



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

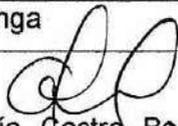
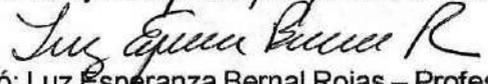
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 1 de 25

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 2021 (01/07/2021 al 30/09/2021) con fecha de corte 30 de septiembre 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:	 CLAUDIA ORELLANA HERNÁNDEZ Secretaria Administrativa (E) 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



**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 25

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 ..."

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 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.



**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 25

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 tercer trimestre del 2021 con corte al 30 de septiembre de 2021, según reportes extraídos del Software GSC el día 08 de octubre 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	33459
Otros canales	175
Ventanilla	3257
TOTAL	36891

Fuente: Base de datos Reporte de solicitudes Software GSC

Durante el tercer trimestre de 2021, la Administración Municipal recibió por los diferentes canales de atención 36.891 solicitudes, las cuales, en su mayoría fueron radicadas a través del módulo PQRSD como se relaciona en el cuadro anterior.

Respecto al total de solicitudes del trimestre inmediatamente anterior que fue de 44.798, hubo una disminución del 17.65%, asimismo, detectándose una variación en los radicados efectuados a través del módulo PQRSD, que en el segundo trimestre fueron de 43.419 presentando una disminución del 23% con respecto a la presente cifra, por otra parte se presenta un aumento del 161% en los radicados efectuados a través del módulo de comunicaciones externas (ventanilla), los cuales fueron 1.246 solicitudes en el trimestre anterior y el módulo de otros canales también mostrando aumento del 32% con respecto al trimestre inmediatamente anterior que fue de 133 solicitudes.

Del análisis anterior se resalta la apertura del CAME a los usuarios, sin cita previa que fue a partir del 01 de julio del presente año, por tanto, disminuyeron los canales virtuales y aumentó el canal presencial.

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

16/10/21



**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 25

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	271	0	60	331
Despacho Alcalde	64	0	43	107
OFAI	1	0	1	2
Oficina Asesora TIC	50	0	13	63
Oficina Control Interno Disciplinario	34	0	8	42
Oficina de Control Interno de Gestión	6	0	2	8
Oficina de Prensa y Comunicaciones	60	0	4	64
Oficina de Valorización	350	0	85	435
Secretaria Administrativa	3088	175	163	3426
Secretaria de Desarrollo Social	847	0	581	1428
Secretaria de Educación	710	0	15	725
Secretaria de Hacienda	20563	0	725	21288
Secretaria de Infraestructura	794	0	231	1025
Secretaria de Planeación	2026	0	441	2467
Secretaria de Salud y Ambiente	2180	0	391	2571
Secretaria del Interior	2300	0	482	2782
Secretaria Jurídica	331	0	116	447
Sisben	280	0	0	280
Unidad Técnica de Servicios Públicos	12	0	18	30
TOTAL	33967	175	3379	37521

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones Software GSC

5. ESTADÍSTICA MÓDULO PQRSD, VENTANILA Y OTROS CANALES

10/11



**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 25

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 2021, el Formulario de impuestos de industria y Comercio registra la mayor frecuencia con un porcentaje del 44 % de acuerdo a la clasificación actual que registra el sistema, seguido de la Petición General con un porcentaje del 28 %, como se muestra a continuación:

NOVEDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Formulario de impuestos de industria & comercio, s	15111	44%
Petición General	9587	28%
Informativo	2953	9%
Petición de Información	2028	6%
Petición de documentos	1918	6%
Queja	803	2%
Queja Anónima	429	1%
Petición para elevar una consulta	289	1%
Invitaciones	251	1%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	245	1%
Memoriales	116	0%
Acciones de Tutela	43	0%
Fallo	43	0%
Sugerencia	43	0%
Admisión	29	0%
Procesos Judiciales	24	0%
Incidente de Desacato	19	0%
Acciones de Cumplimiento	14	0%
Denuncia anticorrupción	10	0%
Felicitación	5	0%
Acciones Populares	4	0%
Notificación Admisión	1	0%
Reclamo	1	0%
Respuesta requerimientos de la administración muni	1	0%
TOTAL	33967	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Aug 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 6 de 25



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 tercer trimestre de 2021, la petición general con un porcentaje del 85%, 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	2887	85%
Informativo	260	8%
Petición de Información	64	2%
Petición de documentos	54	2%
Invitaciones	38	1%
Queja	21	1%
Entrega de informes	16	0%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	10	0%
Petición para elevar una consulta	7	0%
Procesos Judiciales	7	0%
Respuesta requerimientos de la administración muni	5	0%
Felicitación	3	0%
Informes presentados	3	0%
Queja Anónima	2	0%
Acciones de Tutela	1	0%
Formulario de impuestos de industria & comercio, s	1	0%
TOTAL	3379	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Handwritten signature



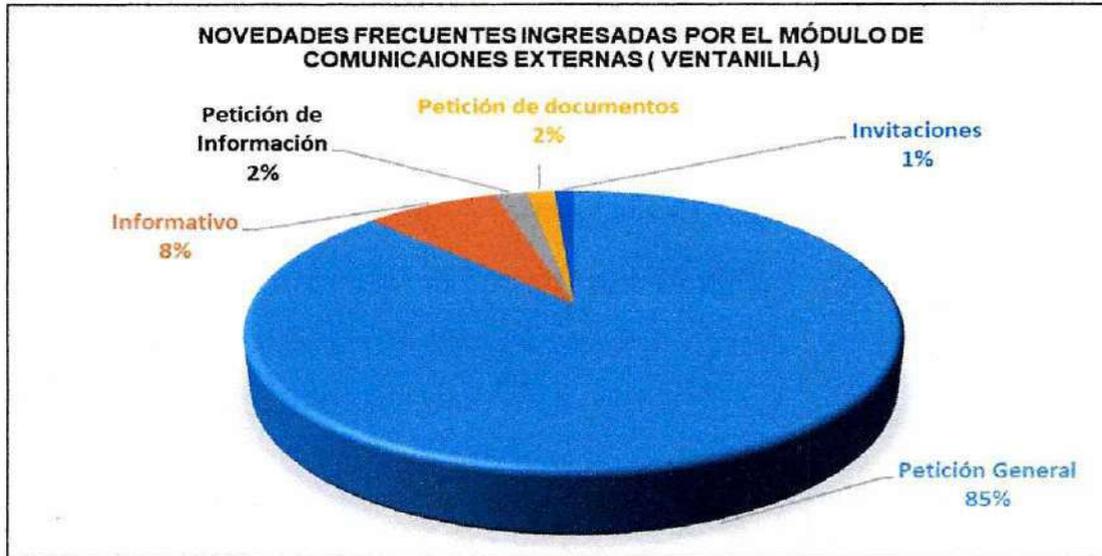
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 7 de 25



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.3 Otros Canales

En el tercer trimestre de 2021, en este canal se evidenció que el 99 % de las novedades radicadas fueron clasificadas como petición general, de acuerdo a la clasificación actual que registra el sistema.

NOVEDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ampliación termino entrega puesto de trabajo	1	1%
petición general	174	99%
TOTAL	175	100%

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 25

5.1.4 Petición de documentos e información

Módulo PQRSD

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de documentos	1918
Petición de Información	2028
TOTAL	3946

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de documentos	54
Petición de Información	64
TOTAL	118

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	MODULO PQRSD	VENTANILLA	TOTAL
Tema de competencia de otra entidad	298	0	298

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

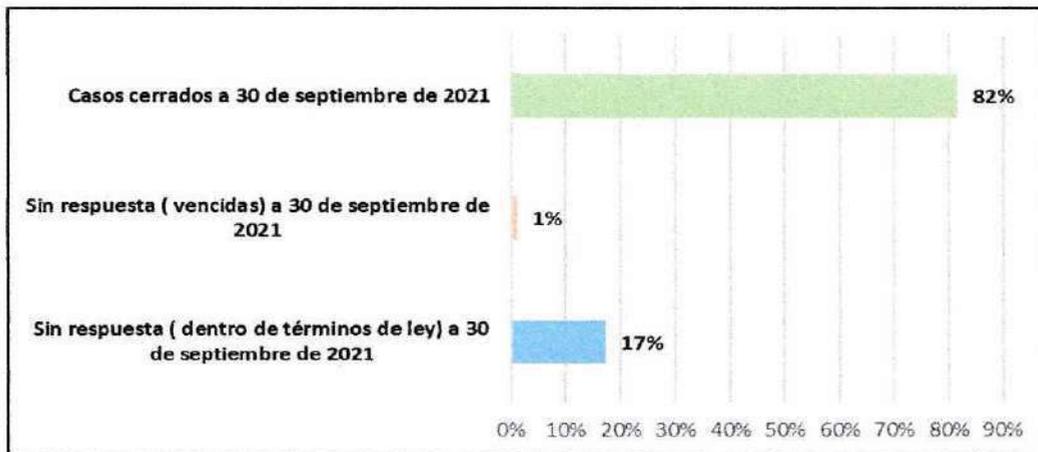
Página 9 de 25

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 septiembre de 2021	5844
Sin respuesta (vencidas) a 30 de septiembre de 2021	398
Casos cerrados a 30 de septiembre de 2021	27725
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	33967

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

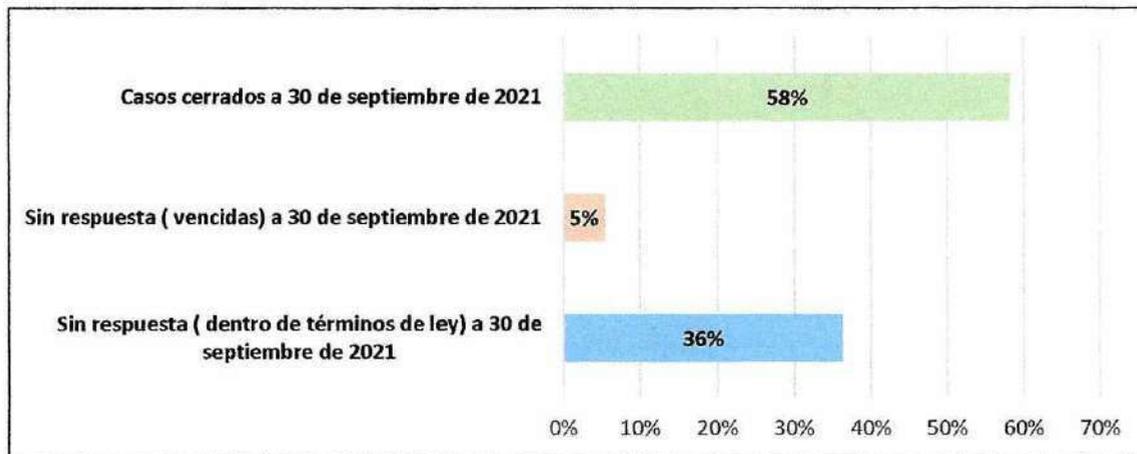
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **10** de **25**

5.2.2 Módulo Comunicaciones Externas (ventanilla)

ESTADO	CANTIDAD
Sin respuesta (dentro de términos de ley) a 30 de septiembre de 2021	1228
Sin respuesta (vencidas) a 30 de septiembre de 2021	184
Casos cerrados a 30 de septiembre de 2021	1967
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	3379

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



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

10/11/2019



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

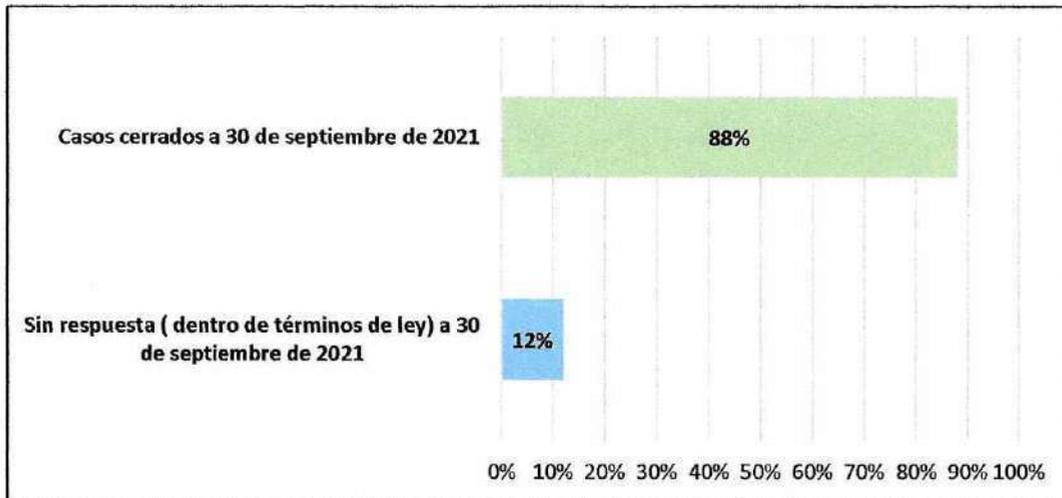
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 11 de 25

5.2.3 Otros Canales

ESTADO	CANTIDAD
Sin respuesta (dentro de términos de ley) a 30 de septiembre de 2021	21
Sin respuesta (vencidas) a 30 de septiembre de 2021	0
Casos cerrados a 30 de septiembre de 2021	154
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	175

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 III trimestre 2021:

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 25

5.3.1 Según el trámite dado

5.3.1.1 Módulo PQRSD

DEPENDENCIA	ABIERTO	CERRADO	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaría de Hacienda	1457	19106	20563	61%
Secretaría Administrativa	2194	894	3088	9%
Secretaría del Interior	425	1875	2300	7%
Secretaría de Salud y Ambiente	548	1632	2180	6%
Secretaría de Planeación	814	1212	2026	6%
Secretaría de Desarrollo Social	280	567	847	2%
Secretaría de Infraestructura	242	552	794	2%
Secretaría de Educación	87	623	710	2%
Oficina de Valorización	31	319	350	1%
Secretaría Jurídica	35	296	331	1%
Sisben	15	265	280	1%
DADEP	88	183	271	1%
Despacho Alcalde	3	61	64	0%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	1	59	60	0%
Oficina Asesora TIC	12	38	50	0%
Oficina Control Interno Disciplinario	3	31	34	0%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	5	7	12	0%
Oficina de Control Interno de Gestión	1	5	6	0%
OFAI	1	0	1	0%
TOTAL	6242	27725	33967	100%

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 13 de 25



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 Hacienda	314	411	725	21%
Secretaría de Desarrollo Social	314	267	581	17%
Secretaría del Interior	146	336	482	14%
Secretaría de Planeación	195	246	441	13%
Secretaría de Salud y Ambiente	238	153	391	12%
Secretaría de Infraestructura	83	148	231	7%
Secretaría Administrativa	38	125	163	5%
Secretaría Jurídica	46	70	116	3%

[Handwritten signature]



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

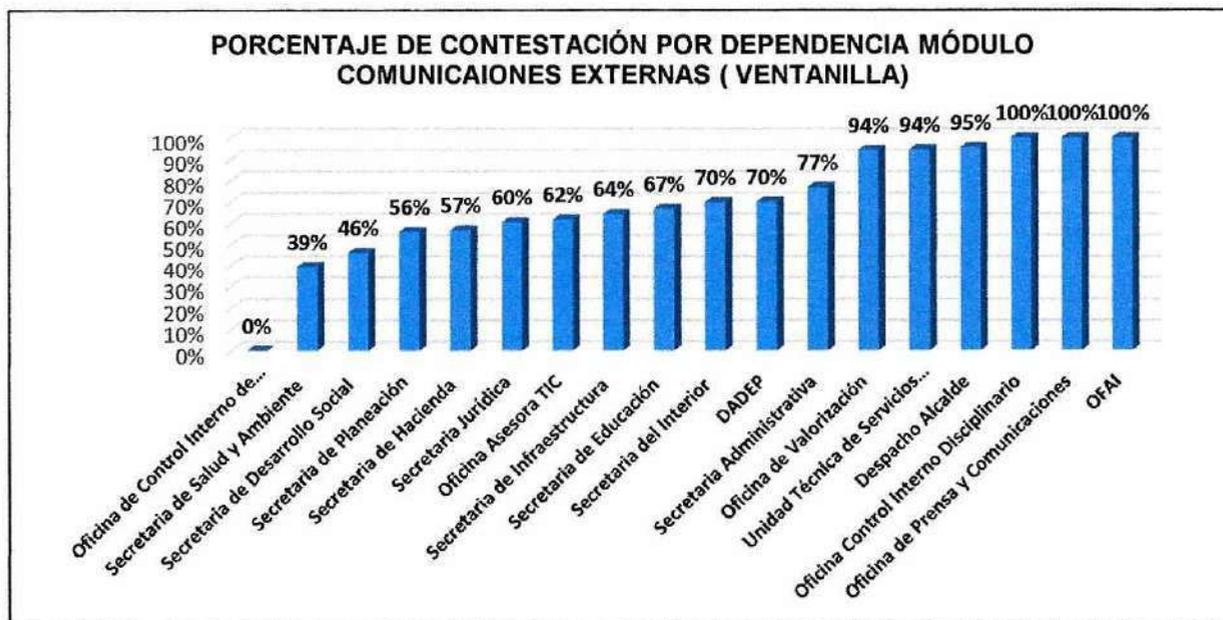
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 14 de 25

Oficina de Valorización	5	80	85	3%
DADEP	18	42	60	2%
Despacho Alcalde	2	41	43	1%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	1	17	18	1%
Secretaria de Educación	5	10	15	0%
Oficina Asesora TIC	5	8	13	0%
Oficina Control Interno Disciplinario	0	8	8	0%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	4	4	0%
Oficina de Control Interno de Gestión	2	0	2	0%
OFAI	0	1	1	0%
TOTAL	1412	1967	3379	100%

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

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 **25**

5.3.1.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	ABIERTO	CERRADO	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria Administrativa	21	154	175	100%
TOTAL	21	154	175	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 88 %.

5.3.2 Según el tipo de Novedad

5.3.2.1 Módulo PQRSD

Ruby



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 25

DEPENDENCIA	Acciones de Cumplimiento	Acciones de Tutela	Acciones Populares	Admisión	Denuncia anticorrupción	Fallo	Felicitación	Formulario de impuestos de Industria & comercio, s	Incidente de Desacato	INFORMATIVO	Invitaciones	Memoriales	Notificación Admisión	Petición de documentos	Petición de información	petición general	Petición 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	0	1	0	0	0	0	0	0	0	32	11	0	0	7	33	163	4	0	13	6	0	1	0	0	271
Despacho Alcalde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	32	0	0	1	2	13	0	0	0	0	0	1	0	0	64
OFAI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	3	0	0	3	13	17	1	0	4	0	0	0	0	1	50
Oficina Control Interno Disciplinario	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	2	14	0	0	5	5	0	2	0	0	34
Oficina de Control Interno de Gestión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	1	0	0	6
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51	2	0	0	0	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	60
Oficina de Valorización	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	95	19	221	3	0	7	0	0	1	0	0	350
Secretaría Administrativa	1	0	0	0	2	0	0	2	0	1951	18	11	0	129	152	687	22	0	50	34	0	27	0	2	3088
Secretaría de Desarrollo Social	2	0	0	0	1	0	1	0	0	32	14	0	0	47	128	537	23	2	30	8	0	15	0	7	847
Secretaría de Educación	2	1	0	1	1	1	0	0	4	25	11	22	0	50	106	382	6	9	37	10	0	41	0	1	710
Secretaría de Hacienda	1	0	0	0	0	0	3	15109	0	276	16	27	0	874	852	3140	107	0	137	0	1	6	1	13	20663
Secretaría de Infraestructura	0	0	1	0	2	0	1	0	0	91	15	1	0	18	72	501	6	0	58	12	0	10	0	6	794
Secretaría de Planeación	1	0	1	0	3	1	0	0	0	45	29	5	0	368	247	1118	53	2	85	56	0	10	0	2	2026
Secretaría de Salud y Ambiente	0	1	0	0	0	0	0	0	0	201	47	12	0	205	134	1216	36	4	164	140	0	16	0	4	2180
Secretaría del Interior	4	0	0	0	1	1	0	0	1	187	38	28	1	103	210	1290	21	3	176	154	0	76	0	6	2300
Secretaría Jurídica	3	39	2	27	0	40	0	0	14	32	7	9	0	4	19	93	1	4	5	0	0	32	0	0	331
Sisben	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	14	36	185	5	0	27	3	0	5	0	1	280
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	5	1	0	2	0	0	1	0	0	12
TOTAL	14	43	4	29	10	43	5	15111	19	2953	251	116	1	1918	2028	9587	289	24	803	429	1	245	1	43	33967

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 17 de 25

5.3.2.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

DEPENDENCIA	Acciones de Tutela	Entrega de informes	Felicitación	Formulario de impuestos de industria & comercio,	INFORMATIVO	Informes presentados	Invitaciones	Petición de documentos	Petición de Información	petición general	Petición para elevar una consulta	Procesos Judiciales	Queja	Queja Anónima	Requerimientos entidades de control, vigilancia y	Respuesta requerimientos de la administración	TOTAL
DADEP	0	0	0	0	5	0	1	1	4	48	0	0	1	0	0	0	60
Despacho Alcalde	0	0	0	0	12	0	12	1	0	17	0	0	1	0	0	0	43
OFAI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Oficina Asesora TIC	0	1	0	0	5	0	1	0	0	6	0	0	0	0	0	0	13
Oficina Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	2	0	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	8
Oficina de Control Interno de Gestión	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	4
Oficina de Valorización	0	0	0	0	1	0	1	0	0	83	0	0	0	0	0	0	85
Secretaría Administrativa	0	0	1	0	22	0	1	5	7	124	1	0	0	0	1	1	163
Secretaría de Desarrollo Social	0	0	0	1	21	0	3	4	10	538	1	0	2	0	1	0	581
Secretaría de Educación	0	0	0	0	3	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	15
Secretaría de Hacienda	0	3	1	0	78	0	1	6	13	614	1	1	0	0	3	4	725
Secretaría de Infraestructura	0	4	0	0	11	0	4	1	10	198	0	0	0	1	2	0	231
Secretaría de Planeación	0	0	1	0	21	1	2	10	8	393	1	0	3	1	0	0	441
Secretaría de Salud y Ambiente	0	6	0	0	13	1	1	18	7	341	0	0	4	0	0	0	391
Secretaría del Interior	0	2	0	0	42	1	6	7	4	405	1	4	10	0	0	0	482
Secretaría Jurídica	1	0	0	0	21	0	1	0	0	86	2	2	0	0	3	0	116
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	0	0	0	3	0	1	0	1	13	0	0	0	0	0	0	18
TOTAL	1	16	3	1	260	3	38	54	64	2887	7	7	21	2	10	5	3379

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 18 de 25

5.3.2.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	Ampliación termino entrega puesto de trabajo	petición general	TOTAL
Secretaria Administrativa	1	174	175
TOTAL	1	174	175

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
OFAI	0	0	0	1	1
Secretaria Administrativa	879	2	15	2192	3088
Secretaria de Desarrollo Social	469	25	98	255	847
Secretaria de Planeación	1177	24	35	790	2026
Unidad Técnica de Servicios Públicos	7	0	0	5	12
Secretaria de Infraestructura	473	49	79	193	794
DADEP	171	6	12	82	271
Secretaria de Salud y Ambiente	1551	15	81	533	2180
Secretaria del Interior	1642	72	233	353	2300
Oficina Asesora TIC	38	0	0	12	50
Secretaria de Educación	570	3	53	84	710
Oficina de Control Interno de Gestión	5	0	0	1	6
Secretaria Jurídica	282	3	14	32	331
Secretaria de Hacienda	18734	199	372	1258	20563
Oficina de Valorización	319	0	0	31	350
Oficina Control Interno Disciplinario	31	0	0	3	34
Sisben	263	0	2	15	280
Despacho Alcalde	61	0	0	3	64
Oficina de Prensa y Comunicaciones	59	0	0	1	60
TOTAL	26731	398	994	5844	33967

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 19 de 25

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
Oficina de Control Interno de Gestión	0	0	0	2	2
Secretaria de Salud y Ambiente	133	2	20	236	391
Secretaria de Desarrollo Social	238	38	29	276	581
Secretaria de Planeación	227	26	19	169	441
Secretaria de Hacienda	390	75	21	239	725
Secretaria de Infraestructura	127	16	21	67	231
Secretaria Jurídica	68	2	2	44	116
Oficina Asesora TIC	8	0	0	5	13

Handwritten signature



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

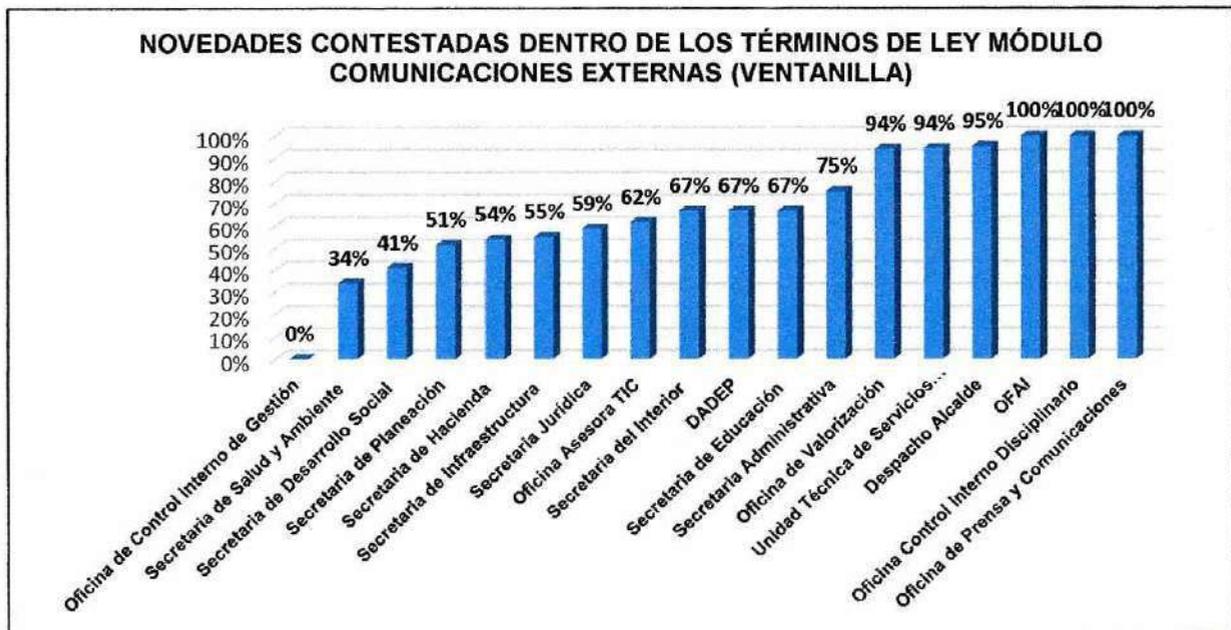
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 20 de 25

Secretaria del Interior	321	21	15	125	482
DADEP	40	3	2	15	60
Secretaria de Educación	10	0	0	5	15
Secretaria Administrativa	123	1	2	37	163
Oficina de Valorización	80	0	0	5	85
Unidad Técnica de Servicios Públicos	17	0	0	1	18
Despacho Alcalde	41	0	0	2	43
OFAI	1	0	0	0	1
Oficina Control Interno Disciplinario	8	0	0	0	8
Oficina de Prensa y Comunicaciones	4	0	0	0	4
TOTAL	1836	184	131	1228	3379

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

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 21 de 25

5.4.3 Otros Canales

DEPENDENCIAS	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	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	152	2	21	175
TOTAL	152	2	21	175

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.5 Estados asignaciones sin respuesta en el I y II trimestre 2021

Las tablas que se presentan a continuación representan los estados de las respuestas de las asignaciones que en los dos trimestres anteriores estaban sin respuesta dentro de los términos de ley.

5.5.1 Módulo PQRSD

5.5.1.1 I Trimestre

DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DEPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
Secretaria de Hacienda Municipal	1	2	1	4
Secretaria de Planeación	1	1	7	9
TOTAL	2	3	8	13



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 25

5.5.1.2 II Trimestre

DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE	CONTESTADAS DEPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
DADEP	59	1	29	0	89
Despacho Alcalde	3	0	0	0	3
Oficina Asesora TIC	7	0	0	0	7
Oficina Control Interno Disciplinario	1	0	0	0	1
Oficina de Valorización	61	0	0	0	61
Secretaría Administrativa	119	0	11	0	130
Secretaría de Desarrollo Social	195	3	82	0	280
Secretaría de Educación	95	0	118	0	213
Secretaría de Hacienda	883	228	526	0	1637
Secretaría de Infraestructura	131	17	83	0	231
Secretaría de Planeación	532	42	191	1	766
Secretaría de Salud y Ambiente	411	0	52	0	463
Secretaría del Interior	273	50	246	0	569
Secretaría Jurídica	32	0	14	0	46
Sisben	13	0	0	0	13
TOTAL	2815	341	1352	1	4509

5.5.2 Módulo comunicaciones externas (Ventanilla)

DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE	CONTESTADAS DEPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
DADEP	3	2	3	8
Despacho Alcalde	1	0	0	1
Oficina Asesora TIC	2	0	0	2
Secretaría Administrativa	25	0	3	28
Secretaría de Desarrollo Social	32	0	4	36
Secretaría de Hacienda	26	12	26	64
Secretaría de Infraestructura	17	0	10	27
Secretaría de Planeación	30	15	48	93
Secretaría de Salud y Ambiente	14	0	2	16

[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 23 de 25

Secretaria del Interior	24	1	21	46
Secretaria Jurídica	7	1	2	10
Unidad Técnica de Servicios Públicos	2	0	0	2
TOTAL	183	31	119	333

5.5.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	TOTAL
Secretaria Administrativa	9	9
TOTAL	9	9

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	33967
Cuarto Trimestre	1623	29600	N/A
TOTAL	8459	84172	137418

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

Se mantiene el aumento respecto a las asignaciones del módulo PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2021 con las del mismo trimestre del 2019 en un 1627,72% y de 20,41% con respecto a las recibidas en tercer trimestre de 2020.

Lo anterior de acuerdo a que en el año 2019 no hubo pandemia y los canales virtuales tenían poca afluencia y en 2020 y 2021 siendo años particulares con ocasión del COVID -19 los canales virtuales se convirtieron en una herramientas fundamental de comunicación entre los ciudadanos y la Alcaldía de Bucaramanga y pese a que se retornó a la presencialidad en el CAME durante el tercer trimestre de 2021, los canales virtuales siguen siendo una gran opción de radicación de solicitudes para los usuarios.

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 24 de 25

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 de cada trimestre.

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	TERCER 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)	(1/7/2021 A 30/9/2021)
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DE CADA INFORME TRIMESTRAL	18	10	28	204	1157	9710	6703	3592	8560	5137	6242
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DE CADA INFORME TRIMESTRAL	2658	2184	1938	1419	2617	12878	21507	26008	51045	38709	27725
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	2676	2194	1966	1623	3774	22588	28210	29600	59605	43846	33967

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

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



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 25 de 25

	2019				2020				2021		
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE
# CASOS SIN RESPUESTA A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021	0	0	0	0	0	21	324	332	544	551	6242
# CASOS CERRADOS 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021	2676	2194	1966	1623	3774	22567	27886	29268	59061	43295	27725
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	2676	2194	1966	1623	3774	22588	28210	29600	59605	43846	33967

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

6. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- Es importante señalar que a partir del mes de julio del presente año, se dio apertura al Centro de Atención Municipal Especializado CAME para atención presencial cumpliendo con el protocolo establecido debido a la pandemia por covid19, facilitando a los ciudadanos, la radicación de sus solicitudes a través del módulo de comunicaciones externas (ventanilla) y acceder a los demás módulos de las diferentes dependencias que hacen parte de la Alcaldía de Bucaramanga, lo cual se refleja en la disminución de las solicitudes por los medios virtuales radicadas durante este trimestre, sin embargo estos medios siguen siendo una opción importante de radiación para los ciudadanos.
- Es necesario que las dependencias involucradas establezcan acciones respecto a los resultados contenidos en 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.