



**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>	Primer trimestre de 2022 (01/01/2022 al 31/03/2022) con fecha de corte 31 de marzo de 2022.
<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>Mónica Lucía Sarmiento Olarte</i> <b>MÓNICA LUCÍA 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 primer trimestre del 2022 con corte de las solicitudes que ingresaron hasta el 31 de marzo del 2022 y con el estado de las respuestas con corte al 07 de abril de 2022, con los reportes extraídos del software GSC el 07 de abril 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	66671
Otros Canales	159
Ventanilla	6424
<b>TOTAL</b>	<b>73254</b>

Fuente: Base de datos Reporte de solicitudes Software GSC

Durante el primer trimestre de 2022, la Administración Municipal recibió por los diferentes canales de atención 73254 solicitudes, las cuales, el 91% 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 40683, respecto a este trimestre hubo un aumento del 80,06%, 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 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	254	0	103	357
Despacho Alcalde	68	0	56	124
OFAI	4	0	0	4
Oficina Asesora TIC	43	0	7	50
Oficina Control Interno Disciplinario	32	0	11	43
Oficina de Control Interno de Gestión	3	0	2	5
Oficina de Prensa y Comunicaciones	82	0	2	84
Oficina de Valorización	168	0	202	370
Secretaria Administrativa	7309	159	190	7658
Secretaria de Desarrollo Social	906	0	932	1838
Secretaria de Educación	571	0	21	592
Secretaria de Hacienda	50872	0	2292	53164
Secretaria de Infraestructura	750	0	365	1115
Secretaria de Planeación	1405	0	929	2334
Secretaria de Salud y Ambiente	2009	0	497	2506
Secretaria del Interior	2254	0	838	3092
Secretaria Jurídica	442	0	93	535
Sisben	190	0	0	190
Unidad Técnica de Servicios Públicos	10	0	23	33
<b>TOTAL</b>	<b>67372</b>	<b>159</b>	<b>6563</b>	<b>74094</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

De acuerdo a la anterior tabla se puede evidenciar que el **71.75 %** 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 73.254 son solicitudes que ingresan por los diferentes canales, sin embargo, se incrementan en 1,14% es decir a 74.094 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 primer trimestre de 2022, el Formulario de impuestos de industria y comercio registra la mayor frecuencia con un porcentaje del 63.94 % de acuerdo a la clasificación actual que registra el sistema, seguido de la Petición General con un porcentaje del 14.82 %, como se muestra a continuación:

NOVEDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Formulario de impuestos de industria & comercio, s	43079	63,94%
Petición General	9987	14,82%
INFORMATIVO	6893	10,23%
Petición de Información	3076	4,57%
Petición de documentos	1259	1,87%
Queja	740	1,10%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	653	0,97%
Procesos Judiciales	387	0,57%
Queja Anónima	278	0,41%
Invitaciones	264	0,39%
Petición para elevar una consulta	232	0,34%
Fallo	209	0,31%
Memoriales	135	0,20%
Acciones de Tutela	49	0,07%
Respuesta requerimientos de la administración muni	39	0,06%
Sugerencia	26	0,04%
Admisión	23	0,03%
Felicitación	12	0,02%
Incidente de Desacato	9	0,01%
Acciones Populares	6	0,01%
Denuncia anticorrupción	6	0,01%
Reclamo	6	0,01%
Notificación Admisión	3	0,00%
Acciones de Cumplimiento	1	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>67372</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



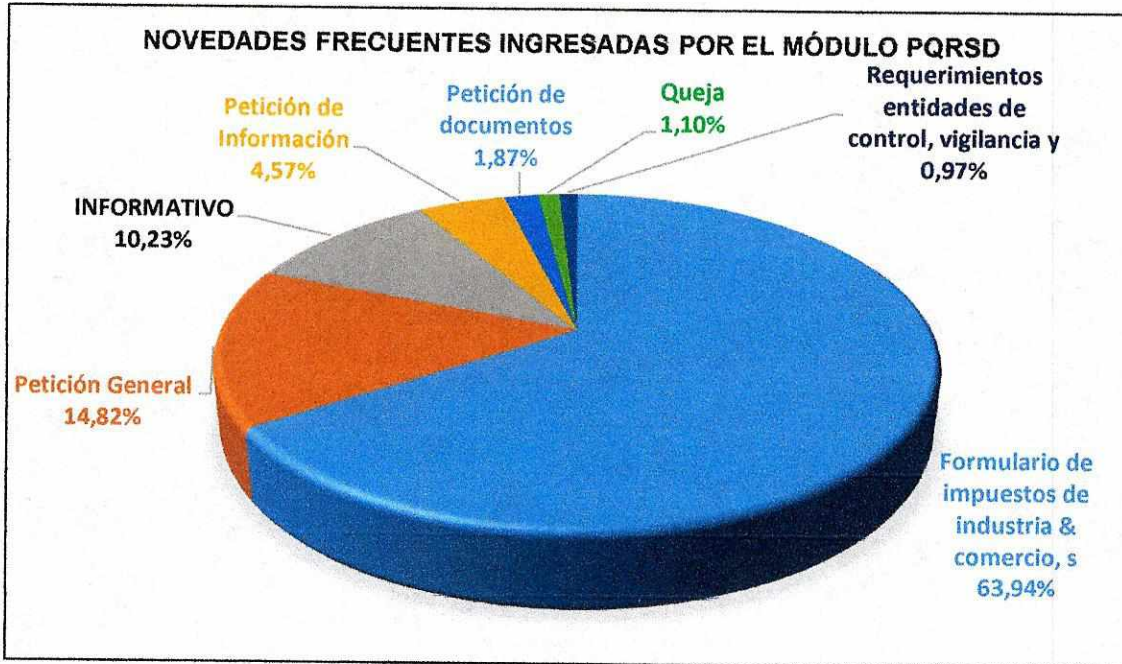
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE  
LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS (PQRSD)**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 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 primer trimestre de 2022, la petición general con un porcentaje del 82.49 %, 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	5414	82,49%
INFORMATIVO	941	14,34%
Invitaciones	57	0,87%
Petición de Información	46	0,70%
Queja	28	0,43%
Informes presentados	18	0,27%
Petición para elevar una consulta	16	0,24%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	11	0,17%
Queja Anónima	10	0,15%
Procesos Judiciales	9	0,14%
Entrega de informes	5	0,08%
Petición de documentos	3	0,05%



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

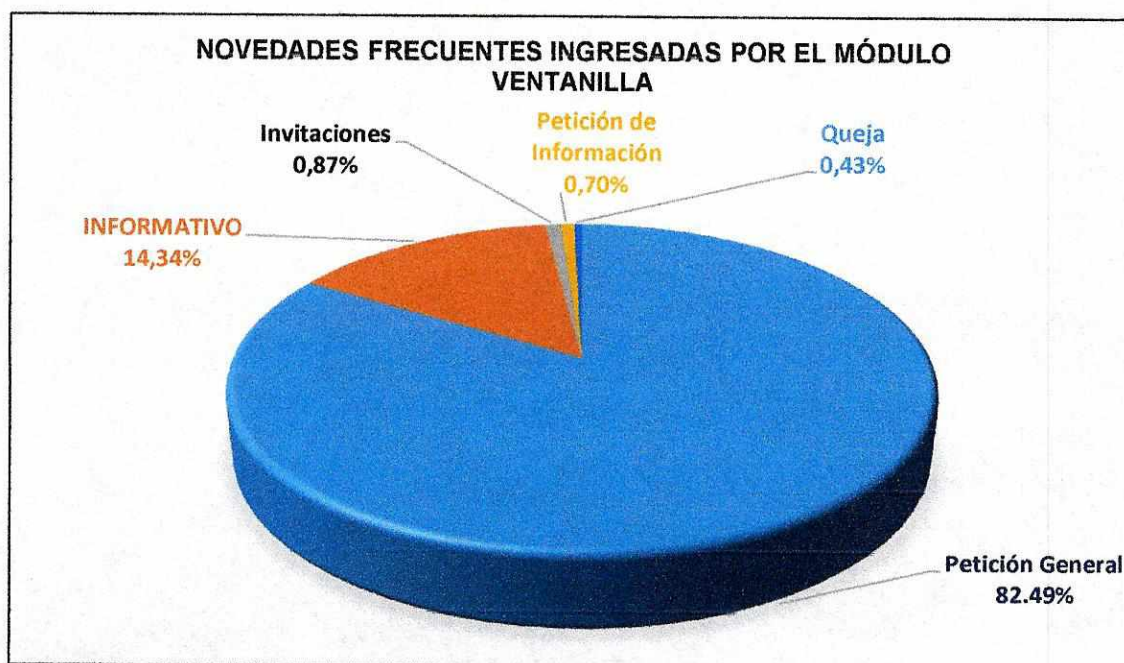
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 7 de 25

Acciones de Tutela	2	0,03%
Formulario de impuestos de industria & comercio, s	2	0,03%
Respuesta requerimientos de la administración municipal	1	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>6563</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

**5.1.3 Otros Canales**

En el primer trimestre de 2022, 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	158	158
Resolución	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>159</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	1259
Petición de Información	3076
<b>TOTAL</b>	<b>4335</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de documentos	3
Petición de Información	46
<b>TOTAL</b>	<b>49</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	343	0	0	343

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

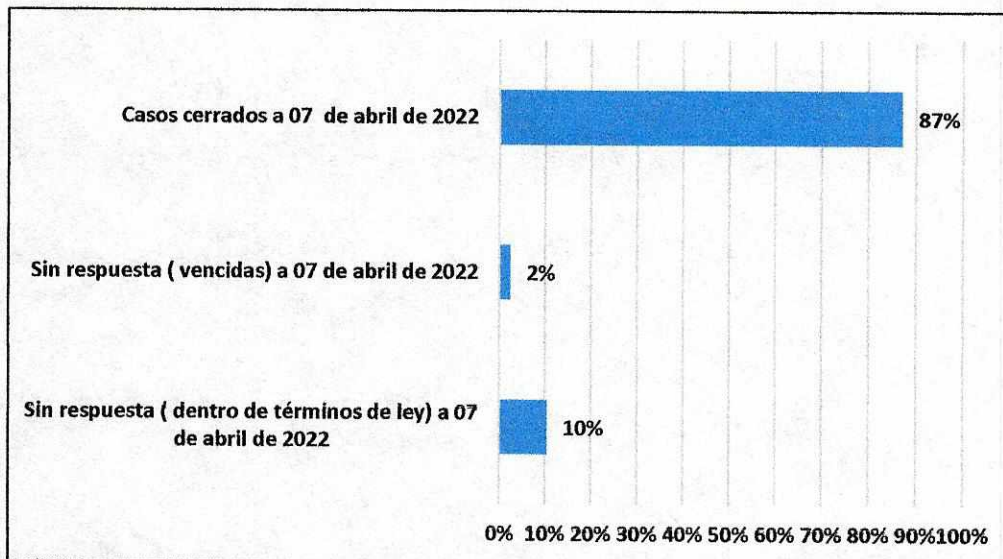
Página 9 de 25

**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 07 de abril de 2022	7070
Sin respuesta ( vencidas) a 07 de abril de 2022	1654
Casos cerrados a 07 de abril de 2022	58648
<b>TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE</b>	<b>67372</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 (PQRS)**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

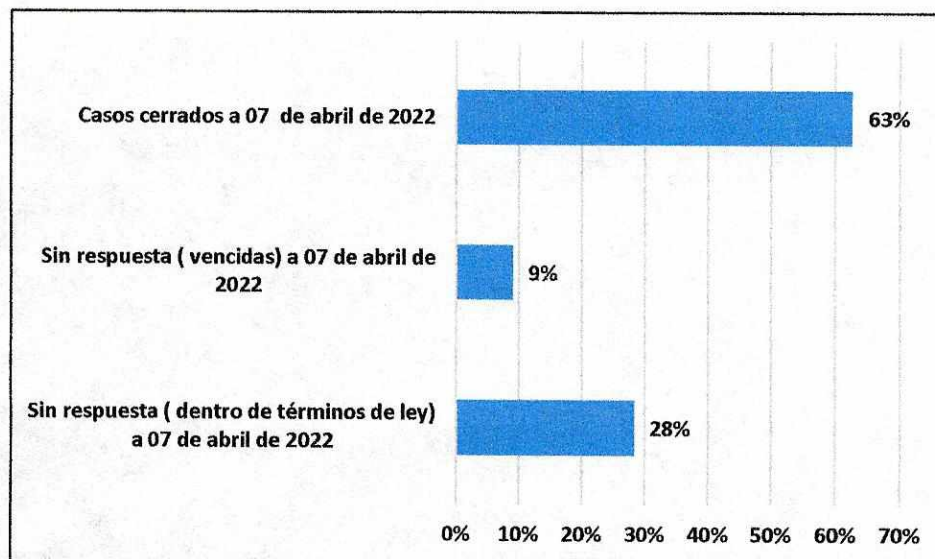
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 10 de 25

5.2.2 Módulo Comunicaciones Externas (ventanilla)

ESTADO	CANTIDAD
Sin respuesta ( dentro de términos de ley) a 07 de abril de 2022	1861
Sin respuesta ( vencidas) a 07 de abril de 2022	594
Casos cerrados a 07 de abril de 2022	4108
<b>TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE</b>	<b>6563</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 (PQRS)**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

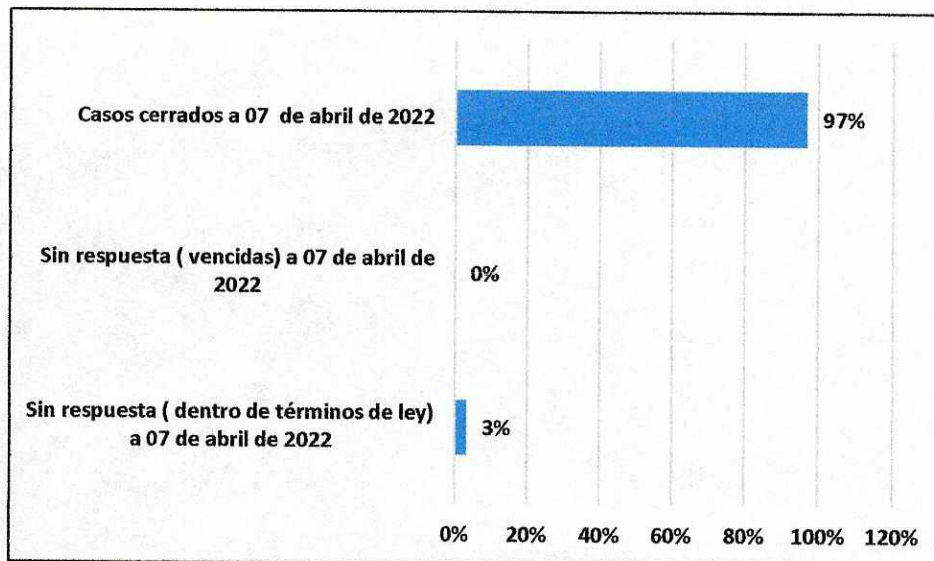
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 11 de 25

**5.2.3 Otros Canales**

ESTADO	CANTIDAD
Sin respuesta ( dentro de términos de ley) a 07 de abril de 2022	5
Sin respuesta ( vencidas) a 07 de abril de 2022	0
Casos cerrados a 07 de abril de 2022	154
<b>TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE</b>	<b>159</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 I trimestre 2022:

#### 5.3.1 Según el trámite dado

##### 5.3.1.1 Módulo PQRSD

DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria de Hacienda	3556	47316	50872	75,5%
Secretaria Administrativa	2731	4578	7309	10,8%
Secretaria del Interior	590	1664	2254	3,3%
Secretaria de Salud y Ambiente	447	1562	2009	3,0%
Secretaria de Planeación	513	892	1405	2,1%
Secretaria de Desarrollo Social	490	416	906	1,3%
Secretaria de Infraestructura	165	585	750	1,1%
Secretaria de Educación	81	490	571	0,8%
Secretaria Jurídica	51	391	442	0,7%
DADEP	58	196	254	0,4%
Sisben	15	175	190	0,3%
Oficina de Valorización	22	146	168	0,2%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	82	82	0,1%
Despacho Alcalde	4	64	68	0,1%
Oficina Asesora TIC	0	43	43	0,1%
Oficina Control Interno Disciplinario	0	32	32	0,0%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	10	10	0,0%
OFAI	1	3	4	0,0%
Oficina de Control Interno de Gestión	0	3	3	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>8724</b>	<b>58648</b>	<b>67372</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

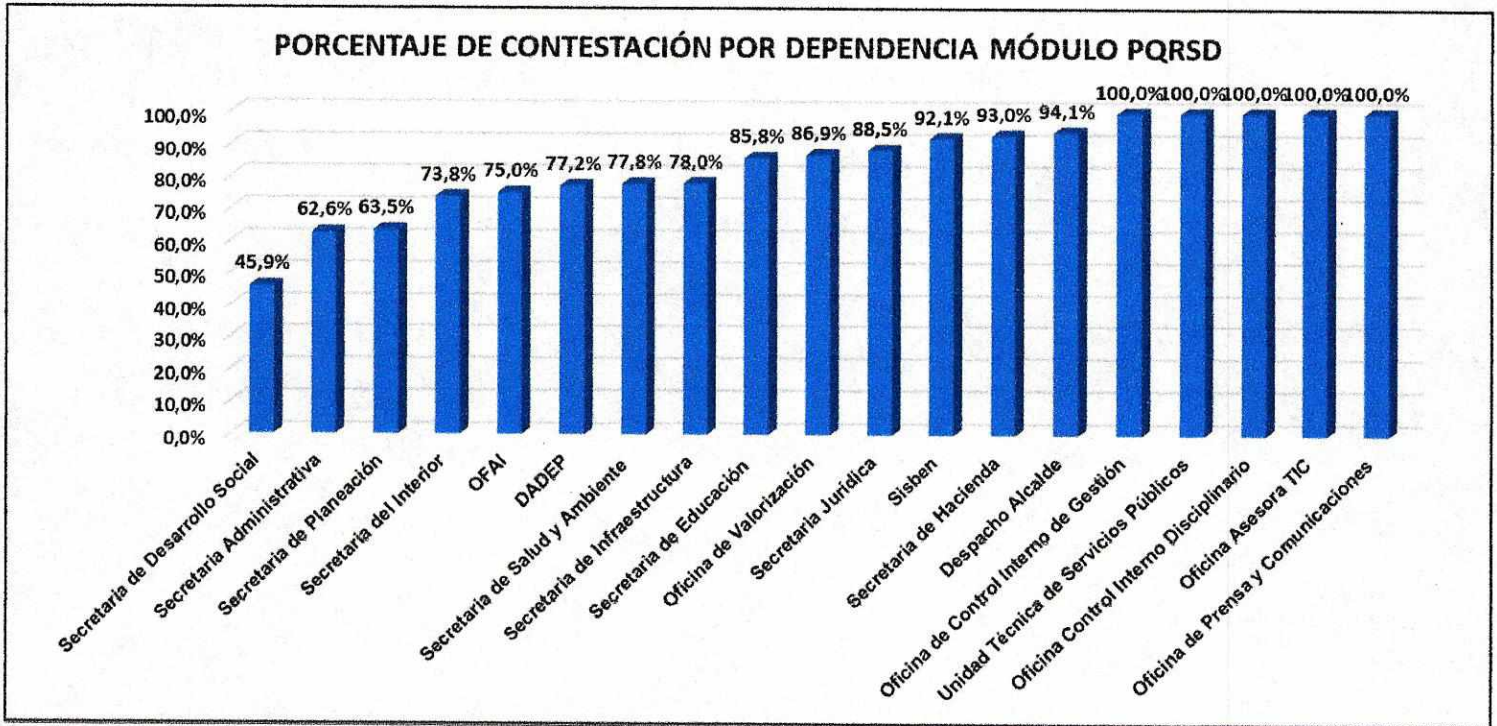
Código: F-GSC-8200-238,37-019

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
Secretaría de Hacienda	1084	1208	2292	34,9%
Secretaría de Desarrollo Social	556	376	932	14,2%
Secretaría de Planeación	282	647	929	14,2%
Secretaría del Interior	181	657	838	12,8%
Secretaría de Salud y Ambiente	152	345	497	7,6%
Secretaría de Infraestructura	74	291	365	5,6%
Oficina de Valorización	23	179	202	3,1%
Secretaría Administrativa	27	163	190	2,9%



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

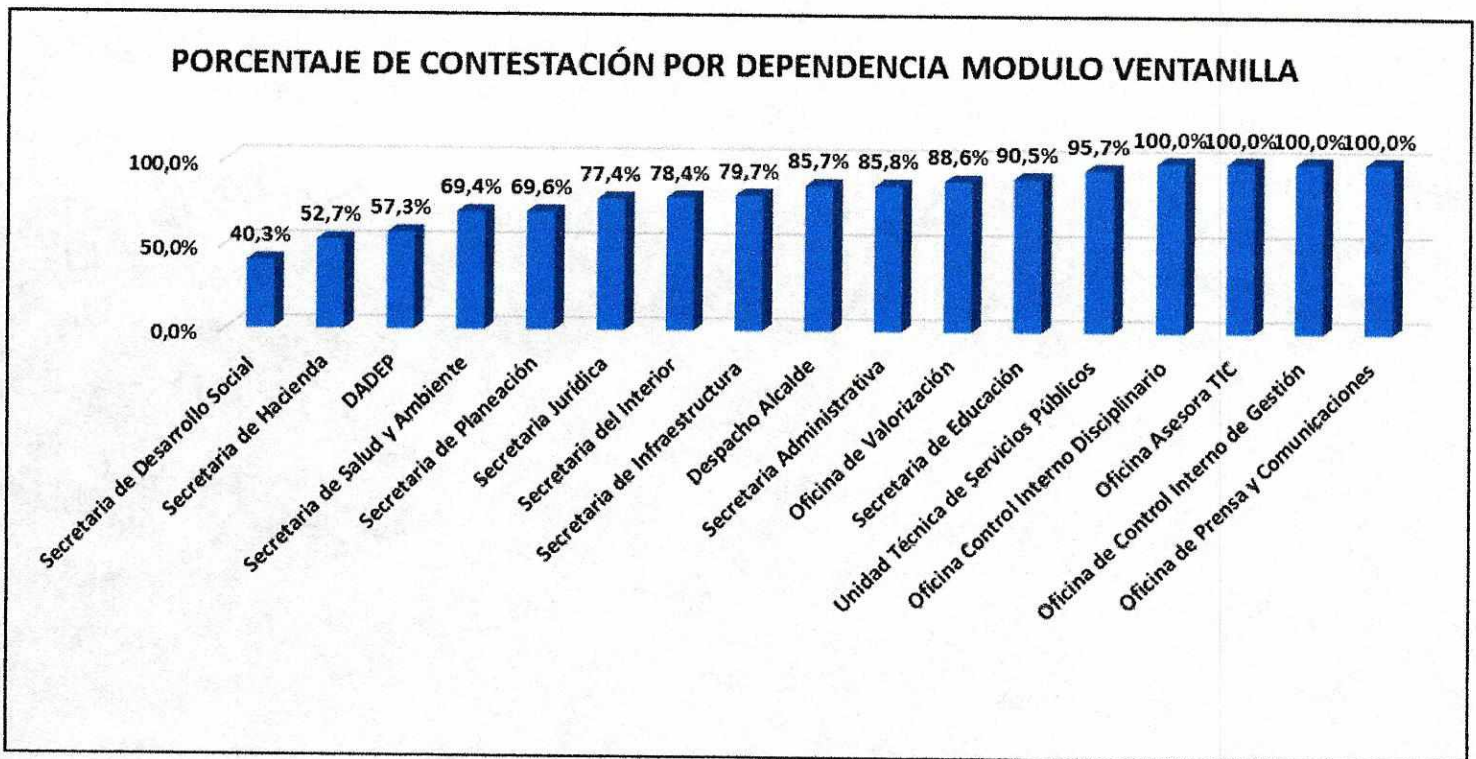
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 14 de 25

DADEP	44	59	103	1,6%
Secretaria Jurídica	21	72	93	1,4%
Despacho Alcalde	8	48	56	0,9%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	1	22	23	0,4%
Secretaria de Educación	2	19	21	0,3%
Oficina Control Interno Disciplinario	0	11	11	0,2%
Oficina Asesora TIC	0	7	7	0,1%
Oficina de Control Interno de Gestión	0	2	2	0,0%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	2	2	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>2455</b>	<b>4108</b>	<b>6563</b>	<b>100,0%</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	5	154	159	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>154</b>	<b>159</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 97 %.

**5.3.2 Según el tipo de Novedad**

**5.3.2.1 Módulo PQRSD**

DEPENDENCIAS	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	Peticion de documentos	Peticion de informacion	Peticion General	Peticion para elevar una consulta	Procesos Judiciales	Queja	Queja Anónima	Reclamo	Requerimientos entidades de control, vigilancia y	Respuesta requerimientos de la administración muni	Sugerencia	TOTAL
DADEP							1			44	2			2	37	134	1	1	8	6		15	3		254
Despacho Alcalde										12	33				4	14						4	1		68
OFAI										1	1					2									4
Oficina Asesora TIC										23	1				5	11			1			2			43
Oficina Control Interno Disciplinario										1				1	7	6			3	2		10	2		32
Oficina de Control Interno de Gestión																2			1						3
Oficina de Prensa y Comunicaciones										66	1	1			2	11						1			82
Oficina de Valorización						1				2		1		42	21	97			1			1	2		168



**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

Secretaría Administrativa	1			1	2	8	5	2		5638	67	6		79	219	1119	4	8	87	15	1	39	5	3	7309
Secretaría de Desarrollo Social		4		1		4				54	23	1		24	134	568	7	3	19	1		61	2		906
Secretaría de Educación		4		3	1	29	1			49	16	5	1	18	100	224	2	16	21	9		69	2	1	571
Secretaría de Hacienda		2		1		15	1	43077		502	17	13		701	1584	4500	150	29	236	2		33	2	7	50872
Secretaría de Infraestructura			2	1	1	3	1			59	11			18	98	437	2	1	59	9		45	2	1	750
Secretaría de Planeación		6	1	2	1	12			3	83	15	9		175	278	629	20	7	69	42	1	48	4		1405
Secretaría de Salud y Ambiente		4		3		21	3			186	41	3		141	295	965	33	19	105	89		86	6	9	2009
Secretaría del Interior		4		1		84				148	32	31		43	217	1088	11	166	118	103	3	194	6	5	2254
Secretaría Jurídica		23	3	9		28			5	20	4	63	2	4	42	66	2	135	1		1	34			442
Sisben		2		1		4			1	2		2		11	33	111		2	10			9	2		190
Unidad Técnica de Servicios Públicos					1					3						3			1			2			10
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>49</b>	<b>6</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>209</b>	<b>12</b>	<b>43079</b>	<b>9</b>	<b>6893</b>	<b>264</b>	<b>135</b>	<b>3</b>	<b>1259</b>	<b>3076</b>	<b>9987</b>	<b>232</b>	<b>387</b>	<b>740</b>	<b>278</b>	<b>6</b>	<b>653</b>	<b>39</b>	<b>26</b>	<b>67372</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

**5.3.2.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)**

DEPENDENCIAS	Acciones de Tutela	Entrega de informes	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	INFORMATIVO	Informes presentados	Invitaciones	Peticion de documentos	Peticion de Informacion	Peticion General	Peticion para elevar una consulta	Procesos Judiciales	Queja	Queja Anonima	Requerimientos entidades de control, vigilancia y	Respuesta requerimientos de la administracion muni	Total general
DADEP				3		3			96			1				103
Despacho Alcalde				12	1	14			27			1		1		56
Oficina Asesora TIC				1		1			5							7
Oficina Control Interno Disciplinario				6		1			4							11
Oficina de Control Interno de Gestión									2							2
Oficina de Prensa y Comunicaciones						2										2
Oficina de Valorización				3		1			198							202
Secretaria Administrativa				53		3	1	5	127						1	190
Secretaria de Desarrollo Social				88	2	4	1	4	824	3	1	1		4		932





**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

Secretaría de Educación				6		2			13							21
Secretaría de Hacienda	1	1	1	439	5	3		16	1817	5	4					2292
Secretaría de Infraestructura				58		5		4	297					1		365
Secretaría de Planeación				53	2	1		9	849	3	1	7	4			929
Secretaría de Salud y Ambiente	1	1	1	57	7	5		4	407	1		10	3			497
Secretaría del Interior		3		106	1	11	1	4	691	4	3	8	3	3		838
Secretaría Jurídica				46		1			44					2		93
Unidad Técnica de Servicios Públicos				10					13							23
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>941</b>	<b>18</b>	<b>57</b>	<b>3</b>	<b>46</b>	<b>5414</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>6563</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

**5.3.2.3 Otros Canales**

DEPENDENCIA	Petición General	Resolución	TOTAL
Secretaría Administrativa	158	1	159
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>1</b>	<b>159</b>

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 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 Administrativa	2308	75	2270	2656	7309
Secretaría de Desarrollo Social	290	183	126	307	906
Secretaría de Planeación	832	39	60	474	1405
Secretaría del Interior	1384	162	280	428	2254
Secretaría de Salud y Ambiente	1424	27	138	420	2009
DADEP	182	9	14	49	254
Secretaría de Infraestructura	544	46	41	119	750



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

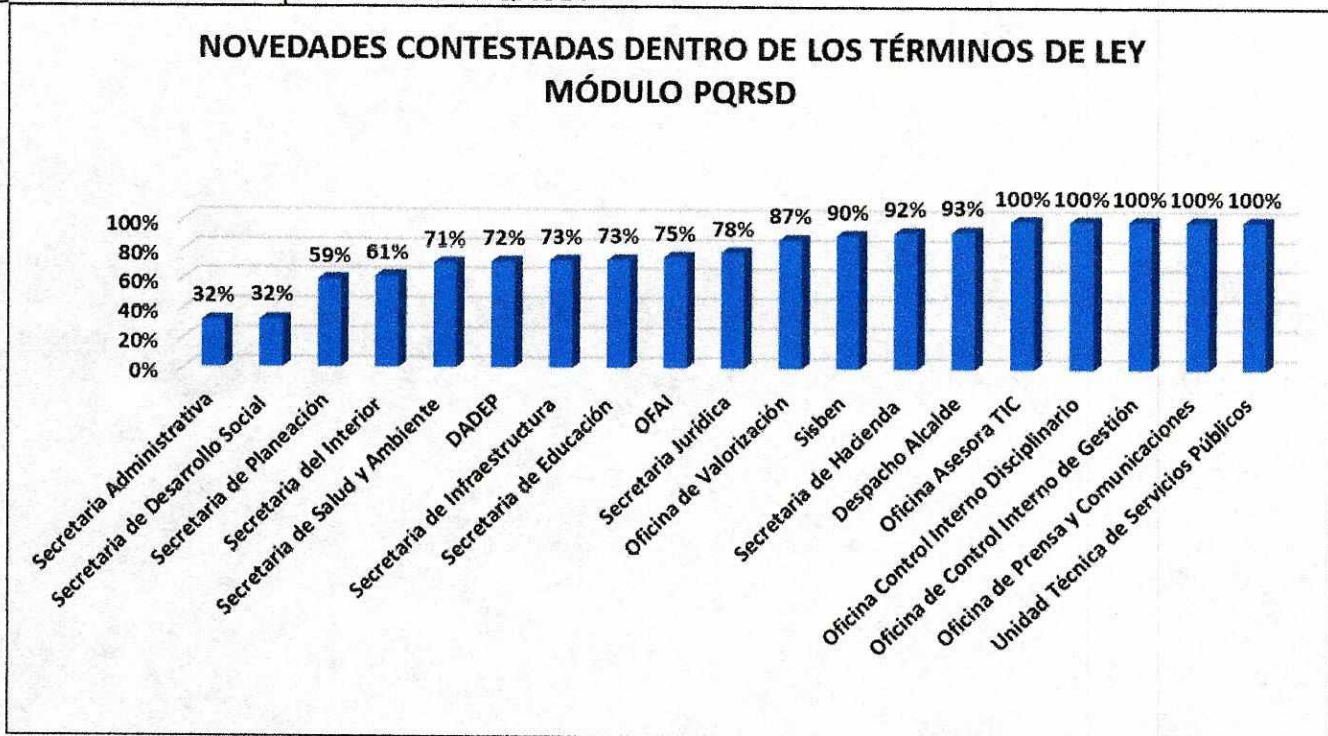
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 18 de 25

Secretaria de Educación	417	3	73	78	571
OFAI	3	0	0	1	4
Secretaria Jurídica	346	11	45	40	442
Oficina de Valorización	146	0	0	22	168
Sisben	171	1	4	14	190
Secretaria de Hacienda	46807	1098	509	2458	50872
Despacho Alcalde	63	0	1	4	68
Oficina Asesora TIC	43	0	0	0	43
Oficina Control Interno Disciplinario	32	0	0	0	32
Oficina de Control Interno de Gestión	3	0	0	0	3
Oficina de Prensa y Comunicaciones	82	0	0	0	82
Unidad Técnica de Servicios Públicos	10	0	0	0	10
<b>TOTAL</b>	<b>55087</b>	<b>1654</b>	<b>3561</b>	<b>7070</b>	<b>67372</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

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



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

**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
Secretaria de Desarrollo Social	285	107	91	449	932
Secretaria de Hacienda	1140	395	68	689	2292
DADEP	57	6	2	38	103
Secretaria de Salud y Ambiente	320	7	25	145	497
Secretaria de Planeación	611	33	36	249	929
Secretaria del Interior	593	25	64	156	838
Secretaria Jurídica	67	1	5	20	93
Secretaria de Infraestructura	278	19	13	55	365
Secretaria Administrativa	161	0	2	27	190
Despacho Alcalde	48	1	0	7	56
Oficina de Valorización	179	0	0	23	202
Secretaria de Educación	19	0	0	2	21
Unidad Técnica de Servicios Públicos	22	0	0	1	23
Oficina Asesora TIC	7	0	0	0	7
Oficina Control Interno Disciplinario	11	0	0	0	11
Oficina de Control Interno de Gestión	2	0	0	0	2
Oficina de Prensa y Comunicaciones	2	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>3802</b>	<b>594</b>	<b>306</b>	<b>1861</b>	<b>6563</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

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



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

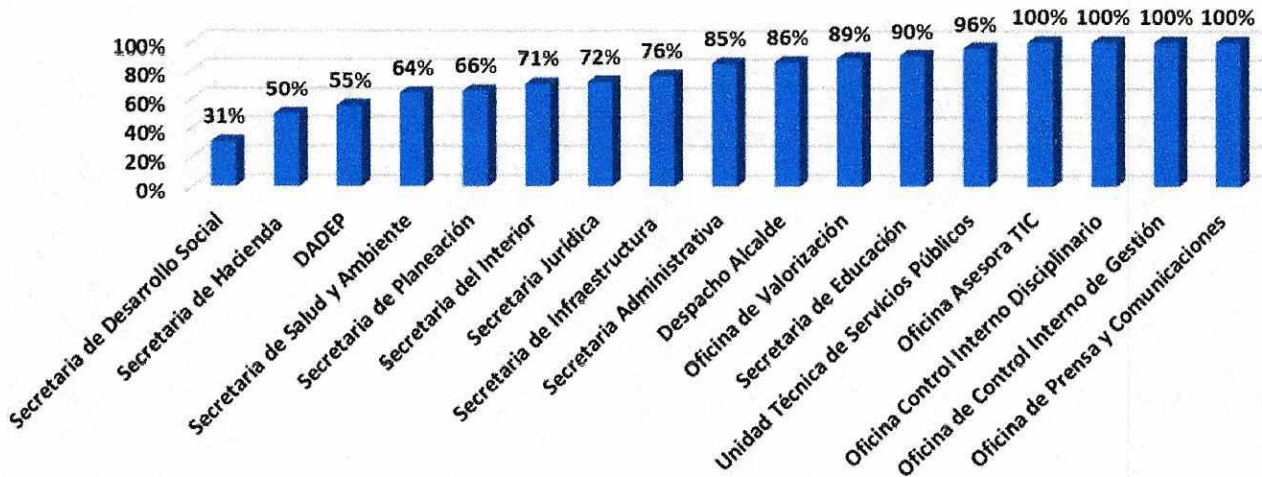
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 20 de 25

**NOVEDADES CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY  
MÓDULO 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 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 Administrativa	150	0	4	5	159
<b>Total general</b>	<b>150</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>159</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 21 de 25

**5.5 Estados asignaciones sin respuesta en el IV 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 TERMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DEPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
DADEP	9	0	7	16
Oficina Asesora TIC	1	0	0	1
Oficina de Control Interno de Gestión	1	0	0	1
Oficina de Valorización	9	0	0	9
Secretaria Administrativa	1735	1	424	2160
Secretaria de Desarrollo Social	14	12	47	73
Secretaria de Educación	12	0	7	19
Secretaria de Hacienda	379	134	213	726
Secretaria de Infraestructura	34	12	31	77
Secretaria de Planeación	204	78	75	357
Secretaria de Salud y Ambiente	75	1	9	85
Secretaria del Interior	50	28	75	153
Secretaria Jurídica	12	2	7	21
Sisben	6	0	2	8
<b>TOTAL</b>	<b>2541</b>	<b>268</b>	<b>897</b>	<b>3706</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 22 de 25

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	1	3	0	4
Oficina de Valorización	5	0	0	5
Secretaria Administrativa	32	0	4	36
Secretaria de Desarrollo Social	28	14	97	139
Secretaria de Hacienda	59	84	197	340
Secretaria de Infraestructura	11	8	12	31
Secretaria de Planeación	80	5	38	123
Secretaria de Salud y Ambiente	22	0	10	32
Secretaria del Interior	18	4	34	56
Secretaria Jurídica	10	1	3	14
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>119</b>	<b>395</b>	<b>780</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.5.3 Otros Canales

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
Secretaría administrativa	5	0	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</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 23 de 25

**5.6 Novedades por trimestre Módulo PQRSD**

NOVEDADES POR TRIMESTRE	CANT. AÑO 2019	CANT. AÑO 2020	CANT. AÑO 2021	CANT. AÑO 2022
Primer Trimestre	2676	3774	59605	67372
Segundo Trimestre	2194	22588	43846	N/A
Tercer Trimestre	1966	28210	33967	N/A
Cuarto Trimestre	1623	29600	36123	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>8459</b>	<b>84172</b>	<b>173541</b>	<b>67372</b>

Fuente de Información: Informes Comportamentales vigencias 2019-2020-2021-2022

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar que, del cuarto trimestre del año 2021 al primer trimestre de 2022, las solicitudes asignadas en el módulo PQRSD se incrementaron en un **86,50%**

**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.



**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

	2019				2020				2021				2022				
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	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)	(1/01/2022 A 31/03/2022)				
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DE	18	10	28	204	1157	9710	6703	3592	8560	5137	6242	4484	8724				
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DE	2658	2184	1938	1419	2617	12878	21507	26008	51045	38709	27725	31639	58648				
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	2676	2194	1966	1623	3774	22588	28210	29600	59605	43846	33967	36123	67372				

Fuente de Información: Informes Comportamentales vigencias 2019-2020-2021-2022

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
# CASOS SIN RESPUESTA A 07 DE ABRIL DE 2022	0	13	173	178	223	197	220	643
# CASOS CERRADOS A 07 DE ABRIL DE 2022	3774	22575	28037	29422	59382	43649	33747	35480
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	3774	22588	28210	29600	59605	43846	33967	36123

Fuente de Información: Informes comportamentales vigencias 2020-2021-2022 y reportes asignaciones





**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

## 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 puede evidenciar el incremento del 80% en las asignaciones para el primer trimestre del 2022 respecto al trimestre anterior, esto debido al aumento de solicitudes de impuestos (predial e industria y comercio) en la secretaría de Hacienda.
- Cabe resaltar que, a pesar del incremento de las solicitudes respecto al trimestre anterior, las solicitudes en estado de respuesta "sin responder" fueron sólo del 12%.
- Del total de las solicitudes radicadas y asignadas en el módulo PQRSD fueron respondidas dentro de los términos de Ley a 07 de abril de 2022 el 87,05%, resaltando que el 10,49% (1654) se encuentran aún dentro de los términos de ley.
- De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que sólo el 2.45% de las solicitudes de módulo PQRSD de la administración municipal radicadas y asignadas en los diferentes canales de servicio al ciudadano, no han sido contestadas.