 2020	1619	1125	1828	1492	2676	2194	1966	1621	3774	22588	28210

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



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 14 de 14

6. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- Debido a la emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, no se registraron solicitudes a través del módulo de comunicaciones externas (ventanilla), por lo tanto, en este período evaluado se observan registros únicamente de solicitudes ingresadas por el medio virtual.
- Es necesario mejorar el índice de oportunidad de respuesta por parte de las dependencias que obtuvieron un resultado por debajo del 60%.
- Es importante formular indicadores de acuerdo con los resultados de cada una de las dependencias de tal manera que se pueda generar acciones correctivas y preventivas.
- Se deben adelantar las acciones correspondientes que permitan que el sistema GSC arroje directamente los reportes e informes sobre el comportamiento de las PQRSD y de esta manera facilitar el análisis de la información para la toma de decisiones.
- Las dependencias deben realizar seguimientos periódicos de las solicitudes que le son asignadas por los diferentes módulos que componen el sistema GSC.

Handwritten mark