



**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 23

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:	Segundo trimestre de 2021 (01/04/2021 al 30/06/2021) con fecha de corte 30 de junio de 2021.
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORÓ:	Proyectó: Gloria María Castro Benavides-CPS 1004-2021 Revisó: Leidy Lorena Mora Niño-CPS 5 -2021 Revisó: Luz Esperanza Bernal Rojas – Profesional Especializado
APROBÓ:	CESAR CASTELLANOS GÓMEZ Secretario Administrativo Alcaldía Bucaramanga

2. CONDICIONES GENERALES

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

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

La Ley 962 del 8 de Julio del 2005 en su artículo 6.- inciso 3°- determina que "...Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública...".

De igual manera, el Decreto 019 de enero 10 del 2012 "Ley Anti-trámite", en los Artículo 12, 13 y 14 determina que "... Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de



**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 23

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 ..."

Así mismo, 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, el cual está adoptado en la Administración mediante Decreto No 0396 de 09 noviembre de 2020.

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. Adicionalmente las medidas adoptadas en la resolución 777- protocolo de bioseguridad 2021.

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

3. METODOLOGIA DEL INFORME

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

3.1. Descargue del reporte de novedades radicadas en el Sistema GSC, mediante los diferentes medios (teléfono, e-mail, ventanilla, personales y mediante la Web) con fecha de corte al último día calendario del trimestre a reportar, para lo cual se extraen dos bases de datos, una con el reporte de las solicitudes radicadas y otra con el reporte de asignaciones a las diferentes dependencias.

3.2. Elaboración del informe por parte de un profesional de apoyo de la Secretaría Administrativa con los datos extraídos del Software de correspondencia GSC y soportados por gráficos estadísticos que revelan el comportamiento real de las PQRSD, en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, con el respectivo análisis de este.

 Alcaldía de Bucaramanga	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 23

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 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 módulo de correspondencia externa (ventanilla) y por otros canales, durante el segundo trimestre del 2021 con corte al 30 de junio de 2021, según reportes extraídos del Software GSC el día 18 de julio de 2021.

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

4.1.1 Cantidad de solicitudes con radicado único:

TIPO DE INGRESO	CANT. DE RADICADOS
Módulo PQRSD	43419
Otros Canales	133
Ventanilla	1246
TOTAL	44798

Fuente: Base de datos Reporte de solicitudes Software GSC

Durante el segundo trimestre de 2021, la Administración Municipal recibió por los diferentes canales de atención 44798 solicitudes las cuales, en su mayoría fueron radicadas a través del Módulo PQRSD como se relaciona en el cuadro anterior, ya que, debido a la emergencia sanitaria, los ciudadanos siguen realizando sus solicitudes por medio de los diferentes canales de atención como son la página web, e-mail y call center. El canal presencial que corresponde a la ventanilla única de correspondencia (módulo de comunicaciones externas) fue habilitado el día 26 de octubre de 2020, fecha en que se reapertura el Centro de Atención Municipal Especializado – CAME, para la atención a la ciudadanía únicamente con cita previa, cumpliendo estrictamente los protocolos de bioseguridad establecidos para la atención presencial desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, por tal razón en este trimestre continuó el aumento en la cantidad de solicitudes por este canal.

4.1.2 Participación por cada Secretaría u Oficina Asesora, 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



**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 23

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:

DEPENDENCIA	MÓDULO PQRSD	OTROS CANALES	MÓDULO COMUNICACIONES EXTERNAS (VENTANILLA)	CANTIDAD
DADEP	241	0	29	270
Despacho Alcalde	54	0	15	69
OFAI	1	0	1	2
Oficina Asesora TIC	33	0	7	40
Oficina Control Interno Disciplinario	43	0	3	46
Oficina de Control Interno de Gestión	5	0	0	5
Oficina de Prensa y Comunicaciones	32	0	0	32
Oficina de Valorización	447	0	3	450
Secretaría Administrativa	1002	133	95	1230
Secretaría de Desarrollo Social	876	0	334	1210
Secretaría de Educación	611	0	12	623
Secretaría de Hacienda	33028	0	246	33274
Secretaría de Infraestructura	759	0	65	824
Secretaría de Planeación	1838	0	194	2032
Secretaría de Salud y Ambiente	1797	0	63	1860
Secretaría del Interior	2436	0	128	2564
Secretaría Jurídica	284	0	83	367
Sisben	351	0	0	351
Unidad Técnica de Servicios Públicos	8	0	9	17
TOTAL	43846	133	1287	45266

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones Software GSC

5. ESTADÍSTICA MÓDULO PQRSD, VENTANILA Y OTROS CANALES

5.1 TIPO DE NOVEDAD EN LA CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

5.1.1 Módulo PQRSD

En el módulo PQRSD durante el Segundo trimestre de 2021, el Formulario de impuestos de industria y Comercio registra la mayor frecuencia con un porcentaje del 61.26% de acuerdo a la clasificación actual que registra el sistema, seguido de la Petición General con un porcentaje del 21.13%, como se muestra a continuación:



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

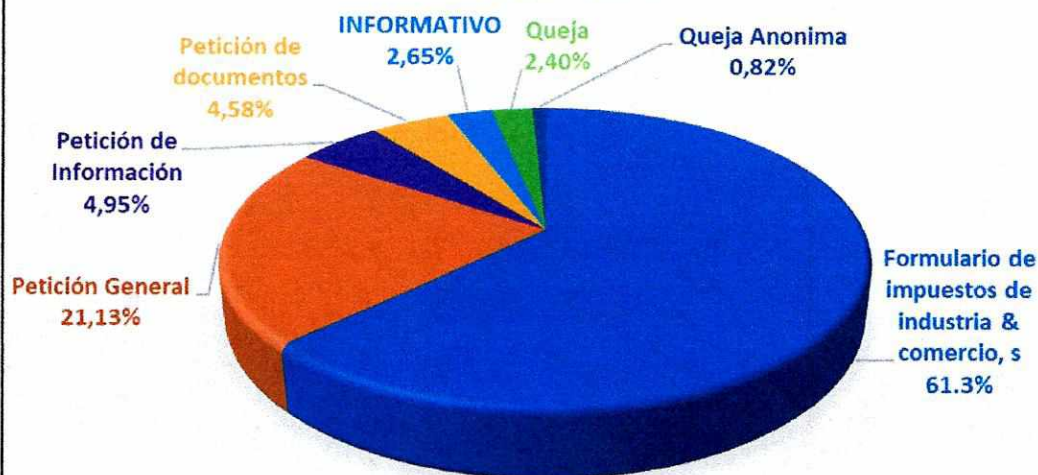
Página 5 de 23

NOVEDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Formulario de impuestos de industria & comercio, s	26862	61,26%
Petición General	9265	21,13%
Petición de Información	2172	4,95%
Petición de documentos	2007	4,58%
INFORMATIVO	1164	2,65%
Queja	1052	2,40%
Queja Anónima	360	0,82%
Petición para elevar una consulta	357	0,81%
Invitaciones	155	0,35%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	109	0,25%
Fallo	60	0,14%
Acciones de Cumplimiento	49	0,11%
Memoriales	48	0,11%
Sugerencia	47	0,11%
Admisión	44	0,10%
Acciones de Tutela	25	0,06%
Incidente de Desacato	25	0,06%
Denuncia anticorrupción	14	0,03%
Procesos Judiciales	14	0,03%
Felicitación	9	0,02%
Respuesta requerimientos de la administración municipal	3	0,01%
Notificación Admisión	2	0,00%
Reclamo	2	0,00%
Acciones Populares	1	0,00%
TOTAL	43846	100,00%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Handwritten signature

**NOVEDADES FRECUENTES INGRESADAS POR EL
MODULO PQRSD**



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

En el módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla), durante el segundo trimestre de 2021, la petición general con un porcentaje del 91,92%, es el tipo de solicitud con mayor participación de acuerdo con la clasificación actual que registra el sistema, como se evidencia a continuación:

NOVEDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición General	1183	91,92%
Petición de Información	41	3,19%
Informes presentados	16	1,24%
Entrega de informes	9	0,70%
INFORMATIVO	9	0,70%
Invitaciones	8	0,62%
Respuesta requerimientos de la administración municipal	6	0,47%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	5	0,39%
Petición de documentos	4	0,31%
Queja	3	0,23%
Felicitación	2	0,16%
Petición para elevar una consulta	1	0,08%
TOTAL	1287	100,0%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

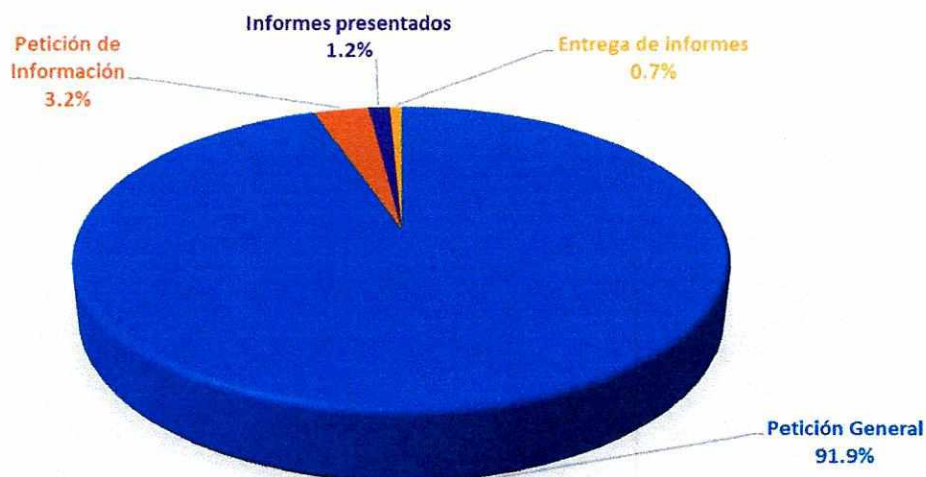
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 7 de 23

**NOVEDADES FRECUENTES INGRESADAS POR EL MÓDULO DE
COMUNICACIONES EXTERNAS (VENTANILLA)**



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.3 Otros Canales

En el segundo trimestre de 2021, en este canal se evidenció que el 100% de las novedades radicadas fueron clasificadas como petición general, de acuerdo a la clasificación actual que registra el sistema.

NOVEDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición General	133	100%
TOTAL	133	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	CANTIDAD
Petición de Información	2172
Petición de documentos	2007
TOTAL	4179

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

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 8 de 23

Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de Información	41
Petición de documentos	4
TOTAL	45

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

En Otros Canales no se presentaron solicitudes de petición de información y/o documentos.

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	313	0	313

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	CANTIDAD
Sin respuesta (dentro de términos de ley) a 30 de junio de 2021	4509
Sin respuesta (vencidas) a 30 de junio de 2021	628
Casos cerrados a 30 de junio de 2021	38709
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL SEMESTRE	43846

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

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 9 de 23

Casos cerrados a 30 de junio de 2021

88,28%

Sin respuesta (vencidas) a 30 de junio de 2021

1,43%

Sin respuesta (dentro de términos de ley) a 30 de
junio de 2021

10,28%

5.2.2 Módulo Comunicaciones Externas (ventanilla)

ESTADO	CANTIDAD
Sin respuesta (dentro de términos de ley) a 30 de junio de 2021	333
Sin respuesta (vencidas) a 30 de junio de 2021	64
Casos cerrados a 30 de junio de 2021	890
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL SEMESTRE	1287

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

Casos cerrados a 30 de junio de 2021

69,15%

Sin respuesta (vencidas) a 30 de junio de 2021

4,97%

Sin respuesta (dentro de términos de ley) a 30 de
junio de 2021

25,87%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

July 9



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

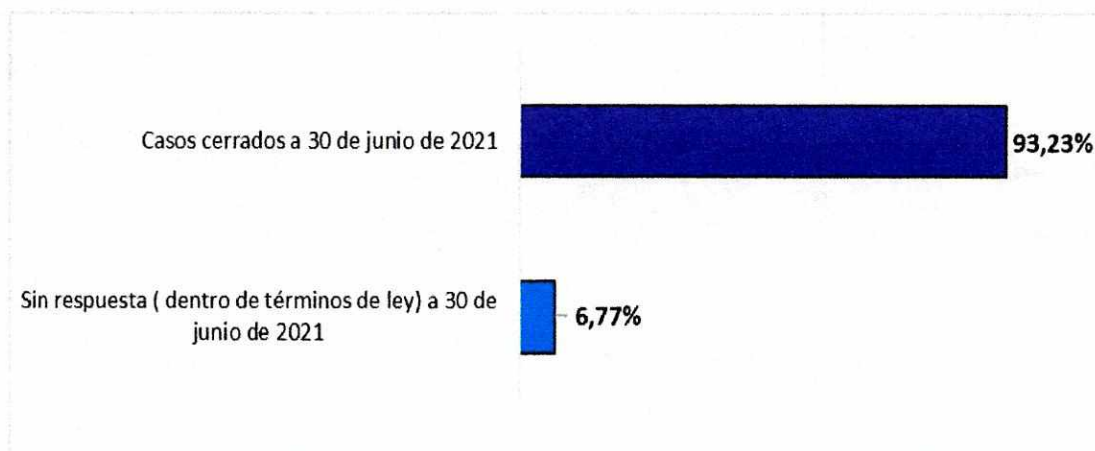
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 10 de 23

5.2.3 Otros Canales

ESTADO	CANTIDAD
Sin respuesta (dentro de términos de ley) a 30 de junio de 2021	9
Sin respuesta (vencidas) a 30 de junio de 2021	0
Casos cerrados a 30 de junio de 2021	124
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL SEMESTRE	133

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



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

5.3 CONSOLIDADO DE ASIGNACIONES POR DEPENDENCIAS

A continuación, se evidencia de manera individual la gestión de las diferentes dependencias frente a las solicitudes asignadas dentro en el II trimestre 2021:

5.3.1 Según el trámite dado

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 11 de 23

5.3.1.1 Módulo PQRSD

DEPENDENCIA	ABIERTO	CERRADO	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaría de Hacienda	1966	31062	33028	75,33%
Secretaría del Interior	739	1697	2436	5,56%
Secretaría de Planeación	788	1050	1838	4,19%
Secretaría de Salud y Ambiente	465	1332	1797	4,10%
Secretaría Administrativa	134	868	1002	2,29%
Secretaría de Desarrollo Social	294	582	876	2,00%
Secretaría de Infraestructura	300	459	759	1,73%
Secretaría de Educación	227	384	611	1,39%
Oficina de Valorización	61	386	447	1,02%
Sisben	13	338	351	0,80%
Secretaría Jurídica	47	237	284	0,65%
DADEP	91	150	241	0,55%
Despacho Alcalde	3	51	54	0,12%
Oficina Control Interno Disciplinario	1	42	43	0,10%
Oficina Asesora TIC	8	25	33	0,08%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	32	32	0,07%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	8	8	0,02%
Oficina de Control Interno de Gestión	0	5	5	0,01%
OFAI	0	1	1	0,00%
TOTAL	5137	38709	43846	100,0%

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:

Handwritten signature



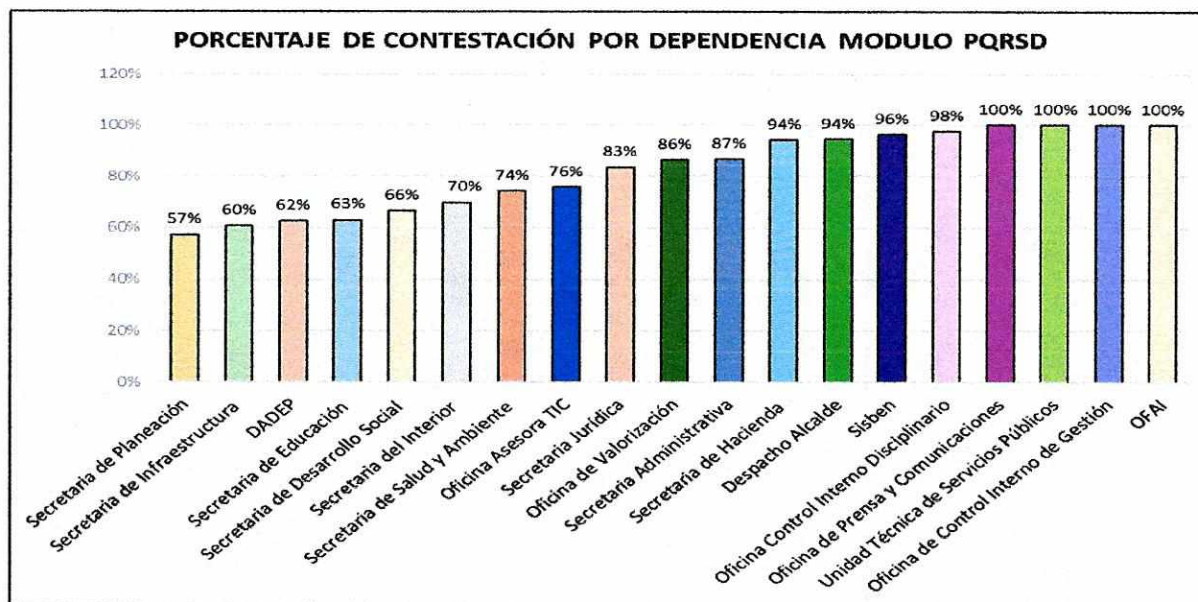
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 12 de 23



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.3.1.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

DEPENDENCIA	ABIERTO	CERRADO	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaría de Desarrollo Social	44	290	334	25,95%
Secretaría de Hacienda	84	162	246	19,11%
Secretaría de Planeación	112	82	194	15,07%
Secretaría del Interior	56	72	128	9,95%
Secretaría Administrativa	29	66	95	7,38%
Secretaría Jurídica	11	72	83	6,45%
Secretaría de Infraestructura	30	35	65	5,05%
Secretaría de Salud y Ambiente	16	47	63	4,90%
DADEP	9	20	29	2,25%
Despacho Alcalde	1	14	15	1,17%
Secretaría de Educación	0	12	12	0,93%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	2	7	9	0,70%
Oficina Asesora TIC	2	5	7	0,54%
Oficina Control Interno Disciplinario	0	3	3	0,23%
Oficina de Valorización	0	3	3	0,23%
OFAI	1	0	1	0,08%
TOTAL	397	890	1287	100,00%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

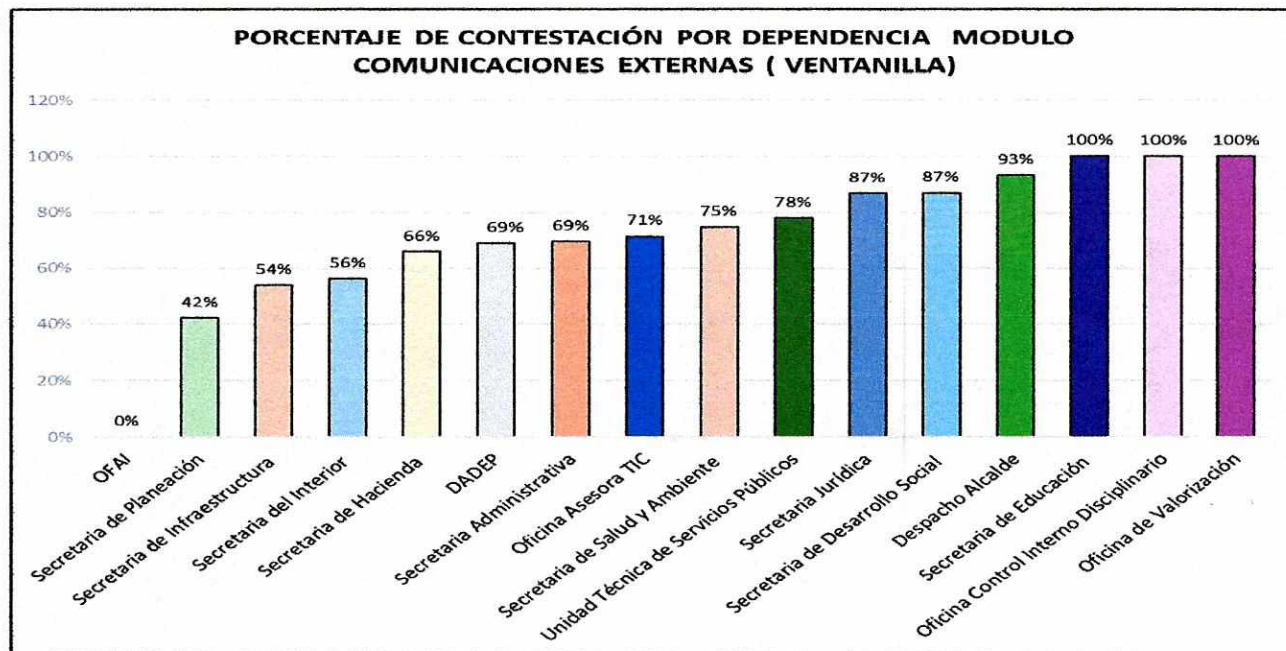
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 13 de 23

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



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.3.1.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	ABIERTO	CERRADO	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria Administrativa	9	124	133	100%
TOTAL	9	124	133	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

El porcentaje de contestación de las asignaciones realizadas por la Secretaría Administrativa es del 93%.

5.3.2 Según el tipo de Novedad



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 23

5.3.2.1 Módulo PQRSD

DEPENDENCIA	Acciones de Cumplimiento	Acciones de Tutela	Acciones Populares	Admisión	Denuncia anticorrupción	Fallo	Felicitación	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	Incidente de Desacato	INFORMA TIVO	Invitaciones	Memoriales	Notificación Admisión	Petición de documentos	Petición de Información	Petición General	Petición para elevar una consulta	Procesos Judiciales	Queja	Queja Anónima	Reclamo	Requerimientos entidades de control, vigilancia y	Respuesta requerimientos de la administración municipal	Sugerencia	TOTAL
DADEP	1	0	0	0	0	0	0	0	0	26	8	0	0	7	24	157	5	0	9	1	0	2	0	1	241
Despacho Alcalde	2	0	0	0	0	0	4	1	0	10	23	0	0	0	2	12	0	0	0	0	0	0	0	0	54
OFAI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina Asesora TIC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	2	0	0	1	11	10	0	0	1	0	0	0	0	0	33
Oficina Control Interno Disciplinario	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	24	0	0	5	3	0	2	0	0	43
Oficina de Control Interno de Gestión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	5
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	1	0	21	1	0	0	1	2	5	0	0	0	0	0	0	0	1	32
Oficina de Valorización	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	142	25	257	6	0	12	0	0	0	0	1	447
Secretaría Administrativa	5	1	0	0	2	0	1	0	2	135	7	4	0	165	147	424	14	0	57	21	0	15	0	2	1002
Secretaría de Desarrollo Social	2	0	0	0	1	0	0	0	0	27	15	0	0	40	132	580	21	0	33	5	0	9	0	11	876
Secretaría de Educación	5	2	0	1	1	1	0	0	1	18	4	5	1	57	116	329	9	5	36	9	0	10	0	1	611
Secretaría de Hacienda	8	1	0	1	2	0	0	26857	0	326	10	6	0	903	925	3605	169	0	194	2	1	7	0	11	33028
Secretaría de Infraestructura	2	0	1	1	0	0	4	0	0	100	2	0	0	14	67	483	15	0	58	6	0	3	0	3	759
Secretaría de Planeación	1	1	0	0	3	3	0	0	4	62	19	3	0	379	234	897	50	0	134	42	0	4	2	0	1838
Secretaría de Salud y Ambiente	2	0	0	1	2	6	0	1	1	180	26	4	0	176	135	835	39	5	217	142	1	17	1	6	1797
Secretaría del Interior	6	1	0	3	3	2	0	2	2	208	31	12	1	91	276	1363	15	3	254	127	0	31	0	5	2436
Secretaría Jurídica	10	17	0	37	0	47	0	0	15	38	2	13	0	8	13	78	1	1	0	0	0	4	0	0	284
Sisben	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	23	59	205	12	0	36	1	0	4	0	5	351
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	5	0	0	0	0	0	8
TOTAL	49	25	1	44	14	60	9	26862	25	1164	155	48	2	2007	2172	9265	357	14	1052	360	2	109	3	47	43846

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

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 15 de 23

5.3.2.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

DEPENDENCIA	Entrega de informes	Felicitación	INFORMATIVO	Informes presentados	Invitaciones	Petición de documentos	Petición de información	Petición General	Petición para elevar una consulta	Queja	Requerimientos entidades de control, vigilancia y	Respuesta requerimientos de la administración municipal	TOTAL
DADEP	0	0	0	0	0	2	3	24	0	0	0	0	29
Despacho Alcalde	0	0	3	0	0	0	0	12	0	0	0	0	15
OFAI	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Oficina Asesora TIC	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	7
Oficina Control Interno Disciplinario	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
Oficina de Valorización	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Secretaría Administrativa	1	0	0	2	0	1	8	81	0	0	1	1	95
Secretaría de Desarrollo Social	0	0	0	2	1	0	6	324	0	0	0	1	334
Secretaría de Educación	0	1	1	0	0	0	1	9	0	0	0	0	12
Secretaría de Hacienda	1	0	0	2	0	1	8	231	1	0	0	2	246
Secretaría de Infraestructura	2	0	1	2	1	0	3	56	0	0	0	0	65
Secretaría de Planeación	0	0	0	2	2	0	5	180	0	0	4	1	194
Secretaría de Salud y Ambiente	3	0	2	1	1	0	2	54	0	0	0	0	63
Secretaría del Interior	1	1	1	3	3	0	5	111	0	3	0	0	128
Secretaría Jurídica	1	0	0	0	0	0	0	81	0	0	0	1	83
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	0	1	1	0	0	0	7	0	0	0	0	9
TOTAL	9	2	9	16	8	4	41	1183	1	3	5	6	1287

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

July 9



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 16 de 23

5.3.2.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	Petición General	TOTAL
Secretaria Administrativa	133	133
TOTAL	133	133

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 presentan 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 DEL TÉRMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
Secretaria Jurídica	147	1	90	46	284
DADEP	128	2	22	89	241
Secretaria de Planeación	1023	22	27	766	1838
Secretaria de Infraestructura	429	69	30	231	759
Secretaria de Educación	353	14	31	213	611
Secretaria de Desarrollo Social	515	14	67	280	876
Secretaria del Interior	1526	170	171	569	2436
Secretaria de Salud y Ambiente	1299	2	33	463	1797
Oficina Asesora TIC	25	1	0	7	33
Secretaria Administrativa	857	4	11	130	1002
Oficina de Valorización	386	0	0	61	447
Despacho Alcalde	49	0	2	3	54
Secretaria de Hacienda	30761	329	301	1637	33028
Sisben	336	0	2	13	351
Oficina Control Interno Disciplinario	42	0	0	1	43
OFAI	1	0	0	0	1
Oficina de Control Interno de Gestión	5	0	0	0	5
Oficina de Prensa y Comunicaciones	32	0	0	0	32
Unidad Técnica de Servicios Públicos	8	0	0	0	8
TOTAL	37922	628	787	4509	43846



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

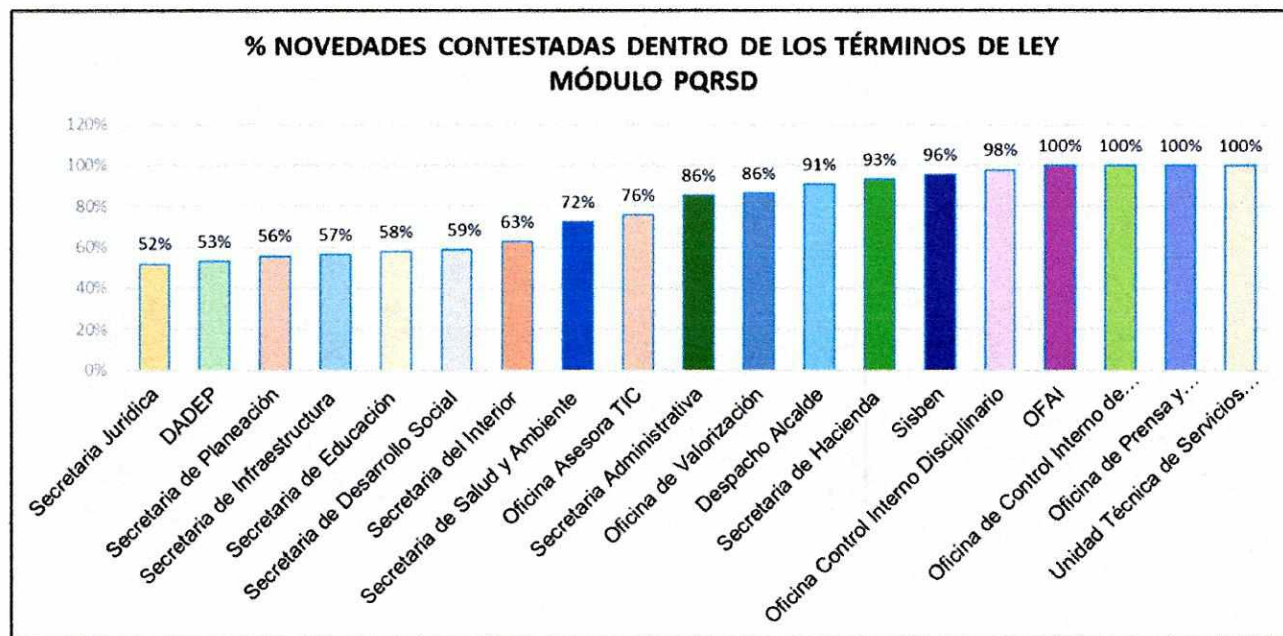
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 17 de 23

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje de contestación por dependencia, de las asignaciones realizadas por el módulo PQRSD:



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.4.2 Módulo Comunicaciones Externas (ventanilla)

DEPENDENCIAS	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
OFAI	0	1	0	0	1
Secretaría de Planeación	54	19	28	93	194
Secretaría de Infraestructura	33	3	2	27	65
Secretaría del Interior	65	10	7	46	128
DADEP	16	1	4	8	29
Secretaría Jurídica	48	1	24	10	83
Secretaría Administrativa	58	1	8	28	95
Secretaría de Hacienda	158	20	4	64	246
Secretaría de Desarrollo Social	226	8	64	36	334
Secretaría de Salud y Ambiente	43	0	4	16	63
Oficina Asesora TIC	5	0	0	2	7

Handwritten signature



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

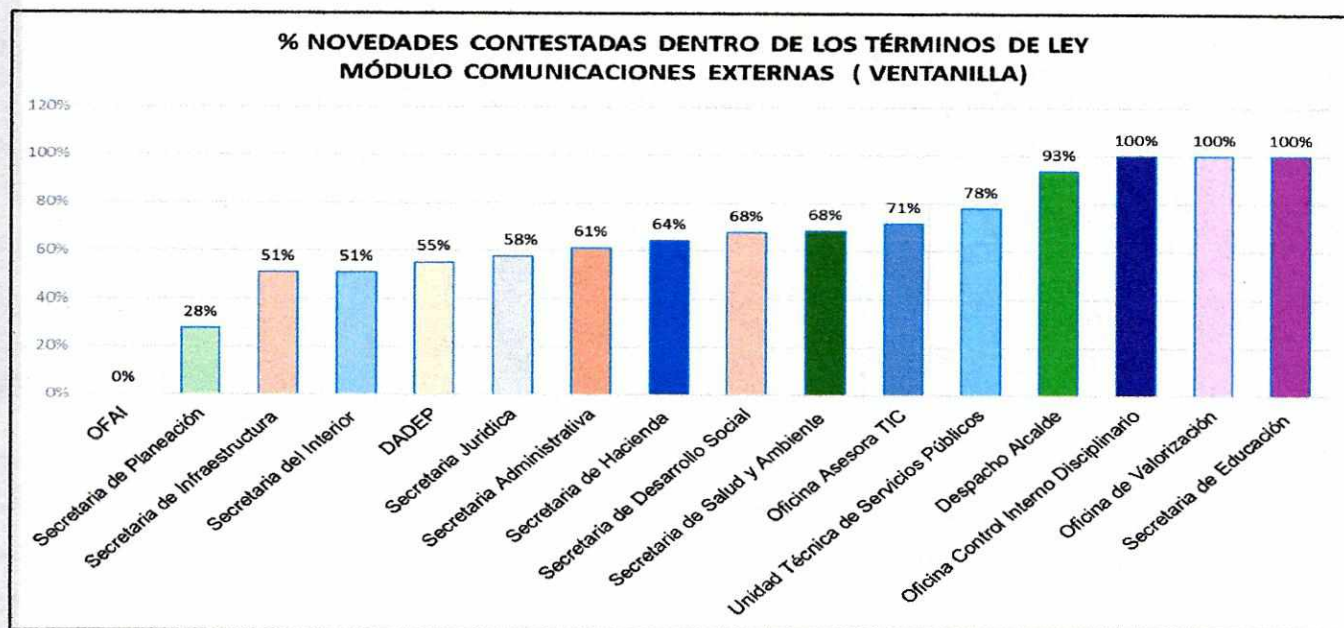
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 18 de 23

Unidad Técnica de Servicios Públicos	7	0	0	2	9
Despacho Alcalde	14	0	0	1	15
Oficina Control Interno Disciplinario	3	0	0	0	3
Oficina de Valorización	3	0	0	0	3
Secretaría de Educación	12	0	0	0	12
TOTAL	745	64	145	333	1287

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 de comunicaciones externas (ventanilla):



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.4.3 Otros Canales

DEPENDENCIAS	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE	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	121	0	3	9	133
Total general	121	0	3	9	133

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

23/9



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 19 de 23

5.5 Estados asignaciones sin respuesta en el I trimestre 2021

Las tablas que se presentan a continuación representan los estados de las respuestas de las asignaciones que en el trimestre anterior estaban sin respuesta dentro de los términos de ley.

5.5.1 Módulo PQRSD

DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
DADEP	40	0	21	0	61
Despacho Alcalde	2	0	0	0	2
Oficina Asesora TIC	6	0	2	0	8
Oficina Control Interno Disciplinario	4	0	0	0	4
Oficina de Valorización	123	0	1	0	124
Secretaría Administrativa	127	0	19	0	146
Secretaría de Desarrollo Social	177	0	102	0	279
Secretaría de Educación	89	1	68	0	158
Secretaría de Hacienda	2305	520	956	4	3785
Secretaría de Infraestructura	126	28	49	0	203
Secretaría de Planeación	952	118	525	9	1604
Secretaría de Salud y Ambiente	447	1	170	0	618
Secretaría del Interior	200	86	249	0	535
Secretaría Jurídica	27	0	26	0	53
Sisben	26	0	0	0	26
TOTAL	4651	754	2188	13*	7606

- *Las 13 asignaciones que se encuentran en estado sin respuesta a la fecha de corte del informe dentro de los términos para otorgar respuesta, es debido a que las dependencias solicitaron prorroga.



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 20 de 23

5.5.2 Módulo comunicaciones externas (Ventanilla)

DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
DADEP	5	0	1	6
Secretaría Administrativa	19	0	8	27
Secretaría de Desarrollo Social	92	0	163	255
Secretaría de Educación	55	0	1	56
Secretaría de Hacienda	25	23	10	58
Secretaría de Infraestructura	3	4	3	10
Secretaría de Planeación	25	17	33	75
Secretaría de Salud y Ambiente	2	0	1	3
Secretaría del Interior	21	5	19	45
Secretaría Jurídica	7	0	18	25
TOTAL	254	49	257	560

5.5.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	TOTAL
Secretaría Administrativa	5	5
Total general	5	5

5.6 Novedades por trimestre Módulo PQRSD

NOVEDADES POR TRIMESTRE	CANT. AÑO 2019	CANT. AÑO 2020	CANT. AÑO 2021
Primer Trimestre	2676	3774	59605
Segundo Trimestre	2194	22588	43846
Tercer Trimestre	1966	28210	N/A
Cuarto Trimestre	1623	29600	N/A
TOTAL	8459	84172	103451

Fuente de Información: Informes Comportamentales vigencias 2019-2020-2021

22/9



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 21 de 23

Respecto a las asignaciones del módulo PQRSD recibidas durante el segundo trimestre 2021, hubo una disminución en el presente trimestre, sin embargo, este medio sigue siendo el más usado por los ciudadanos en el momento de radicar sus consultas.

5.6.1 Según trámite dado por trimestre en el Módulo PQRSD

El estado de las PQRSD, determinado por las asignaciones que quedaban pendientes por respuesta a la fecha de corte del presente informe, disminuyeron frente al periodo inmediatamente anterior.

Es importante indicar que, dentro de los casos que se observan sin respuesta, hay novedades que se encuentran dentro de los términos para contestación debido a que, a la fecha de corte del presente informe, aún corren los plazos legales establecidos para presentarse

	2019				2020				2021	
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE
	(1/1/2019 A 30/3/2019)	(1/04/2019 A 30/06/2019)	(1/07/2019 A 30/09/2019)	(1/10/2019 A 31/12/2019)	(1/1/2020 A 31/03/2020)	(1/04/2020 A 30/06/2020)	(1/07/2020 A 30/09/2020)	(1/10/2020 A 31/12/2020)	(1/1/2021 A 31/3/2021)	(1/4/2021 A 30/6/2021)
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DE CADA INFORME TRIMESTRAL	18	10	28	204	1157	9710	6703	3592	8560	5137
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DE CADA INFORME TRIMESTRAL	2658	2184	1938	1419	2617	12878	21507	26008	51045	38709
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	2676	2194	1966	1623	3774	22588	28210	29600	59605	43846

Fuente de Información: Informes Comportamentales vigencias 2019-2020-2021



**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 22 de 23

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

	2019				2020				2021	
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE
# CASOS SIN RESPUESTA A 30 DE JUNIO DE 2021	0	0	0	0	0	50	379	424	1089	5137
# CASOS CERRADOS 30 DE JUNIO DE 2021	2676	2194	1966	1623	3774	22538	27831	29176	58516	38709
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	2676	2194	1966	1623	3774	22588	28210	29600	59605	43846

Fuente de Información: Informes comportamentales vigencias 2020-2021 y reportes asignaciones Software GSC

6. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- El canal virtual continua siendo el medio más utilizado por la ciudadanía para la radicación de las solicitudes.
- Se continuará fortaleciendo la atención por medio de los diferentes canales establecidos, a su vez desde el mes de Julio, se dará apertura presencial sin cita previa en el Centro de Atención Municipal Especializado CAME, lo cual facilitará al ciudadano la radicación de sus solicitudes.
- Es necesario que las dependencias involucradas establezcan acciones respecto a los resultados contenidos este informe, con el fin de apuntar al mejoramiento continuo en los tiempos de respuesta a los ciudadanos y a la vez evitar a la Administración Municipal enfrentar situaciones legales.



**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 **23** de **23**

- A partir de este informe, se presentan los estados de las respuestas de las asignaciones que en el trimestre anterior estaban sin respuesta dentro de los términos para otorgar respuesta con el fin de dar oportuno seguimiento y solución a las mismas.