



**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**

<b>SECRETARIA Y/O OFICINA:</b>	Secretaría Administrativa
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Gestión de Servicio a la Ciudadanía
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	N.A
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	Cuarto trimestre de 2021 (01/10/2021 al 31/12/2021) con fecha de corte 31 de diciembre de 2021.
<b>LUGAR:</b>	Alcaldía de Bucaramanga
<b>ELABORÓ:</b>	<p>Proyectó: Gloria María Castro Benavides- CPS 048-2022</p> <p>Revisó: Alexander Martínez Mendoza CPS 097-2022</p> <p>Revisó: Luz Esperanza Bernal Rojas - Profesional Especializado</p>
<b>APROBÓ:</b>	<p><i>Monica Lucia Sarmiento Olarte</i> <b>MONICA LUCIA SARMIENTO OLARTE</b> Secretaria Administrativa Alcaldía Bucaramanga</p>

**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



**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

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 ..."

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 cuarto trimestre del 2021 con corte de las solicitudes que ingresaron hasta el 31 de diciembre del 2021 y con el estado de las respuestas con corte al 14 de enero de 2022, con los reportes extraídos del software GSC el 18 de enero de 2022.

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	35668
Otros canales	144
Ventanilla	4871
<b>TOTAL</b>	<b>40683</b>

Fuente: Base de datos Reporte de solicitudes Software GSC

Durante el cuarto trimestre de 2021, la Administración Municipal recibió por los diferentes canales de atención 40683 solicitudes, las cuales, el 87,7% fueron radicadas a través del módulo PQRSD como se relaciona en el cuadro anterior.

Cabe resaltar que del total de solicitudes del trimestre inmediatamente anterior el cual fue de 36.891, respecto a este trimestre hubo un aumento del 10,27%, asimismo, detectándose una variación en los radicados efectuados a través del módulo PQRSD,

**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 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:



**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

DEPENDENCIA	MÓDULO PQRSD	OTROS CANALES	MÓDULO COMUNICACIONES EXTERNAS ( VENTANILLA)	CANTIDAD
DADEP	249	0	59	308
Despacho Alcalde	88	0	67	155
OFAI	3	0	0	3
Oficina Asesora TIC	33	0	29	62
Oficina Control Interno Disciplinario	33	0	4	37
Oficina de Control Interno de Gestión	8	0	3	11
Oficina de Prensa y Comunicaciones	57	0	3	60
Oficina de Valorización	194	0	178	372
Secretaría Administrativa	7359	144	205	7708
Secretaría de Desarrollo Social	923	0	917	1840
Secretaría de Educación	382	0	14	396
Secretaría de Hacienda	20336	0	1476	21812
Secretaría de Infraestructura	735	0	309	1044
Secretaría de Planeación	1568	0	629	2197
Secretaría de Salud y Ambiente	1673	0	349	2022
Secretaría del Interior	1912	0	657	2569
Secretaría Jurídica	367	0	112	479
Sisben	197	0	1	198
Unidad Técnica de Servicios Públicos	6	0	18	24
<b>TOTAL</b>	<b>36123</b>	<b>144</b>	<b>5030</b>	<b>41297</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones Software GSC

De acuerdo a la anterior tabla se puede evidenciar que el **52,81%** del total de las solicitudes que ingresan a la administración municipal son asignadas a la secretaría de Hacienda Municipal, siendo el Módulo de PQRSD el de mayor atención.

Asimismo, se puede apreciar que 40.683 son solicitudes que ingresan por los diferentes canales, sin embargo, se incrementan en 1,5% es decir a 41.297 asignaciones, esto debido a que una solicitud puede tener competencias varias dependencias de la administración municipal.



**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. ESTADÍSTICA MÓDULO PQRSD, VENTANILA Y OTROS CANALES**

**5.1 TIPO DE NOVEDAD EN LA CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES ASIGNADAS**

**5.1.1 Módulo PQRSD**

En el módulo PQRSD durante el cuarto 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 24 %, como se muestra a continuación:

NOVEDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Formulario de impuestos de industria & comercios	15887	44%
Petición General	8667	24%
INFORMATIVO	7297	20%
Petición de Información	1397	4%
Petición de documentos	1093	3%
Queja	602	2%
Queja Anónima	270	1%
Invitaciones	217	1%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	210	1%
Petición para elevar una consulta	160	0%
Memoriales	79	0%
Acciones de Tutela	72	0%
Fallo	53	0%
Felicitación	28	0%
Admisión	22	0%
Acciones de Cumplimiento	21	0%
Sugerencia	17	0%
Incidente de Desacato	14	0%
Denuncia anticorrupción	9	0%
Procesos Judiciales	6	0%
Acciones Populares	1	0%
Notificación Admisión	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>36123</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



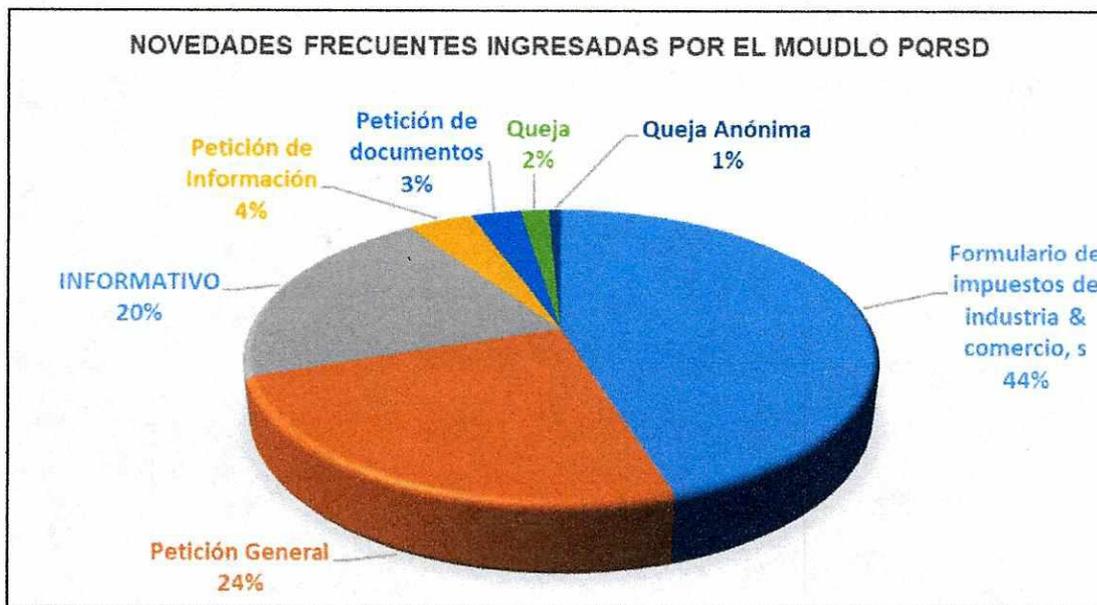
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 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 cuarto trimestre de 2021, la petición general con un porcentaje del 78%, 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	3917	78%
INFORMATIVO	880	17%
Invitaciones	74	1,5%
Petición de Información	37	0,7%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	27	0,5%
Queja	22	0%
Petición de documentos	19	0%
Petición para elevar una consulta	13	0%
Entrega de informes	11	0%
Procesos Judiciales	9	0%
Queja Anónima	8	0%
Informes presentados	6	0%
Felicitación	2	0%
Formulario de impuestos de industria & comercio, s	2	0%
Respuesta requerimientos de la administración muni	2	0%
Denuncia anticorrupción	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5030</b>	<b>100%</b>



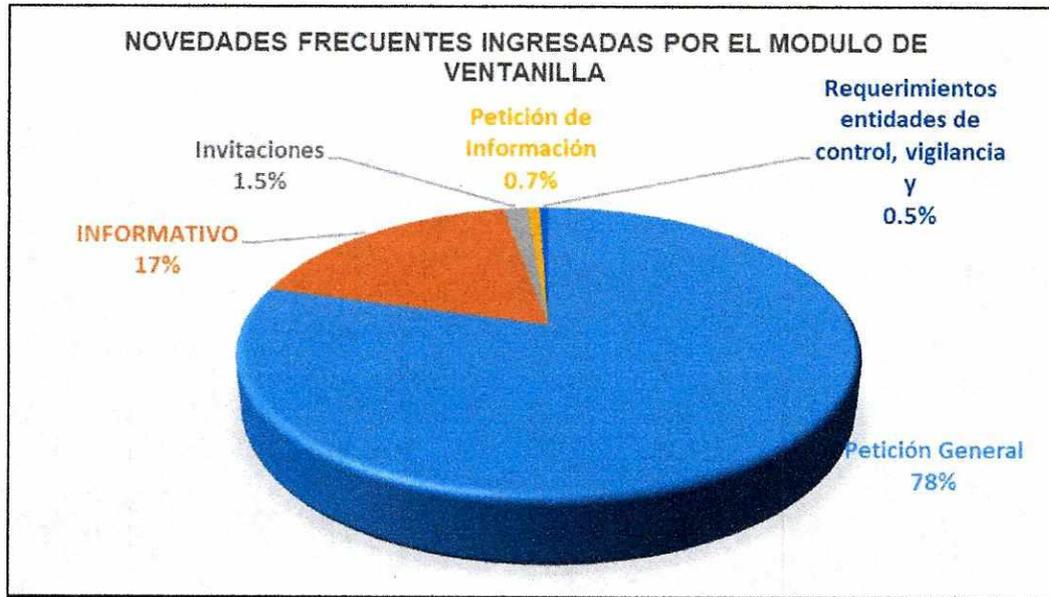
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE  
LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS (PQRSD)**

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 cuarto 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
Petición General	143	99%
Certificación Laboral	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

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 8 de 25

5.1.4 Petición de documentos e información

Módulo PQRSD

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de documentos	1093
Petición de Información	1397
<b>TOTAL</b>	<b>2490</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de documentos	19
Petición de Información	37
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>

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	OTROS CANALES	TOTAL
Temas de competencia de otra entidad	197	0	0	192

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

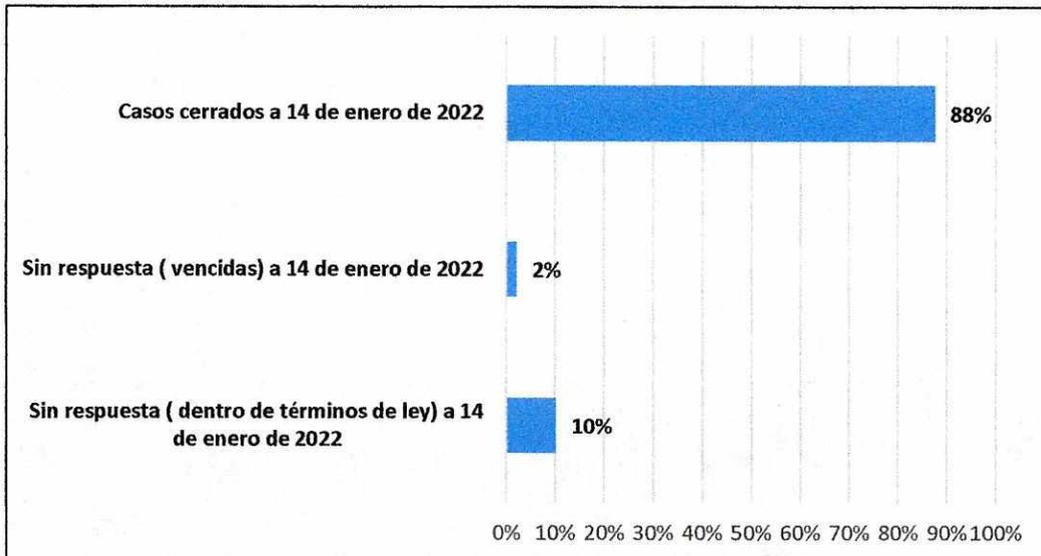
Página 9 de 25

**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 14 de enero de 2022	3706
Sin respuesta ( vencidas) a 14 de enero de 2022	778
Casos cerrados a 14 de enero de 2022	31639
<b>TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE</b>	<b>36123</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

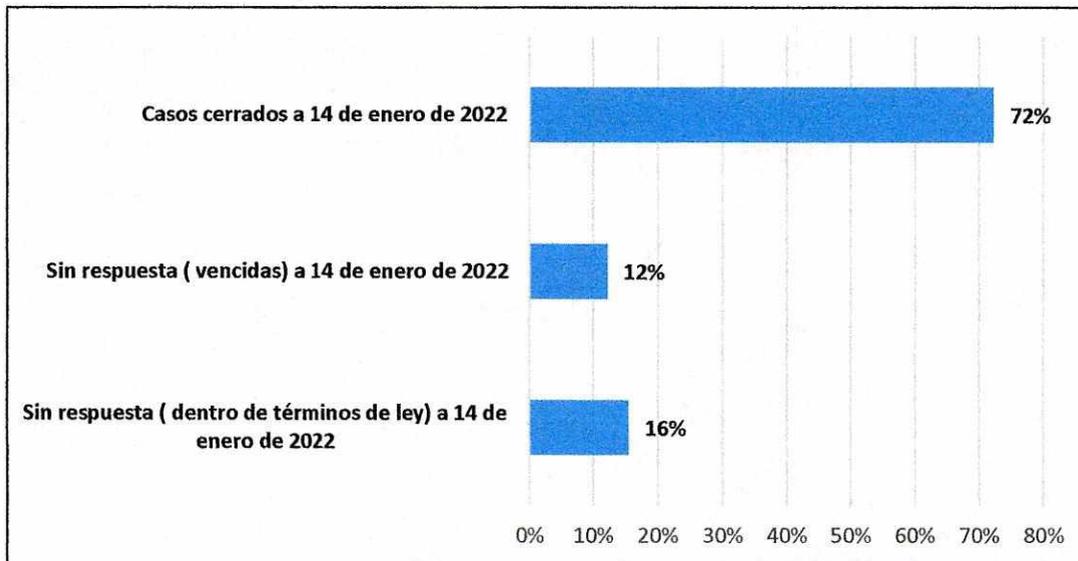
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **10** de **25**

5.2.2 Módulo Comunicaciones Externas (ventanilla)

ESTADO	CANTIDAD
Sin respuesta ( dentro de términos de ley) a 14 de enero de 2022	780
Sin respuesta ( vencidas) a 14 de enero de 2022	614
Casos cerrados a 14 de enero 2022	3636
<b>TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE</b>	<b>5030</b>

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



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

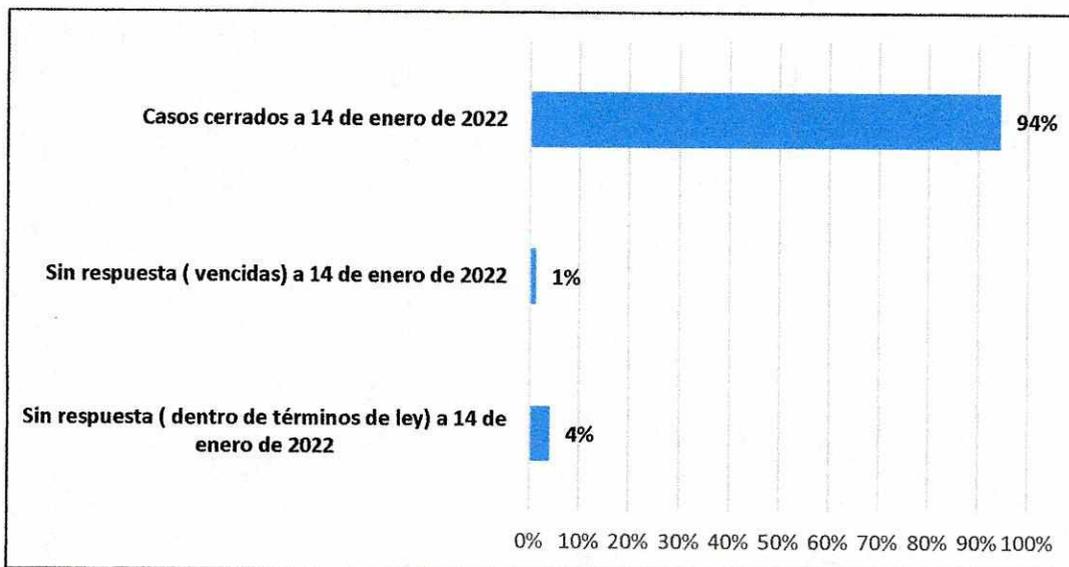
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 11 de 25

**5.2.3 Otros Canales**

ESTADO	CANTIDAD
Sin respuesta ( dentro de términos de ley) a 14 de enero 2022	6
Sin respuesta ( vencidas) a 14 de enero 2022	2
Casos cerrados a 14 de enero 2022	136
<b>TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE</b>	<b>144</b>

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



Fuente: 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 12 de 25

### 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 IV trimestre 2021:

#### 5.3.1 Según el trámite dado

##### 5.3.1.1 Módulo PQRSD

DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria de Hacienda	1125	19211	20336	56%
Secretaria Administrativa	2211	5148	7359	20%
Secretaria del Interior	281	1631	1912	5%
Secretaria de Salud y Ambiente	91	1582	1673	5%
Secretaria de Planeación	396	1172	1568	4%
Secretaria de Desarrollo Social	143	780	923	3%
Secretaria de Infraestructura	153	582	735	2%
Secretaria de Educación	19	363	382	1%
Secretaria Jurídica	30	337	367	1%
DADEP	16	233	249	1%
Sisben	8	189	197	1%
Oficina de Valorización	9	185	194	1%
Despacho Alcalde	0	88	88	0%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	57	57	0%
Oficina Asesora TIC	1	32	33	0%
Oficina Control Interno Disciplinario	0	33	33	0%
Oficina de Control Interno de Gestión	1	7	8	0%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	6	6	0%
OFAI	0	3	3	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4484</b>	<b>31639</b>	<b>36123</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

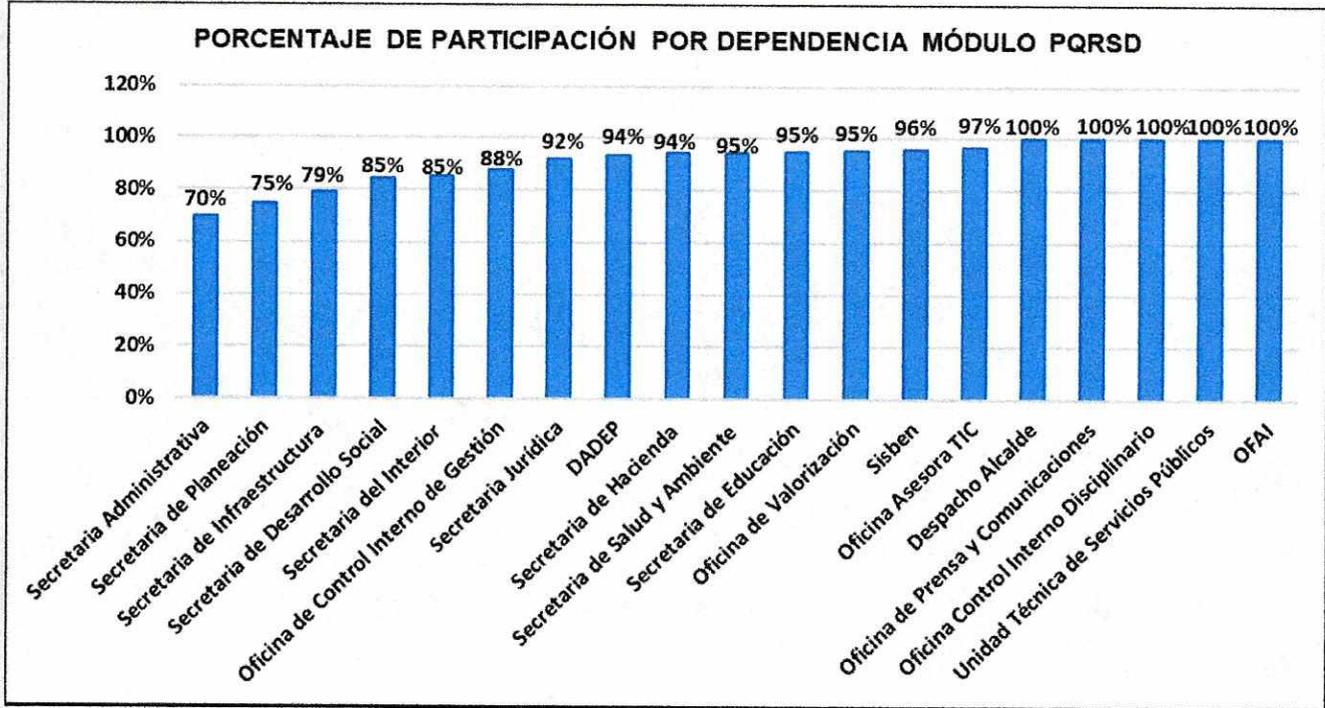
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 13 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

**5.3.1.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)**

DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria de Hacienda	763	713	1476	29%
Secretaria de Desarrollo Social	214	703	917	18%
Secretaria del Interior	77	580	657	13%
Secretaria de Planeación	178	451	629	13%
Secretaria de Salud y Ambiente	41	308	349	7%
Secretaria de Infraestructura	58	251	309	6%
Secretaria Administrativa	38	167	205	4%
Oficina de Valorización	5	173	178	4%



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

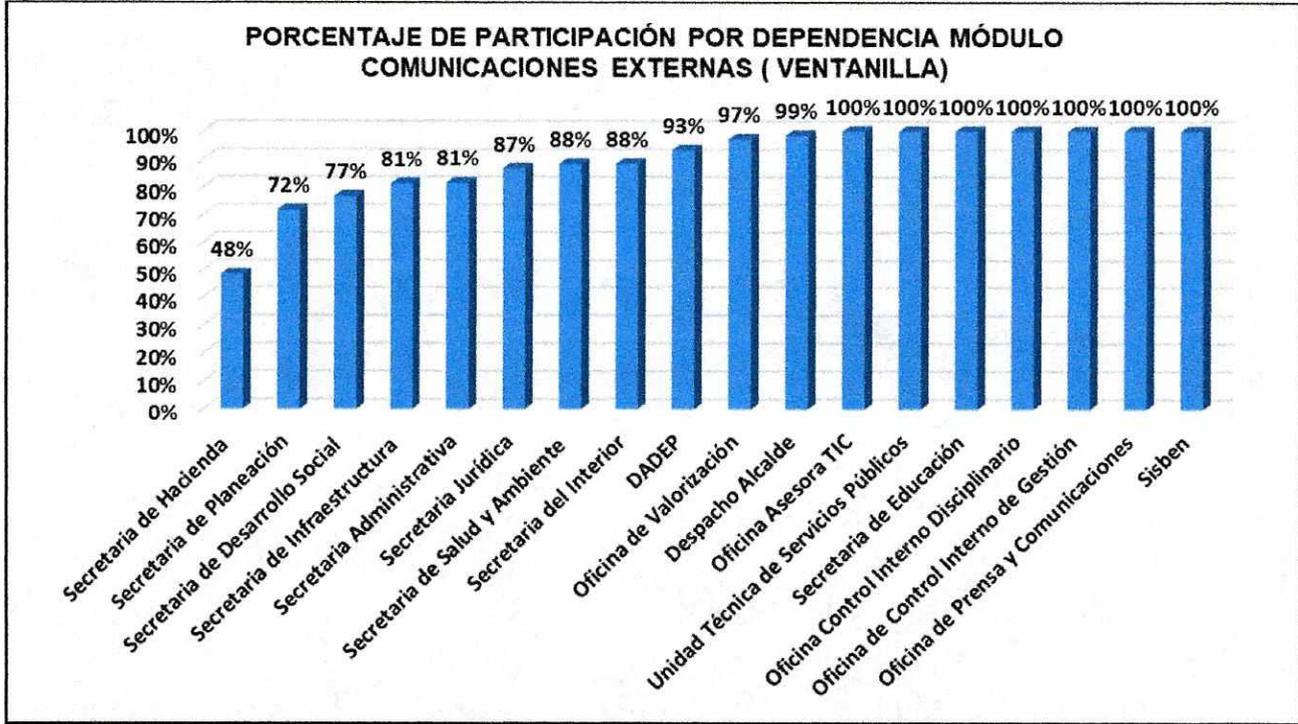
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 14 de 25

Secretaría Jurídica	15	97	112	2%
Despacho Alcalde	1	66	67	1%
DADEP	4	55	59	1%
Oficina Asesora TIC	0	29	29	1%
Unidad Técnica de Servicios Públicos		18	18	0%
Secretaría de Educación	0	14	14	0%
Oficina Control Interno Disciplinario	0	4	4	0%
Oficina de Control Interno de Gestión	0	3	3	0%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	3	3	0%
Sisben		1	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1394</b>	<b>3636</b>	<b>5030</b>	<b>100%</b>

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



**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	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaría Administrativa	8	136	144	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>136</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

El porcentaje de contestación de las asignaciones realizadas por la Secretaría Administrativa es del 94 %.

**5.3.2 Según el tipo de Novedad**

**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	INFORMATIVO	Invitaciones	Memoriales	Notificación Admisión	Petición de documentos	Petición de Información	Petición General	Petición para elevar una consulta	Procesos Judiciales	Queja	Queja Anónima	Requerimientos entidades de control,	Sugerencia	TOTAL
DADEP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	10	3	1	3	14	184	1	0	9	1	5	0	249
Despacho Alcalde	0	0	0	0	0	0	6	0	0	4	49	0	0	0	4	24	0	0	0	1	0	0	88
OFAI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Oficina Asesora TIC	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	2	0	0	0	7	17	1	0	0	0	1	0	33



**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

Oficina Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	10	3	13	0	0	3	0	0	0	0	33
Oficina de Control Interno de Gestión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2	0	0	8
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	57
Oficina de Valorización	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	39	12	140	0	0	0	0	0	0	1	194
Secretaría Administrativa	3	0	0	0	1	0	11	13	1	6550	20	10	0	113	101	466	8	0	31	16	15	0	0	7359
Secretaría de Desarrollo Social	1	0	0	0	5	1	2	1	0	25	18	3	0	60	84	614	11	0	54	22	19	3	0	923
Secretaría de Educación	3	0	0	0	0	1	0	0	2	14	5	12	0	11	59	237	2	2	17	2	15	0	0	382
Secretaría de Hacienda	5	0	0	0	1	0	0	15873	0	186	15	4	0	473	611	3005	72	0	73	4	9	5	0	20336
Secretaría de Infraestructura	0	1	0	0	0	0	3	0	0	118	11	1	0	8	30	479	2	0	59	9	13	1	0	735
Secretaría de Planeación	0	4	0	0	0	1	0	0	1	52	15	6	0	201	177	976	28	1	60	32	14	0	0	1568
Secretaría de Salud y Ambiente	1	2	0	1	0	2	1	0	0	92	31	9	0	128	95	1069	17	2	126	74	19	4	0	1673
Secretaría del Interior	3	2	0	0	1	0	4	0	0	156	33	24	0	36	164	1172	6	1	142	102	63	3	0	1912
Secretaría Jurídica	5	63	1	21	0	48	0	0	10	23	4	6	0	4	13	134	0	0	2	0	33	0	0	367
Sisben	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	21	124	12	0	26	5	2	0	0	197
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>72</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>53</b>	<b>28</b>	<b>15887</b>	<b>14</b>	<b>7297</b>	<b>217</b>	<b>79</b>	<b>1</b>	<b>1093</b>	<b>1397</b>	<b>8667</b>	<b>160</b>	<b>6</b>	<b>602</b>	<b>270</b>	<b>210</b>	<b>17</b>	<b>36123</b>	

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

**5.3.2.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)**

DEPENDENCIA	Denuncia anticorrupción	Entrega de informes	Felicitación	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	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 muni	TOTAL
DADEP					6		2		1	50							59



**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

Despacho Alcalde					19		23			24			1			67	
Oficina Asesora TIC			1		3					25						29	
Oficina Control Interno Disciplinario										4						4	
Oficina de Control Interno de Gestión									1	2						3	
Oficina de Prensa y Comunicaciones							1			2						3	
Oficina de Valorización					2					175	1					178	
Secretaría Administrativa					54		1	6	5	131					8	205	
Secretaría de Desarrollo Social		3	1		167	1	9		7	719	1		3	1	5	917	
Secretaría de Educación					7					7						14	
Secretaría de Hacienda	1			1	351	3	2	2	9	1097	4	2	1		1	2	1476
Secretaría de Infraestructura		6			52		8		1	236	1	3	1		1	309	
Secretaría de Planeación		1		1	34		9	8	5	560	3		3	3	2	629	
Secretaría de Salud y Ambiente					37	1	11		1	292	2		3	1	1	349	
Secretaría del Interior		1			88		6	3	6	531	1	4	10	3	4	657	
Secretaría Jurídica					51	1	2		1	52					5	112	
Sisben					1											1	
Unidad Técnica de Servicios Públicos					8					10						18	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>880</b>	<b>6</b>	<b>74</b>	<b>19</b>	<b>37</b>	<b>3917</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>5030</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

**5.3.2.3 Otros Canales**

DEPENDENCIA	Certificación Laboral	Petición General	TOTAL
Secretaría Administrativa	1	143	144
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>143</b>	<b>144</b>

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 18 de 25

#### 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 DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME ( Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
Secretaria Administrativa	4215	51	933	2160	7359
Secretaria de Desarrollo Social	552	70	228	73	923
Secretaria de Planeación	1137	39	35	357	1568
Oficina de Control Interno de Gestión	6	0	1	1	8
Secretaria de Infraestructura	552	76	30	77	735
Secretaria del Interior	1474	128	157	153	1912
DADEP	211	0	22	16	249
Secretaria Jurídica	321	9	16	21	367
Secretaria de Salud y Ambiente	1477	6	105	85	1673
Secretaria de Educación	341	0	22	19	382
Oficina Asesora TIC	30	0	2	1	33
Secretaria de Hacienda	19085	399	126	726	20336
Oficina de Valorización	185	0	0	9	194
Sisben	188	0	1	8	197
Despacho Alcalde	86	0	2	0	88
OFAI	3	0	0	0	3
Oficina Control Interno Disciplinario	33	0	0	0	33
Oficina de Prensa y Comunicaciones	57	0	0	0	57
Unidad Técnica de Servicios Públicos	6	0	0	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>29959</b>	<b>778</b>	<b>1680</b>	<b>3706</b>	<b>36123</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

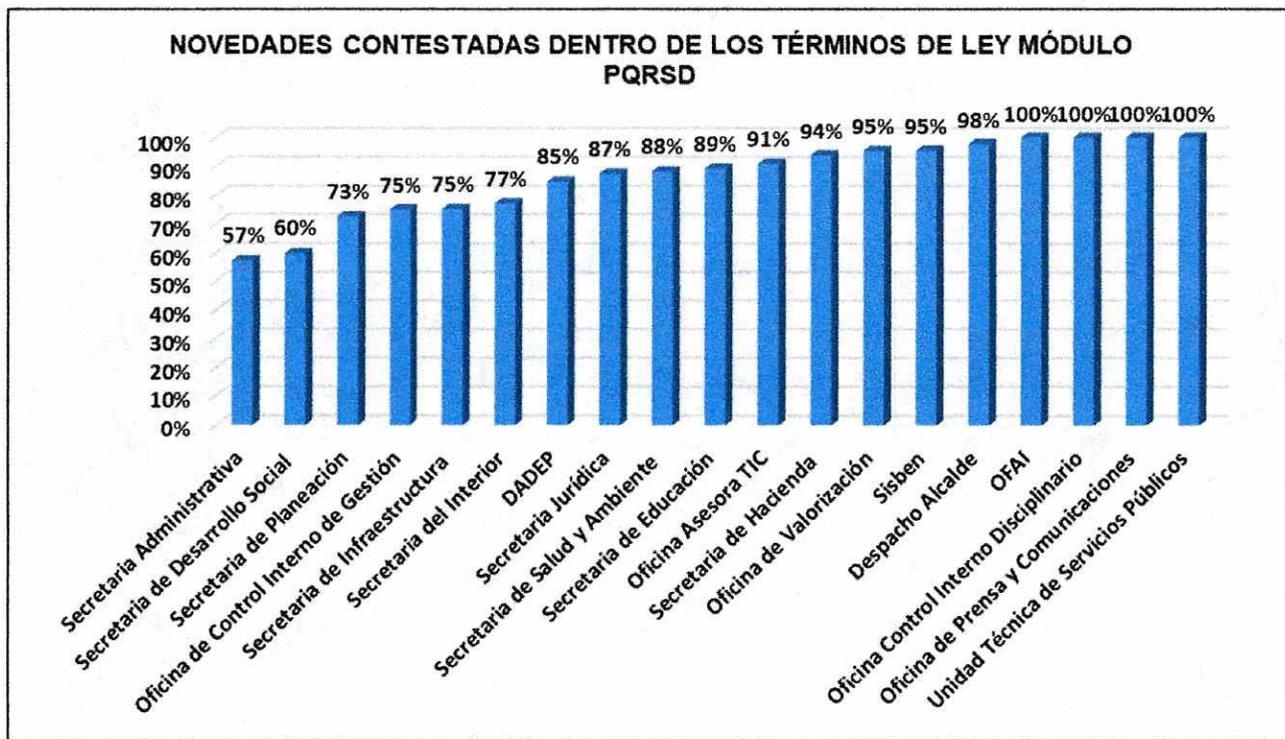
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 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 DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME ( Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
Secretaría de Hacienda	678	423	35	340	1476
Secretaría de Desarrollo Social	549	75	154	139	917
Secretaría de Planeación	379	55	72	123	629
Secretaría de Infraestructura	234	27	17	31	309
Secretaría Administrativa	157	2	10	36	205
Secretaría del Interior	509	21	71	56	657
Secretaría de Salud y Ambiente	279	9	29	32	349
Secretaría Jurídica	93	1	4	14	112



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

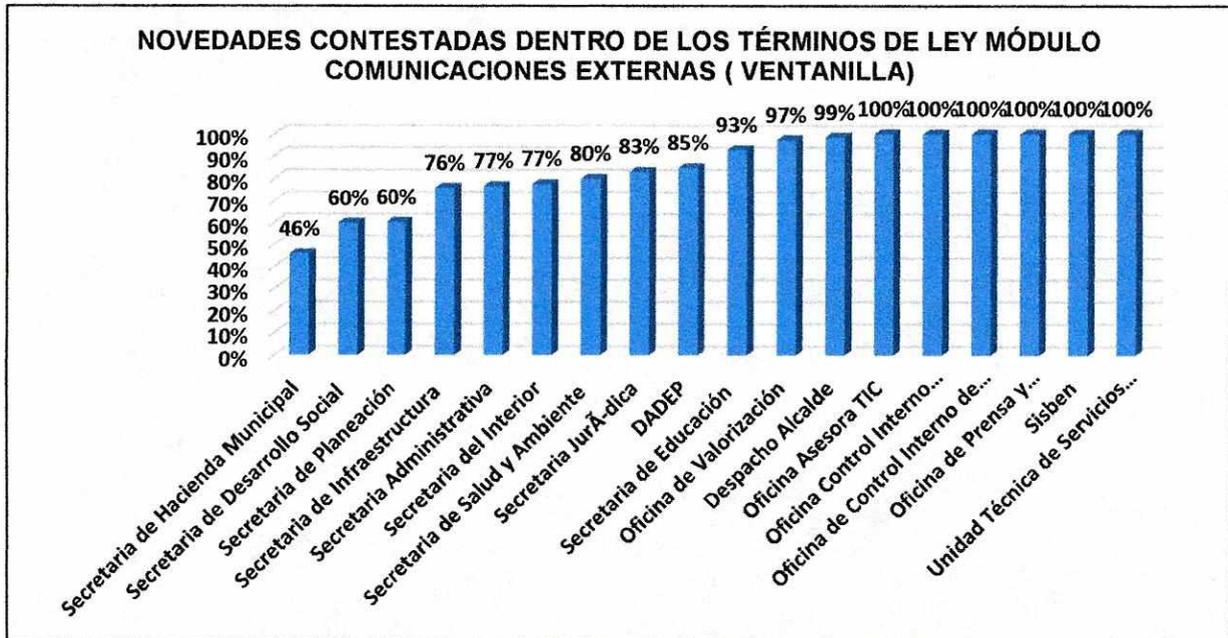
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 20 de 25

DADEP	50	0	5	4	59
Secretaria de Educación	13	0	1	0	14
Oficina de Valorización	173	0	0	5	178
Despacho Alcalde	66	1	0	0	67
Oficina Asesora TIC	29	0	0	0	29
Oficina Control Interno Disciplinario	4	0	0	0	4
Oficina de Control Interno de Gestión	3	0	0	0	3
Oficina de Prensa y Comunicaciones	3	0	0	0	3
Sisben	1	0	0	0	1
Unidad Técnica de Servicios Públicos	18	0	0	0	18
<b>TOTAL</b>	<b>3238</b>	<b>614</b>	<b>398</b>	<b>780</b>	<b>5030</b>

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



**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	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME ( Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
Secretaria Administrativa	131	2	5	6	144
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>144</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

### 5.5 Estados asignaciones sin respuesta en el III 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 II TRIMESTRE

La asignación que se encontraba en el del segundo semestre en estado "sin respuesta" identificada con el radicado **20216449173** de la secretaria de planeación para el cuarto trimestre ya fue contestada después de la fecha de vencimiento.

##### 5.5.1. 2 III 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
DADEP	58	1	23	82
Despacho Alcalde	3	0	0	3
OFAI	1	0	0	1



**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

Oficina Asesora TIC	7	0	5	12
Oficina Control Interno Disciplinario	3	0	0	3
Oficina de Control Interno de Gestión	1	0	0	1
Oficina de Prensa y Comunicaciones	1	0	0	1
Oficina de Valorización	31	0	0	31
Secretaria Administrativa	1273	0	919	2192
Secretaria de Desarrollo Social	167	3	85	255
Secretaria de Educación	68	0	16	84
Secretaria de Hacienda	973	90	195	1258
Secretaria de Infraestructura	95	23	75	193
Secretaria de Planeación	610	69	111	790
Secretaria de Salud y Ambiente	407	0	126	533
Secretaria del Interior	178	9	166	353
Secretaria Jurídica	22	0	10	32
Sisben	15	0	0	15
Unidad Técnica de Servicios Públicos	5	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>3918</b>	<b>195</b>	<b>1731</b>	<b>5844</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.5.2 Módulo comunicaciones externas (Ventanilla)

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
DADEP	10	0	5	15
Despacho Alcalde	2	0	0	2
Oficina Asesora TIC	3	0	2	5
Oficina de Control Interno de Gestión	2	0	0	2
Oficina de Valorización	5	0	0	5
Secretaria Administrativa	36	0	1	37
Secretaria de Desarrollo Social	171	4	101	276
Secretaria de Educación	2	0	3	5
Secretaria de Hacienda	93	43	103	239
Secretaria de Infraestructura	38	11	18	67
Secretaria de Planeación	101	11	57	169
Secretaria de Salud y Ambiente	126	1	109	236



**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

Secretaría del Interior	76	5	44	125
Secretaría Jurídica	39	1	4	44
Unidad Técnica de Servicios Públicos	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>705</b>	<b>76</b>	<b>447</b>	<b>1228</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

### 5.5.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	CONTESTADAS DEPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
Secretaría Administrativa	18	3	21
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>21</b>

### 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	36123
<b>TOTAL</b>	<b>8459</b>	<b>84172</b>	<b>173541</b>

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

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar que, del tercer trimestre al cuarto trimestre de 2021, las solicitudes asignadas en el módulo PQRSD se incrementaron en un 6.34%



**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	CUARTO 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)	(1/10/2021 A 31/12/2021)
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DE CADA INFORME TRIMESTRAL	18	10	28	204	1157	9710	6703	3592	8560	5137	6242	4484
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DE CADA INFORME TRIMESTRAL	2658	2184	1938	1419	2617	12878	21507	26008	51045	38709	27725	31639
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	2676	2194	1966	1623	3774	22588	28210	29600	59605	43846	33967	36123

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 25 de 25

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

	2020				2021			
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
<b># CASOS SIN RES ENERO PUESTA A 14 DE ENERO DEL 2022</b>	0	14	194	201	268	226	290	4484
<b># CASOS CERRADOS A 14 DE ENERO DEL 2022</b>	3774	22574	28016	29399	59337	43620	33677	31639
<b># CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE</b>	3774	22588	28210	29600	59605	43846	33967	36123

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

## 6. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- 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.
- Se resalta la gestión de cada dependencia en la labor de dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos lo cual se refleja en el punto 5.6.2 en donde se evidencia la gran cantidad de casos radicados que se han cerrado durante el trimestre.
- Del total de las solicitudes radicadas y asignadas fueron respondidas dentro de los términos de Ley a 14 de enero de 2022 el 85,76%. Resaltando que existe un 10,87% de las solicitudes aún dentro de los términos de cumplimiento de respuesta.
- De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que sólo el 3,37% de las solicitudes de la administración municipal radicadas y asignadas en los diferentes canales de servicio al ciudadano, no han sido contestadas.