



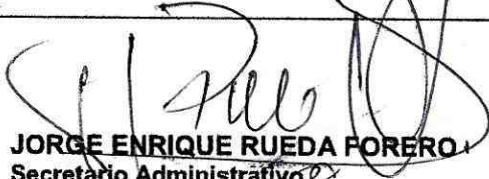
**INFORME DE COMPORTAMIENTO DE LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 1 de 22

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: | Segundo trimestre de 2019 (01 de Abril de 2019 al 30 de Junio de 2019) Fecha de corte: Julio 27 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

De conformidad con los artículos 23 y 74 de nuestra Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, a obtener pronta resolución y a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley, constituyen reserva.

Es así como la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso; igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad. (Artículos 209 C.N, artículo 3º ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

La Ley 962 del 8 de Julio del 2005 en su artículo 6º.- inciso 3º.- determina 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 Artículos 12, 13 y 14 determina que "... Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública y Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales..."



Asimismo, la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que el Artículo 13 del Código citado quedara así: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación 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 Secretaria 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 Secretaria 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 segundo trimestre del año 2019, con corte a 27 de Julio 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 Secretaria 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 | 372 | 123 |
| DESPACHO ALCALDE | 507 | 67 |
| OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES | 51 | 0 |
| OFICINA ASESORA TIC | 43 | 14 |
| OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | 110 | 1 |
| OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 15 | 3 |
| OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | 13 | 6 |
| OFICINA DE VALORIZACIÓN | 948 | 18 |
| SECRETARIA ADMINISTRATIVA | 956 | 288 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL | 594 | 85 |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 49 | 324 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 5363 | 289 |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | 2011 | 131 |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | 1272 | 243 |
| SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE | 2690 | 283 |
| SECRETARIA DEL INTERIOR | 3067 | 317 |
| SECRETARIA JURIDICA | 1482 | 0 |
| SISBEN | 57 | 1 |
| UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS | 25 | 1 |
| Total | 19625 | 2194 |



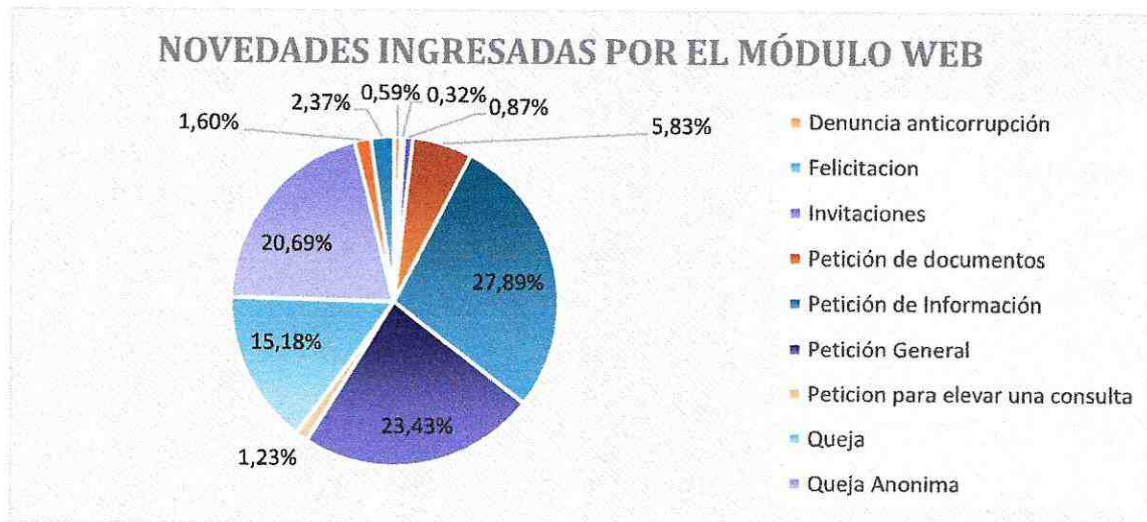
A través del sistema de correspondencia no se radican solicitudes dirigidas a la Secretaría de Educación ya que esa dependencia cuenta con un sistema del Ministerio de Educación Nacional – MEN. No obstante, se evidencia el registro de cuarenta y nueve (49) solicitudes que por competencia fueron asignadas 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 Peticiones de Información encabezan la lista del tipo de novedades radicadas con un 27,89%.



| NOVEDAD | MÓDULOS WEB (SOLICITUDES RADICADAS TELEFÓNICAMENTE, ATENCIÓN PERSONALIZADA Y LA QUE LOS CIUDADANOS RADICAN POR LA WEB) | Porcentaje |
|-----------------------------------|--|-------------|
| Denuncia anticorrupción | 13 | 0,59% |
| Felicitación | 7 | 0,32% |
| Invitaciones | 19 | 0,87% |
| Petición de documentos | 128 | 5,83% |
| Petición de Información | 612 | 27,89% |
| Petición General | 514 | 23,43% |
| Petición para elevar una consulta | 27 | 1,23% |
| Queja | 333 | 15,18% |
| Queja Anónima | 454 | 20,69% |
| Reclamo | 35 | 1,60% |
| Sugerencia | 52 | 2,37% |
| Total | 2194 | 100% |



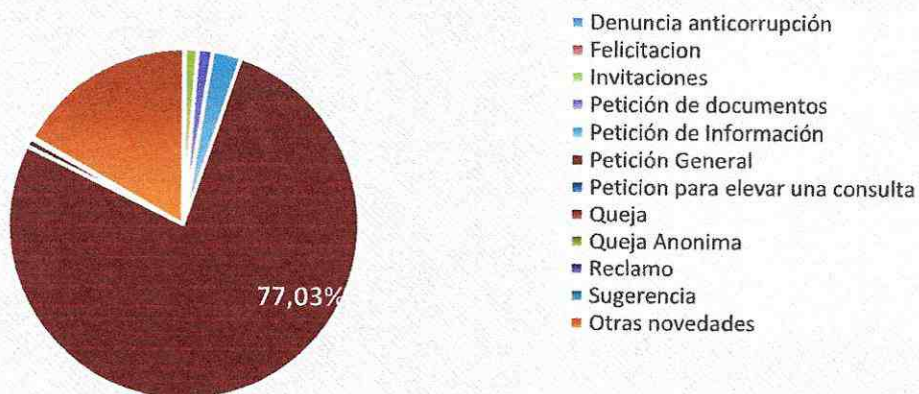
El porcentaje sumado de denuncias, felicitaciones, invitaciones, reclamos y sugerencias está por debajo del 10% del total de las novedades radicadas.

5.1.2 Sistema de correspondencia (Ventanilla)

En el I trimestre de 2019, se observó que más del 98% de las novedades radicadas por el sistema de correspondencia externa se clasificaban como peticiones generales. No obstante, luego de adelantar las acciones correspondientes para contar con una adecuada clasificación de solicitudes, se puede evidenciar que durante el presente período evaluado hay un registro del 77,03% de Peticiones Generales y el restante porcentaje, es decir, casi un 23% 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 | 3 | 0,02% |
| Felicitación | 10 | 0,05% |
| Invitaciones | 227 | 1,16% |
| Petición de documentos | 273 | 1,39% |
| Petición de Información | 514 | 2,62% |
| Petición General | 15118 | 77,03% |
| Petición para elevar una consulta | 11 | 0,06% |
| Queja | 139 | 0,71% |
| Queja Anónima | 29 | 0,15% |
| Reclamo | 10 | 0,05% |
| Sugerencia | 0 | 0,00% |
| Otras novedades | 3291 | 16,77% |
| Total | 19625 | 100% |

NOVEDADES INGRESADAS POR SISTEMA DE CORRESPONDENCIA





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 | 104 | 3,16% |
| Entrega de Informe | 1512 | 45,94% |
| Formularios de Impuesto de Industria y Comercio | 195 | 5,93% |
| Informes presentados | 192 | 5,83% |
| Procesos Judiciales | 115 | 3,49% |
| Requerimientos entidades de control, vigilancia y | 7 | 0,21% |
| Respuesta requerimientos de la administración municipal | 345 | 10,48% |
| ACCIONES CONSTITUCIONALES | | |
| Acciones de Cumplimiento | 116 | 3,52% |
| Acciones de Tutela | 551 | 16,74% |
| Acciones populares | 133 | 4,04% |
| RECURSOS | | |
| Recursos de Apelación | 13 | 0,40% |
| Recursos de Reposición | 8 | 0,24% |
| Total | 3291 | 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 | 612 |
| Petición de documentos | 128 |
| TOTAL | 740 |

5.1.2.1.2 Sistema de correspondencia (Ventanilla)

| CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD | CANTIDAD |
|--|-----------------|
| Petición de información | 514 |
| Petición de documentos | 273 |
| TOTAL | 787 |



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 | 321 |
| TOTAL | 321 |

5.1.3. Cantidad de Novedades Radicadas y Contestadas.

5.1.3.1. Módulo Web

| | |
|---|-------------|
| # CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE | 2194 |
| # CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE | 10 |
| # CASOS CERRADOS | 2184 |

CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE



5.1.3.2. Sistema de correspondencia (Ventanilla)

| | |
|---|--------------|
| # CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE | 19625 |
| # CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE | 8802 |
| # CASOS CERRADOS | 10823 |

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.

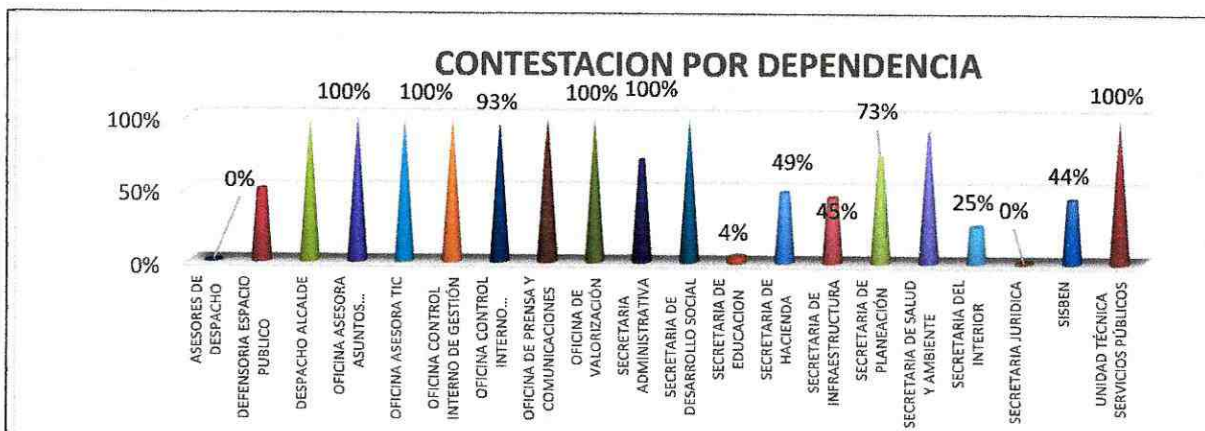
5.2.1.1. Módulo Web

| DEPENDENCIAS | SIN CIERRE EXITOSO | CIERRE EXITOSO | TOTAL | % TOTAL |
|--|-----------------------|----------------|-------------|-------------|
| ASESORES DE DESPACHO | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO | 0 | 123 | 123 | 5,61% |
| DESPACHO ALCALDE | 0 | 67 | 67 | 3,05% |
| OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| OFICINA ASESORA TIC | 0 | 14 | 14 | 0,64% |
| OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | 0 | 1 | 1 | 0,05% |
| OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 0 | 3 | 3 | 0,14% |
| OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | 0 | 6 | 6 | 0,27% |
| OFICINA DE VALORIZACIÓN | 0 | 18 | 18 | 0,82% |
| SECRETARIA ADMINISTRATIVA | 0 | 288 | 288 | 13,13% |
| SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL | 0 | 85 | 85 | 3,87% |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 0 | 324 | 324 | 14,77% |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 2 | 287 | 289 | 13,17% |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | 0 | 131 | 131 | 5,97% |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | 7 | 236 | 243 | 11,08% |
| SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE | 1 | 282 | 283 | 12,90% |
| SECRETARIA DEL INTERIOR | 0 | 317 | 317 | 14,45% |
| SECRETARIA JURIDICA | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| SISBEN | 0 | 1 | 1 | 0,05% |
| UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS | 0 | 1 | 1 | 0,05% |
| Total | 10 | 2184 | 2194 | 100% |



5.2.1.2. Sistema de correspondencia (Ventanilla)

| DEPENDENCIAS | SIN CIERRE EXITOSO | CIERRE EXITOSO | TOTAL | % TOTAL |
|---|--------------------|----------------|--------------|-------------|
| ASESORES DE DESPACHO | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO | 187 | 185 | 372 | 1,90% |
| DESPACHO ALCALDE | 10 | 497 | 507 | 2,58% |
| OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES | 0 | 51 | 51 | 0,26% |
| OFICINA ASESORA TIC | 0 | 43 | 43 | 0,22% |
| OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | 3 | 107 | 110 | 0,56% |
| OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 1 | 14 | 15 | 0,08% |
| OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | 0 | 13 | 13 | 0,07% |
| OFICINA DE VALORIZACIÓN | 2 | 946 | 948 | 4,83% |
| SECRETARIA ADMINISTRATIVA | 280 | 676 | 956 | 4,87% |
| SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL | 1 | 593 | 594 | 3,03% |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 47 | 2 | 49 | 0,25% |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 2759 | 2604 | 5363 | 27,33% |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | 1108 | 903 | 2011 | 10,25% |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | 343 | 929 | 1272 | 6,48% |
| SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE | 258 | 2432 | 2690 | 13,71% |
| SECRETARIA DEL INTERIOR | 2289 | 778 | 3067 | 15,63% |
| SECRETARIA JURIDICA | 1482 | 0 | 1482 | 7,55% |
| SISBEN | 32 | 25 | 57 | 0,29% |
| UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS | 0 | 25 | 25 | 0,13% |
| Total | 8802 | 10823 | 19625 | 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 | Queja | Queja Anónima | Reclamo | Sugerencia | TOTAL |
|---|-------------------------|--------------|--------------|------------------------|-------------------------|------------------|---------------|------------|---------------|-----------|------------|-------------|
| ASESORES DE DESPACHO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DEFENSORIA ESPACIO PÚBLICO | 2 | 0 | 0 | 4 | 11 | 43 | 0 | 21 | 42 | 0 | 0 | 123 |
| DESPACHO ALCALDE | 0 | 3 | 9 | 2 | 5 | 36 | 0 | 5 | 5 | 1 | 1 | 67 |
| OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| OFICINA ASESORA TIC | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 14 |
| OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| OFICINA DE VALORIZACIÓN | 0 | 0 | 0 | 4 | 8 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 18 |
| SECRETARIA ADMINISTRATIVA | 2 | 0 | 2 | 13 | 49 | 56 | 4 | 46 | 88 | 3 | 25 | 288 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL | 0 | 1 | 2 | 3 | 30 | 34 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 85 |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 2 | 1 | 3 | 24 | 185 | 68 | 4 | 22 | 10 | 4 | 1 | 324 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 0 | 1 | 0 | 37 | 176 | 53 | 5 | 8 | 5 | 4 | 0 | 289 |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | 0 | 0 | 0 | 5 | 18 | 61 | 2 | 23 | 13 | 7 | 2 | 131 |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | 4 | 0 | 1 | 21 | 63 | 30 | 4 | 50 | 68 | 2 | 0 | 243 |
| SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE | 1 | 1 | 2 | 5 | 28 | 53 | 2 | 76 | 110 | 4 | 1 | 283 |
| SECRETARIA DEL INTERIOR | 2 | 0 | 0 | 8 | 28 | 73 | 2 | 73 | 107 | 4 | 20 | 317 |
| SECRETARIA JURIDICA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SISBEN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 13 | 7 | 19 | 128 | 612 | 514 | 27 | 333 | 454 | 35 | 52 | 2194 |



**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

5.2.2.2. Sistema de correspondencia (Ventanilla)

| DEPENDENCIAS | Denuncia | Felicitación | Invitaciones | Petición de | Petición de | Petición General | Petición para elevar | 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 | 1 | 8 | 4 | 7 | 291 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 56 | 372 |
| DESPACHO ALCALDE | 0 | 1 | 55 | 2 | 9 | 359 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 69 | 507 |
| OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES | 0 | 0 | 2 | 0 | 8 | 40 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 51 |
| OFICINA ASESORA TIC | 0 | 0 | 3 | 0 | 2 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 43 |
| OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | 0 | 0 | 2 | 1 | 4 | 75 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 26 | 110 |
| OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 12 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 15 |
| OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | 0 | 0 | 4 | 0 | 1 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| OFICINA DE VALORIZACIÓN | 0 | 0 | 1 | 26 | 3 | 906 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 948 |
| SECRETARIA ADMINISTRATIVA | 0 | 0 | 10 | 31 | 35 | 758 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | 117 | 956 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL | 0 | 0 | 26 | 8 | 30 | 462 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 63 | 594 |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 35 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 49 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 1 | 3 | 11 | 56 | 94 | 4191 | 3 | 3 | 2 | 3 | 0 | 996 | 5363 |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | 1 | 0 | 18 | 13 | 163 | 1593 | 1 | 19 | 1 | 2 | 0 | 200 | 2011 |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | 0 | 1 | 17 | 46 | 42 | 1011 | 1 | 10 | 4 | 0 | 0 | 140 | 1272 |
| SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE | 0 | 3 | 30 | 49 | 20 | 2271 | 0 | 34 | 4 | 0 | 0 | 279 | 2690 |
| SECRETARIA DEL INTERIOR | 0 | 0 | 26 | 33 | 63 | 2381 | 3 | 49 | 16 | 0 | 0 | 496 | 3067 |
| SECRETARIA JURIDICA | 0 | 0 | 11 | 1 | 26 | 630 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 811 | 1482 |
| SISBEN | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 48 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 57 |
| UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 25 |
| TOTAL | 3 | 10 | ## | 273 | 514 | 15118 | 11 | 139 | 29 | 10 | 0 | 3291 | 19625 |



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

| DEPENDENCIAS | Demandas/Querrelas nolicivas | Entrega de Informe | Formularios de Inmuesto de Industria | Informes presentados | Procesos Judiciales | Requerimientos | 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 | 39 | 0 | 4 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 56 |
| DESPACHO ALCALDE | 0 | 52 | 0 | 9 | 0 | 0 | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 69 |
| OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| OFICINA ASESORA TIC | 0 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | 1 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 26 |
| OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 0 | 1 | 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 |
| OFICINA DE VALORIZACIÓN | 0 | 8 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| SECRETARIA ADMINISTRATIVA | 0 | 86 | 0 | 11 | 3 | 2 | 12 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 117 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL | 0 | 40 | 0 | 11 | 1 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 63 |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 0 | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 0 | 550 | 194 | 53 | 7 | 0 | 147 | 43 | 1 | 0 | 0 | 1 | 996 |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | 0 | 150 | 1 | 23 | 0 | 0 | 26 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 200 |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | 2 | 98 | 0 | 14 | 0 | 1 | 20 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 140 |
| SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE | 4 | 191 | 0 | 17 | 9 | 1 | 51 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 279 |
| SECRETARIA DEL INTERIOR | 94 | 214 | 0 | 34 | 61 | 2 | 40 | 44 | 0 | 0 | 3 | 4 | 496 |
| SECRETARIA JURIDICA | 3 | 50 | 0 | 11 | 34 | 1 | 10 | 14 | 547 | 132 | 9 | 0 | 811 |
| SISBEN | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| SUBTOTAL | 104 | 1512 | 195 | 192 | 115 | 7 | 345 | 116 | 551 | 133 | 13 | 8 | 3291 |



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

| 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 | 119 | 4 | 0 | 123 |
| DESPACHO ALCALDE | 66 | 1 | 0 | 67 |
| OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES | 0 | 0 | 0 | 0 |
| OFICINA ASESORA TIC | 14 | 0 | 0 | 14 |
| OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | 1 | 0 | 0 | 1 |
| OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 3 | 0 | 0 | 3 |
| OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | 6 | 0 | 0 | 6 |
| OFICINA DE VALORIZACIÓN | 18 | 0 | 0 | 18 |
| SECRETARIA ADMINISTRATIVA | 272 | 16 | 0 | 288 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL | 81 | 4 | 0 | 85 |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 287 | 37 | 0 | 324 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 284 | 3 | 2 | 289 |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | 127 | 4 | 0 | 131 |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | 115 | 121 | 7 | 243 |
| SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE | 274 | 8 | 1 | 283 |
| SECRETARIA DEL INTERIOR | 310 | 7 | 0 | 317 |
| SECRETARIA JURIDICA | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SISBEN | 1 | 0 | 0 | 1 |
| UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Total | 1979 | 205 | 10 | 2194 |



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 | 120 | 65 | 187 | 372 |
| DESPACHO ALCALDE | 446 | 51 | 10 | 507 |
| OFICINA ASESORA ASUNTOS INTERNACIONALES | 51 | 0 | 0 | 51 |
| OFICINA ASESORA TIC | 36 | 7 | 0 | 43 |
| OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | 76 | 31 | 3 | 110 |
| OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 12 | 2 | 1 | 15 |
| OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | 13 | 0 | 0 | 13 |
| OFICINA DE VALORIZACIÓN | 938 | 8 | 2 | 948 |
| SECRETARIA ADMINISTRATIVA | 429 | 247 | 280 | 956 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL | 408 | 185 | 1 | 594 |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 0 | 2 | 47 | 49 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 1903 | 701 | 2759 | 5363 |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | 752 | 151 | 1108 | 2011 |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | 528 | 401 | 343 | 1272 |



| | | | | |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE | 1055 | 1377 | 258 | 2690 |
| SECRETARIA DEL INTERIOR | 383 | 395 | 2289 | 3067 |
| SECRETARIA JURIDICA | 0 | 0 | 1482 | 1482 |
| SISBEN | 12 | 13 | 32 | 57 |
| UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS | 25 | 0 | 0 | 25 |
| Total | 7187 | 3636 | 8802 | 19625 |



5.3. 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 |
|--|--------------------------------------|--|--|---------------|-------|
| 1704 | 145 | 321 | 14 | 10 | 2194 |



CALIDAD DE LA RESPUESTA DE LA PQRSD



5.4. 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 | 67 |
| Requerimiento información de inmueble por parte de la Alcaldía de Bucaramanga | 2 |
| Solicitud de información sobre un predio del municipio | 8 |
| Solicitud de información sobre el plan maestro de espacio público | 22 |
| Solicitud de ofertas institucionales | 7 |
| Otros temas para la gestión | 17 |
| Total | 123 |

5.5.2 Despacho alcalde

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|---|-----------|
| Felicitación por la gestión de la Alcaldía de Bucaramanga | 10 |
| 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 | 12 |
| Solicitud de ayudas a ciudadanos | 8 |
| Solicitud de cita con el alcalde | 9 |
| Solicitud de información general | 10 |
| Solicitud laboral | 12 |
| Sugerencia de mejora de las políticas de la Administración Municipal | |
| Otros Temas para la Gestión | 4 |
| Total | 67 |



5.5.3 Oficina de Asuntos internacionales

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

5.5.4 Oficina Asesora de Tics

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|---|-----------|
| Información de los puntos VIVELAB | 3 |
| Propuesta sobre proyecto tecnológico para el municipio. | 2 |
| Información de servicios de la página Web | 3 |
| Otros Temas para la Gestión | 6 |
| TOTAL | 14 |

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 | 1 |
| Total | 1 |

5.5.6 Oficina de Control Interno Disciplinario

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|-------------------------------------|----------|
| Denuncia contra funcionario publico | |
| Otros Temas para la Gestión | 3 |
| Total | 3 |

5.5.7 Oficina de Valorización

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|---|-----------|
| Estado de cuenta de la contribución de valorización | 5 |
| Información sobre normatividad con respecto a la contribución de valorización | 4 |
| Levantamiento de anotación en el certificado de libertad y tradición | |
| Solicitud de recibo de la contribución de valorización | 6 |
| Solicitudes de inenagenabilidad | 2 |
| Otros Temas para la Gestión | 1 |
| Total | 18 |



5.5.8 Secretaría Administrativa

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|---|------------|
| Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración Municipal | 4 |
| Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal | 5 |
| Solicitud de servicios del proceso de talento humano (certificados, bonos pensionales, etc) | 8 |
| Solicitud de oferta laboral (Tu talento es lo que vale) | 17 |
| Tema de competencia de otra entidad | 232 |
| Otros Temas para la Gestión | 22 |
| Total | 288 |

5.5.9 Secretaría de Desarrollo Social

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|--|-----------|
| Información y/o requerimientos de programas ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga | 49 |
| Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal | 3 |
| Solicitud de información general | 22 |
| Solicitud de información y/o denuncias de Juntas de Acciones Comunales | 5 |
| Otros Temas para la Gestión | 6 |
| Total | 85 |

5.5.10 Secretaría de Educación

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|--|------------|
| Información de cupos estudiantiles | 70 |
| Queja sobre servicio educativos | 6 |
| Requerimientos de docentes | 93 |
| Solicitud de beneficios educativos para ciudadanos | 56 |
| Solicitud de información académica en general | 26 |
| Solicitud de programas educativos universitarios | 32 |
| Otros Temas para la Gestión | 41 |
| Total | 324 |

5.5.11 Secretaria de Hacienda

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|--|----------|
| Información de estado de cuenta de impuestos | 98 |
| Información del impuesto de industria y comercio | 56 |
| Información trámites en línea | 17 |
| Levantamiento de Embargo | 10 |
| Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal | 6 |
| Solicitud de Devolución de saldos a favor | 40 |
| Solicitud de información general | 8 |
| Solicitud de información tributaria (conceptos, normatividad, fechas, etc) | 31 |
| Solicitud de paz y salvo | 4 |



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

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 19 de 22

| | |
|-------------------|------------|
| Cuentas por pagar | 16 |
| Pensionados | 3 |
| Total | 289 |

5.5.12 Secretaria de Infraestructura

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|---|------------|
| Mantenimiento de alumbrado público | 33 |
| Requerimiento de arreglo de la malla vial | 32 |
| Requerimientos de obra y/o mantenimiento para beneficio de la comunidad | 19 |
| Solicitud de permiso para usar parques y espacios públicos | 0 |
| Solicitud de poda de árboles | 32 |
| Contratos de obra pública | 6 |
| Otros temas para la gestión | 9 |
| Total | 131 |

5.5.13 Secretaria de Planeación

| TEMA DE REPETICION | CANTIDAD |
|--|------------|
| Solicitud de control de obra | 126 |
| Requerimiento de concepto de usos de suelo | 28 |
| Solicitud de copia de planos | 0 |
| Solicitud de información general | 31 |
| Solicitud de la Oficina del SISBEN | 2 |
| Información licencia de construcción | 19 |
| Otros temas para la gestión | 37 |
| Total | 243 |

5.5.14 Secretaría de Salud y Medio Ambiente

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|---|------------|
| Denuncia contaminación auditiva | 184 |
| Denuncia de animales peligrosos | 2 |
| Denuncia de contaminación ambiental | 16 |
| Requerimiento de zoonosis | 4 |
| Requerimiento para el control de plagas | 22 |
| Revisión de condiciones sanitarias | 32 |
| Solicitud de información general | 1 |
| Esterilizaciones animales | 10 |
| Exhumaciones | 2 |
| Queja EPS/IPS | 4 |
| Vacunación felinos y calinos | 5 |
| Otros temas para la gestión | 1 |
| Total | 283 |



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 | 91 |
| Denuncia de invasión de espacio público | 86 |
| Denuncia de irregularidades de construcción | 112 |
| Denuncias de zonas de riesgo para la comunidad | 3 |
| Información sobre procesos en inspecciones | 9 |
| Petición y/o denuncias de inmobiliarias | 4 |
| Solicitud de información general | 10 |
| Solicitud de permisos de espectáculos públicos | 0 |
| Ayuda humanitaria inmediata | |
| Otros temas para la gestión | 2 |
| Total | 317 |

5.5.16 Secretaría Jurídica

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|--|----------|
| Información sobre estado de un proceso | |
| Otros temas para la gestión | 0 |
| Total | 0 |

5.5.17 Unidad técnica de servicios públicos

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|--|----------|
| Queja sobre entidad prestadora de servicio público | 1 |
| Otros temas para la gestión | 0 |
| Total | 1 |

5.5.18 Oficina de Prensa y Comunicaciones:

| TEMA DE REPETICIÓN | CANTIDAD |
|--|----------|
| Divulgación en los procesos de la administración | |
| Otros Temas para la Gestión | 6 |
| Total | 6 |

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 | |
| CUARTO TRIMESTRE | 1492 | |
| TOTAL | 6064 | 4870 |

En comparación con las novedades recibidas durante el primer trimestre de la vigencia anterior, la cifra de novedades radicadas en la presente vigencia durante este mismo período, aumentó significativamente (48.72%).

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 | 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 30/12/2019) |
| # CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL | 102 | 24 | 71 | 9 | 18 | 10 | | |
| # CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL | 1517 | 1101 | 1757 | 1483 | 2658 | 2184 | | |
| # CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE | 1619 | 1125 | 1828 | 1492 | 2676 | 2194 | 0 | 0 |

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 | 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 30/12/2019) |
| # CASOS SIN RESPUESTA HASTA LA FECHA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | | |
| # CASOS CERRADOS HASTA LA FECHA | 1619 | 1125 | 1828 | 1492 | 2676 | 2184 | | |
| # CASOS RADICADOS DURANTE LA VIGENCIA | 1619 | 1125 | 1828 | 1492 | 2676 | 2194 | 0 | 0 |



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.
- ✓ Se evidencia mejora en la clasificación de solicitudes ingresadas por el sistema de correspondencia externa, disminuyendo el número de registro radicados como petición general.
- ✓ 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 55,15% de solicitudes que ingresaron por el sistema de correspondencia externa (ventanilla).