



**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 27

1. DATOS GENERALES

SECRETARIA Y/O OFICINA:	Secretaría Administrativa
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de Servicio a la Ciudadanía
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	N.A
PERIODO EVALUADO:	Segundo trimestre de 2022 (01/04/2022 al 30/06/2022) con fecha de corte 30 de junio de 2022.
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORÓ:	<p>Proyectó: Gloria María Castro Benavides- CPS 1800-2022</p> <p>Proyectó: Alexander Martínez Mendoza CPS 1868-2022</p> <p>Revisó: Luz Esperanza Bernal Rojas - Profesional Especializado</p>
APROBÓ:	<p><i>Mónica Lucía Sarmiento Olarte</i> MÓNICA LUCÍA SARMIENTO OLARTE 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...".



**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 27

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

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.

El congreso de la República expidió la ley 2207 de mayo 17 de 2022 "por medio de la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020", a través de la cual derogó el artículo que ampliaba los términos legales para dar respuesta a las peticiones formuladas en ejercicio del derecho fundamental de petición.

Los términos para dar respuesta a las peticiones serán de nuevo los señalados por el artículo 14 del CPACA y la Ley 1755 de 2015.

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.



**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 27

3.2. Elaboración del informe por parte de un profesional de apoyo del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía 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.

3.3. Aprobación y Firma del Secretario Administrativo.

3.4. Publicación del Informe en la página web de la Alcaldía de Bucaramanga.

3.5. Comunicación a cada Secretaría u Oficina Asesora, de los resultados obtenidos en el informe publicado.

4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga.

La Administración Municipal implementó el Software de Gestión de Servicio a la Ciudadanía-GSC, que permite la unificación de las solicitudes que ingresan a la Alcaldía de Bucaramanga por los diferentes canales de atención. En este capítulo, se presentan los resultados globales del comportamiento de las PQRSD que ingresaron a través del módulo PQRSD, del módulo de correspondencia externa (ventanilla) y por otros canales, durante el segundo trimestre del 2022 con corte de las solicitudes que ingresaron hasta el 30 de junio del 2022 y con el estado de las respuestas con corte al 07 de julio de 2022, con los reportes extraídos del software GSC el 15 de julio 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	34621
Otros Canales	186
Ventanilla	6085
TOTAL	40892

Fuente: Base de datos Reporte de solicitudes Software GSC

Durante el segundo trimestre de 2022, la Administración Municipal recibió por los diferentes canales de atención 40892 solicitudes, las cuales, el 85% 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 73254, respecto a este trimestre hubo un decremento del 44,17%, 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



**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 27

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	364	0	107	471
Despacho Alcalde	72	0	58	130
OFAI	5	0		5
Oficina Asesora TIC	25	0	3	28
Oficina Control Interno Disciplinario	33	0	7	40
Oficina de Control Interno de Gestión	8	0	3	11
Oficina de Prensa y Comunicaciones	31	0	4	35
Oficina de Valorización	128	0	219	347
Secretaria Administrativa	4151	186	185	4522
Secretaria de Desarrollo Social	911	0	1020	1931
Secretaria de Educación	364	0	14	378
Secretaria de Hacienda	22419	0	2153	24572
Secretaria de Infraestructura	995	0	362	1357
Secretaria de Planeación	1381	0	871	2252
Secretaria de Salud y Ambiente	1910	0	438	2348
Secretaria del Interior	2428	0	688	3116
Secretaría Jurídica	506	0	84	590
Sisben	128	0		128
Unidad Técnica de Servicios Públicos	10	0	16	26
TOTAL	35869	186	6232	42287

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

De acuerdo a la anterior tabla se puede evidenciar que el **58 %** del total de las solicitudes que ingresan a la administración municipal son asignadas a la secretaria de Hacienda Municipal, siendo el Módulo de PQRSD el de mayor atención.

Asimismo, se puede apreciar que **40892 (ver 4.1.1)** son solicitudes que ingresan por los diferentes canales, sin embargo, se incrementan en 3,41% es decir a 42287 asignaciones, esto debido a que una solicitud puede tener competencias en 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 27

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 segundo trimestre de 2022, el formulario de impuestos de industria y comercio registra la mayor frecuencia con un porcentaje del 48.11 % de acuerdo a la clasificación actual que registra el sistema, seguido de la Petición General con un porcentaje del 20.88 %, como se muestra a continuación:

NOVEDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Formulario de impuestos de industria & comercio, s	17256	48,11%
Petición General	7489	20,88%
INFORMATIVO	4217	11,76%
Petición de Información	2764	7,71%
Petición de documentos	869	2,42%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	733	2,04%
Queja	546	1,52%
Procesos Judiciales	494	1,38%
Queja Anónima	358	1,00%
Fallo	283	0,79%
Invitaciones	217	0,60%
Petición para elevar una consulta	197	0,55%
Memoriales	160	0,45%
Acciones de Tutela	83	0,23%
Denuncia anticorrupción	63	0,18%
Sugerencia	35	0,10%
Respuesta requerimientos de la administración	26	0,07%
Incidente de Desacato	17	0,05%
Admisión	14	0,04%
Solicitud saldo a favor IPU	14	0,04%
Felicitación	11	0,03%
Reclamo	6	0,02%
Solicitud saldo a favor ICA	5	0,01%
Notificación Admisión	4	0,01%
Otros recursos o revocatorias ICA	2	0,01%
Recurso contra la liquidación de revisión	2	0,01%



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

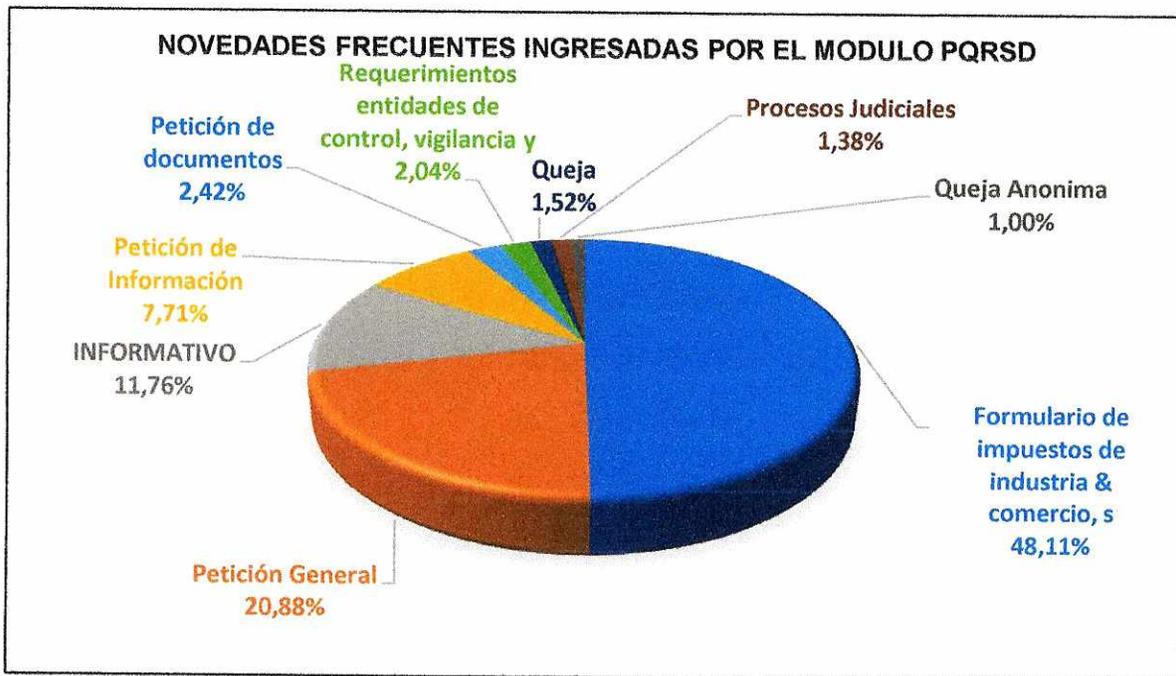
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 6 de 27

Exclusión de Impuesto Predial	1	0,003%
Recurso contra liquidación oficial IPU	1	0,003%
Solicitud aplicación mutación IGAC	1	0,003%
Solicitud Inscripción de oficio	1	0,003%
TOTAL	35869	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla):

En el módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla), durante el segundo trimestre de 2022, la petición general con un porcentaje del 87.76 %, es el tipo de solicitud con mayor participación de acuerdo con la clasificación actual que registra el sistema, como se evidencia a continuación:



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

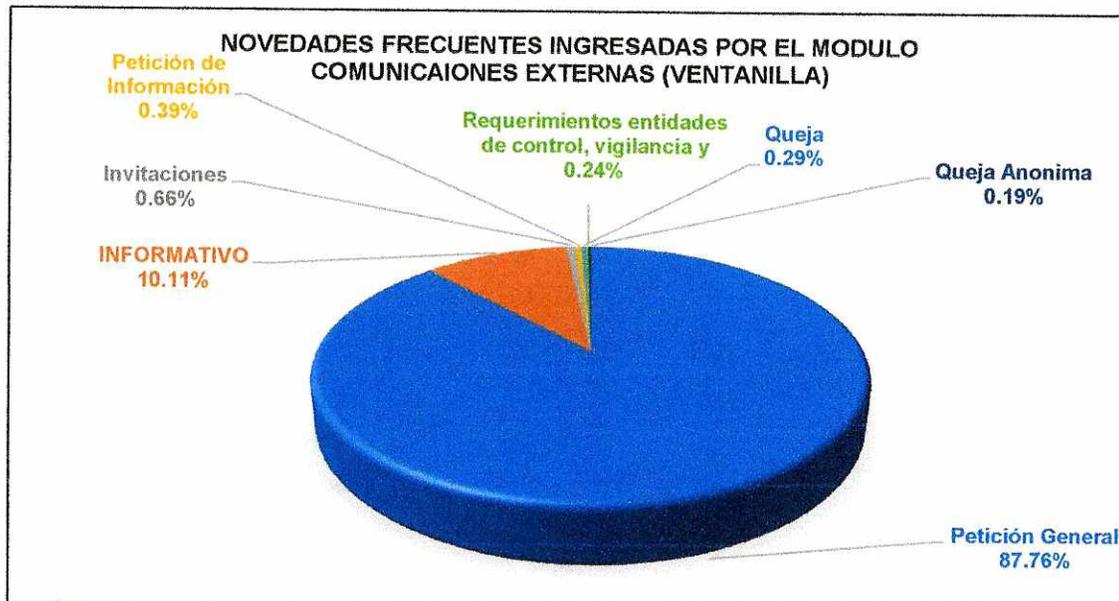
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 7 de 27

NOVEDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición General	5469	87,76%
INFORMATIVO	630	10,11%
Invitaciones	41	0,66%
Petición de Información	24	0,39%
Queja	18	0,29%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	15	0,24%
Queja Anónima	12	0,19%
Petición para elevar una consulta	11	0,18%
Informes presentados	7	0,11%
Entrega de informes	2	0,03%
Procesos Judiciales	2	0,03%
Recurso contra la liquidación de revisión	1	0,02%
TOTAL	6232	100%

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 8 de 27

5.1.3 Otros Canales

En el segundo trimestre de 2022, en este canal se evidenció que el 100 % de las novedades radicadas fueron clasificadas como petición general, de acuerdo a la clasificación actual que registra el sistema.

NOVEDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición General	186	100%
TOTAL	186	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.4 Petición de documentos e información

Módulo PQRSD

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de documentos	869
Petición de Información	2764
TOTAL	3633

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de Información	24
TOTAL	24

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 27

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	255	0	0	255

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.2 CANTIDAD DE SOLICITUDES RADICADAS Y CONTESTADAS, SEGÚN LAS ASIGNACIONES REALIZADAS A LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS

5.2.1 Módulo PQRSD

ESTADO	CANTIDAD
Solicitudes que están dentro de los términos de ley a 07 de julio de 2022 para dar respuesta.	2161
Sin respuesta (vencidas) a 07 de julio de 2022	1355
Casos cerrados a 07 de julio de 2022	32353
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	35869

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



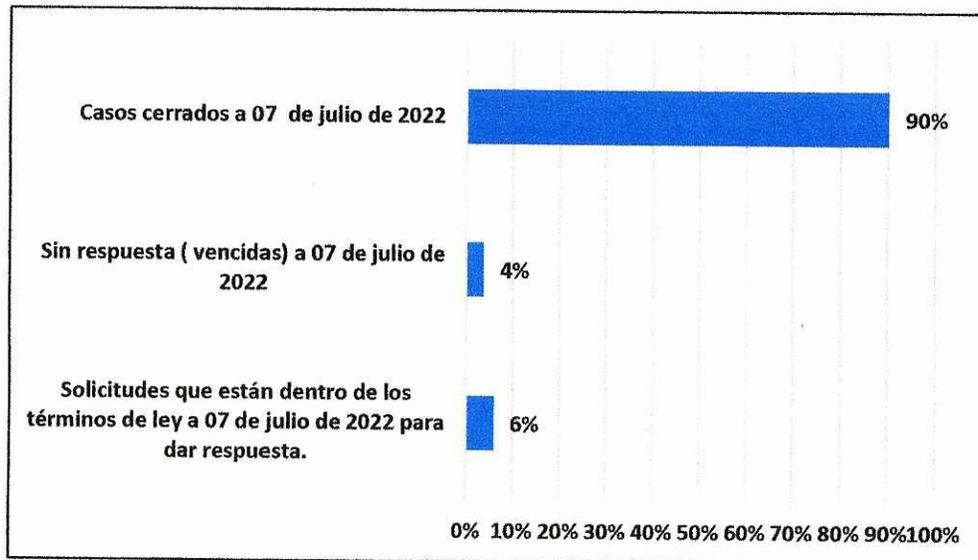
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE
LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS (PQRSD)**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 10 de 27



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.2.2 Módulo Comunicaciones Externas (ventanilla)

ESTADO	CANTIDAD
Solicitudes que están dentro de los términos de ley a 07 de julio de 2022 para dar respuesta.	999
Sin respuesta (vencidas) a 07 d de julio de 2022	707
Casos cerrados a 07 d de julio de 2022	4526
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	6232

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



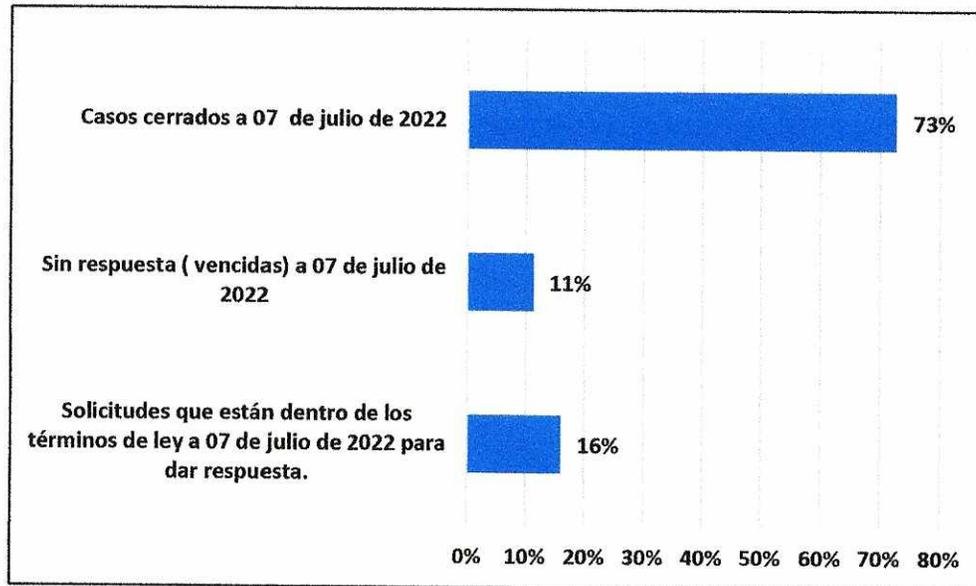
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE
LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS (PQRSD)**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 11 de 27



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.2.3 Otros Canales

ESTADO	CANTIDAD
Solicitudes que están dentro de los términos de ley a 07 de julio de 2022 para dar respuesta.	0
Sin respuesta (vencidas) a 07 de julio de 2022	0
Casos cerrados a 07 de julio de 2022	186
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	186

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



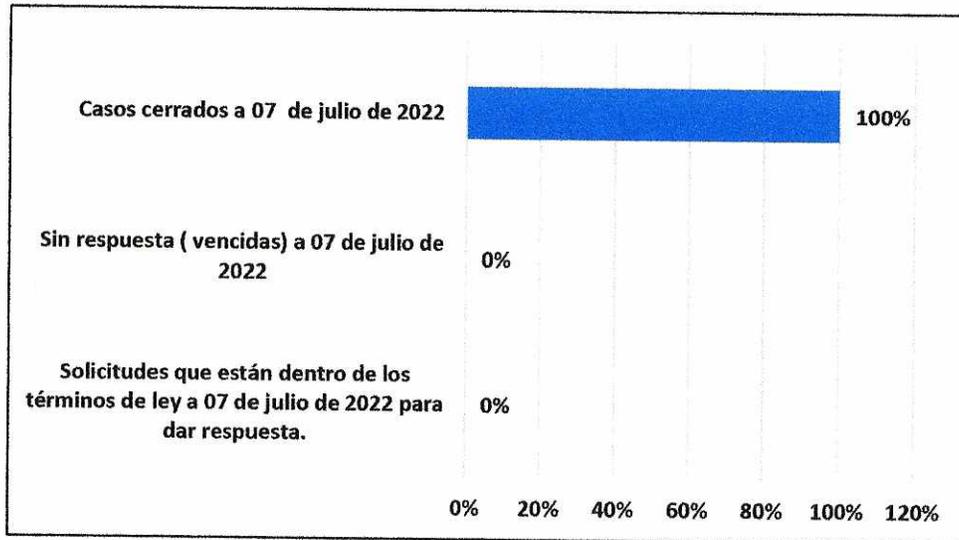
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE
LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS (PQRSD)**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 12 de 27



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 en el II 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	1492	20927	22419	62,5%
Secretaria Administrativa	33	4118	4151	11,6%
Secretaria del Interior	424	2004	2428	6,8%
Secretaria de Salud y Ambiente	383	1527	1910	5,3%
Secretaria de Planeación	507	874	1381	3,9%
Secretaria de Infraestructura	179	816	995	2,8%



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

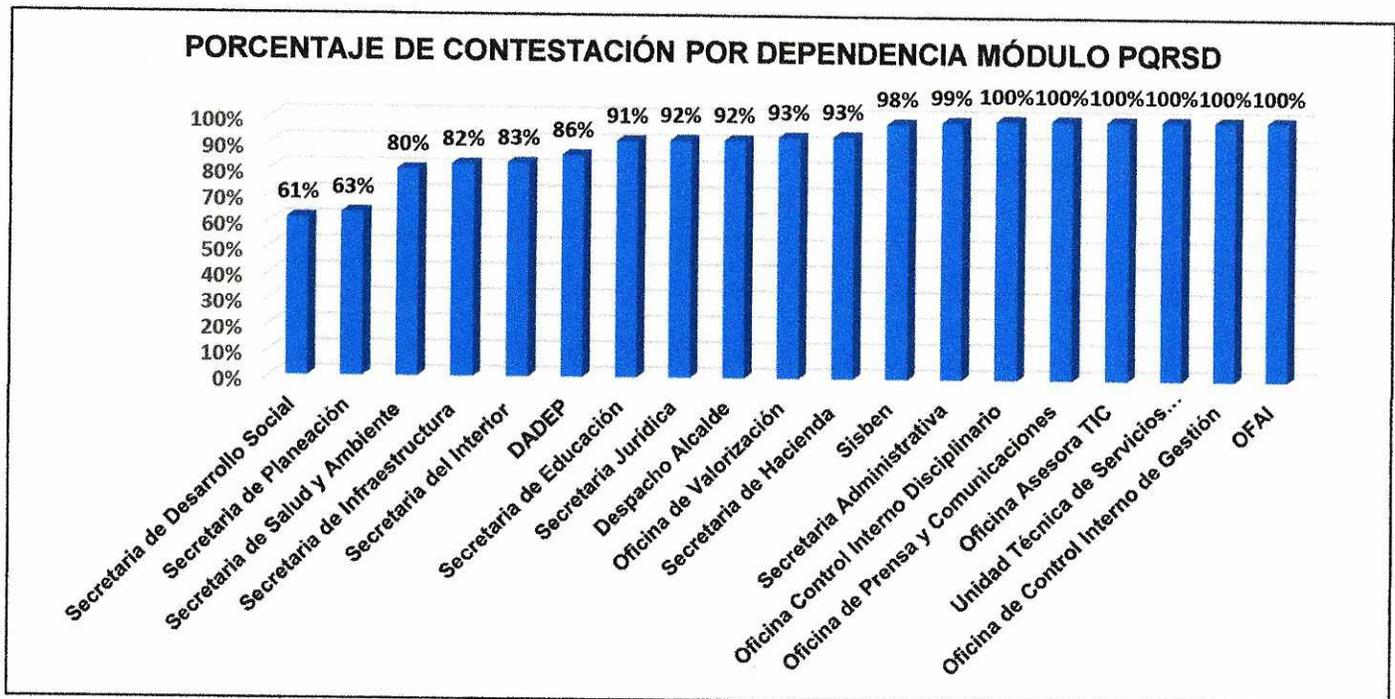
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 13 de 27

Secretaria de Desarrollo Social	354	557	911	2,5%
Secretaría Jurídica	43	463	506	1,4%
DADEP	52	312	364	1,0%
Secretaria de Educación	32	332	364	1,0%
Oficina de Valorización	9	119	128	0,4%
Sisben	2	126	128	0,4%
Despacho Alcalde	6	66	72	0,2%
Oficina Control Interno Disciplinario	0	33	33	0,1%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	31	31	0,1%
Oficina Asesora TIC	0	25	25	0,1%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	10	10	0,0%
Oficina de Control Interno de Gestión	0	8	8	0,0%
OFAI	0	5	5	0,0%
TOTAL	3516	32353	35869	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 de las cuales 28.432 fueron contestadas dentro de los términos de Ley y 3.931 se les brindó respuesta extemporánea, sin embargo, la totalidad fueron respondidas obteniendo un porcentaje promedio general de respuesta del 90%.



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 14 de 27

5.3.1.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaría de Hacienda	898	1255	2153	35%
Secretaría de Desarrollo Social	189	831	1020	16%
Secretaría de Planeación	199	672	871	14%
Secretaría del Interior	157	531	688	11%
Secretaría de Salud y Ambiente	110	328	438	7%
Secretaría de Infraestructura	58	304	362	6%
Oficina de Valorización	22	197	219	4%
Secretaría Administrativa	32	153	185	3%
DADEP	22	85	107	2%
Secretaría Jurídica	13	71	84	1%
Despacho Alcalde	4	54	58	1%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	16	16	0%
Secretaría de Educación	1	13	14	0%
Oficina Control Interno Disciplinario	0	7	7	0%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	4	4	0%
Oficina Asesora TIC	0	3	3	0%
Oficina de Control Interno de Gestión	1	2	3	0%
TOTAL	1706	4526	6232	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):



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

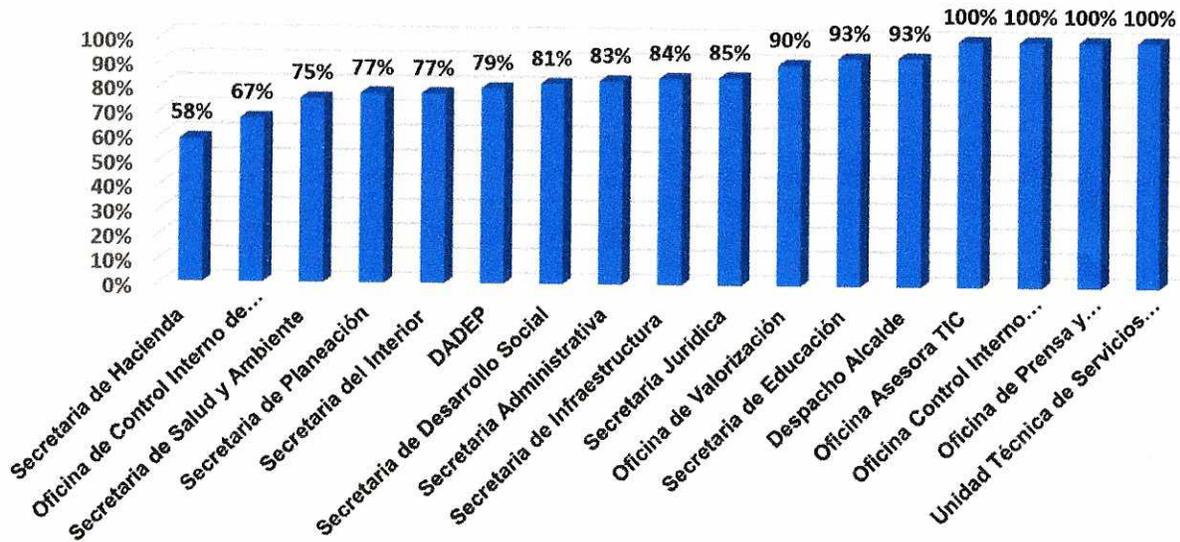
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 15 de 27

PORCENTAJE DE CONTESTACIÓN POR DEPENDENCIA MODULO CUMUNICACIONES EXTERNAS (VENTANILLA)



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.3.1.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaría Administrativa	0	186	186	100%
TOTAL	0	186	186	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 100 %.



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 27

5.3.2 Según el tipo de Novedad

5.3.2.1 Módulo PQRSD

DEPENDENCIAS	Acciones de Tutela	Admisión	Denuncia anticorrupción	Exclusión de Impuesto Predial	Fallo	Felicitación	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	Incidente de Desacato	INFORMATIVO	Invitaciones	Memoriales	Notificación Admisión	Otros recursos o revocatorias ICA	Peticion de documentos	Peticion de Informacion	Peticion General	Peticion para elevar una consulta	Procesos Judiciales	Queja	Queja Anonima	Reclamo	Recurso contra la liquidación de revisión	Recurso contra liquidación oficial IPU	Requerimientos entidades de control, vigilancia y	Respuesta requerimientos de la administración muni	Solicitud aplicación mutación IGAC	Solicitud inscripción de oficio	Solicitud saldo a favor ICA	Solicitud saldo a favor IPU	Sugerencia	TOTAL	
DADEP	0	0	0	0	0	0	0	1	68	7	2	0	0	6	69	163	4	0	10	15	0	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	364
Despacho Alcalde	0	0	0	0	0	0	0	0	11	46	0	0	0	0	1	11	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	72
OFAI	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
Oficina Asesora TIC	0	0	0	0	0	0	0	0	5	4	0	0	0	0	5	8	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	25	
Oficina Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	3	3	0	0	2	2	0	0	0	0	20	0	0	0	0	0	0	33	
Oficina de Control Interno de Gestión	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	8	
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	25	2	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	
Oficina de Valorización	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	22	31	70	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	128	
Secretaria Administrativa	0	0	39	0	4	0	2	2771	18	3	0	0	92	166	918	18	8	38	20	1	0	0	43	6	0	0	0	0	4	4151		
Secretaria de Desarrollo Social	0	0	0	0	3	2	0	62	15	4	0	0	28	160	468	19	13	30	1	0	0	0	101	2	0	0	0	0	3	911		
Secretaria de Educación	3	2	0	0	11	1	0	29	12	7	1	0	8	81	125	2	27	11	9	1	0	0	33	0	0	0	0	0	1	364		
Secretaria de Hacienda	15	1	0	1	23	0	17253	2	762	8	12	0	2	427	1079	2538	92	30	99	2	1	2	1	32	4	1	1	5	14	12	22419	
Secretaria de Infraestructura	7	1	1	0	3	7	0	110	8	5	0	0	8	192	497	2	4	56	7	1	0	0	81	4	0	0	0	0	1	995		
Secretaria de Planeación	12	3	2	0	4	0	1	66	17	9	0	0	115	293	648	28	6	57	55	0	0	0	62	3	0	0	0	0	0	1381		
Secretaria de Salud y Ambiente	3	1	0	0	48	0	1	96	21	22	1	0	124	238	952	15	82	105	131	0	0	0	57	2	0	0	0	0	0	11	1910	
Secretaria del Interior	3	2	21	0	110	1	0	3	153	50	40	1	0	36	371	930	12	221	116	116	1	0	0	236	2	0	0	0	0	3	2428	
Secretaria Jurídica	37	4	0	0	76	0	0	10	50	7	56	1	0	1	47	77	1	103	2	0	1	0	0	30	3	0	0	0	0	0	506	
Sisben	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	22	75	2	0	19	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	128	
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	10	
TOTAL	83	14	63	1	283	11	17256	17	4217	217	160	4	2	869	2764	7489	197	494	546	358	6	2	1	733	26	1	1	5	14	35	35889	

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 17 de 27

5.3.2.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

DEPENDENCIA	Entrega de informes	INFORMATIVO	Informes presentados	Invitaciones	Petición de Información	Petición General	Petición para elevar una consulta	Procesos Judiciales	Queja	Queja Anónima	Recurso contra la liquidación de revisión	Requerimientos entidades de control, vigilancia y	TOTAL
DADEP		11			1	95							107
Despacho Alcalde		9		19		30							58
Oficina Asesora TIC				2		1							3
Oficina Control Interno Disciplinario		1				5					1		7
Oficina de Control Interno de Gestión		1				2							3
Oficina de Prensa y Comunicaciones		1		1		2							4
Oficina de Valorización		1				217	1						219
Secretaría Administrativa		37			2	143			1		2		185
Secretaría de Desarrollo Social		111			1	894	4		3		7		1020
Secretaría de Educación		7				6					1		14
Secretaría de Hacienda		265	4	2	10	1868	2				1	1	2153
Secretaría de Infraestructura		35		2	5	319	1						362
Secretaría de Planeación		21		2	2	836	2	1	4	3			871
Secretaría de Salud y Ambiente	1	30	1	3		393		1	5	4			438
Secretaría del Interior	1	57	2	9	2	603	1		5	5	3		688
Secretaría Jurídica		40		1		43							84
Unidad Técnica de Servicios Públicos		3			1	12							16
TOTAL	2	630	7	41	24	5469	11	2	18	12	1	15	6232

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 27

5.3.2.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	Petición General	TOTAL
Secretaría Administrativa	186	186
TOTAL	186	186

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 de Desarrollo Social	313	219	244	135	911
Secretaría Administrativa	1879	2	2239	31	4151
Secretaría de Planeación	788	159	86	348	1381
Secretaría del Interior	1502	211	502	213	2428
Secretaría de Salud y Ambiente	1232	78	295	305	1910
Secretaría de Infraestructura	732	85	84	94	995
DADEP	292	5	20	47	364
Secretaría de Educación	292	0	40	32	364
Secretaría Jurídica	407	7	56	36	506
Oficina de Control Interno de Gestión	7	0	1	0	8
Despacho Alcalde	64	0	2	6	72
Secretaría de Hacienda	20565	588	362	904	22419
Oficina de Valorización	119	1	0	8	128
Sisben	126	0	0	2	128



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

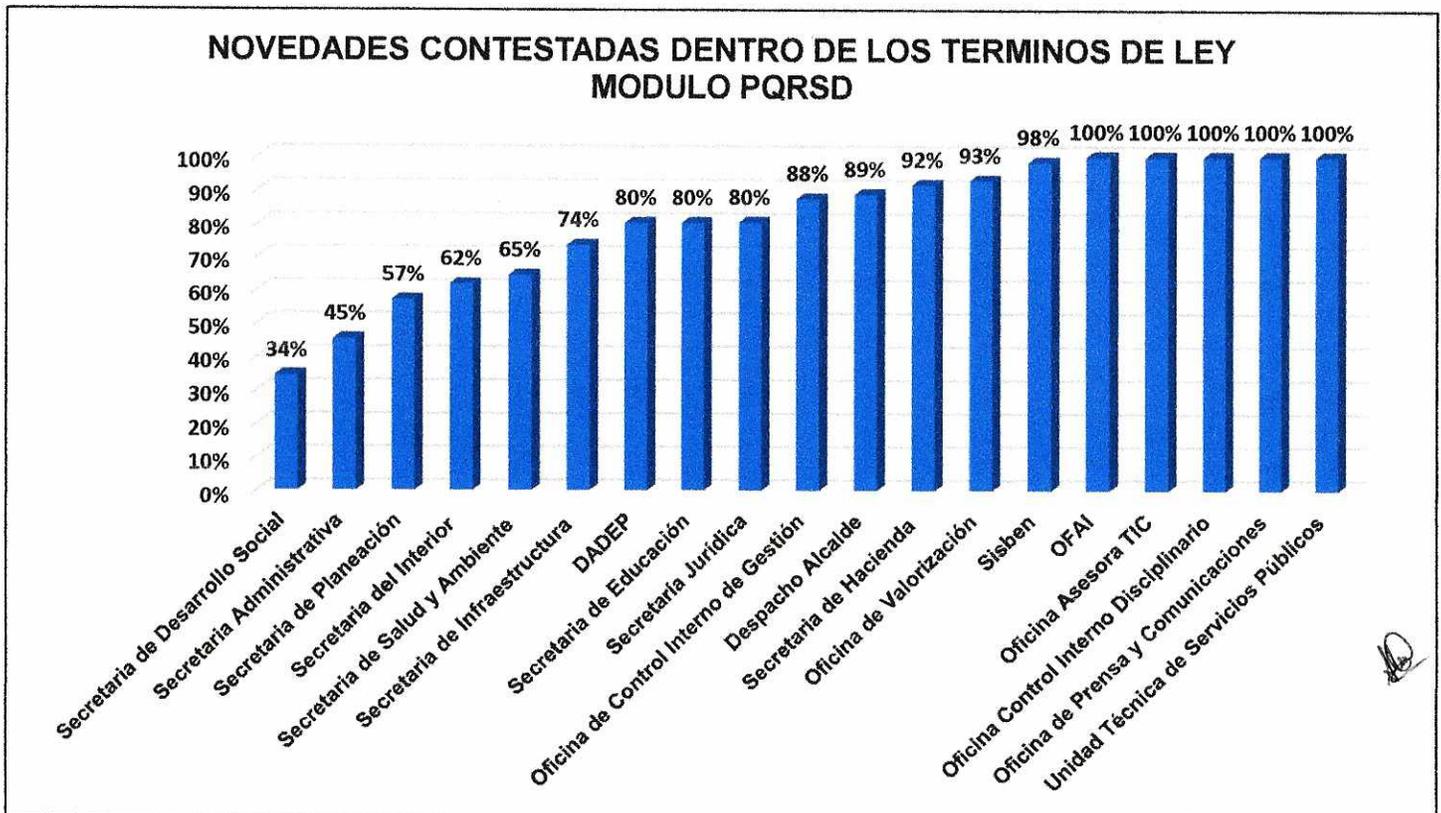
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 19 de 27

OFAI	5	0	0	0	5
Oficina Asesora TIC	25	0	0	0	25
Oficina Control Interno Disciplinario	33	0	0	0	33
Oficina de Prensa y Comunicaciones	31	0	0	0	31
Unidad Técnica de Servicios Públicos	10	0	0	0	10
TOTAL	28422	1355	3931	2161	35869

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 20 de 27

5.4.2 Módulo Comunicaciones Externas (ventanilla)

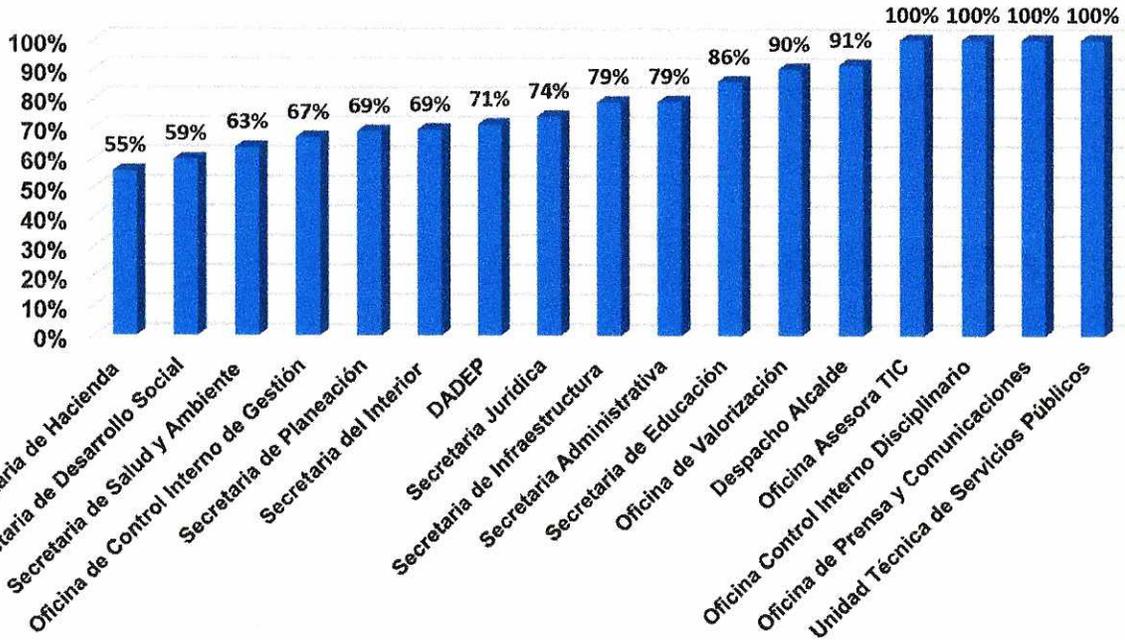
DEPENDENCIAS	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
Secretaría de Hacienda	1193	408	62	490	2153
Secretaría de Desarrollo Social	605	79	226	110	1020
Secretaría de Salud y Ambiente	277	31	51	79	438
Oficina de Control Interno de Gestión	2	0	0	1	3
Secretaría de Planeación	599	90	73	109	871
Secretaría del Interior	477	74	54	83	688
DADEP	76	3	9	19	107
Secretaría Jurídica	62	3	9	10	84
Secretaría de Infraestructura	285	17	19	41	362
Secretaría Administrativa	146	1	7	31	185
Secretaría de Educación	12	0	1	1	14
Oficina de Valorización	197	0	0	22	219
Despacho Alcalde	53	1	1	3	58
Oficina Asesora TIC	3	0	0	0	3
Oficina Control Interno Disciplinario	7	0	0	0	7
Oficina de Prensa y Comunicaciones	4	0	0	0	4
Unidad Técnica de Servicios Públicos	16	0	0	0	16
TOTAL	4014	707	512	999	6232

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):



**NOVEDADES CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY
MODULO DE COMUNICACIONES EXTERNAS (VENTANILLA)**



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.4.3 Otros Canales

DEPENDENCIAS	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE 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	182	0	4	0	186
TOTAL	182	0	4	0	186

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



5.5 ESTADOS ASIGNACIONES SIN RESPUESTA

5.5.1 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 IV trimestre estaban sin respuesta dentro de los términos de ley.

5.5.1.1 Módulo PQRSD

DEPENDENCIA	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DEPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
DADEP	0	0	0
Oficina Asesora TIC	0	0	0
Oficina de Control Interno de Gestión	0	0	0
Oficina de Valorización	0	0	0
Secretaría Administrativa	1	0	1
Secretaría de Desarrollo Social	1	11	12
Secretaría de Educación	0	0	0
Secretaría de Hacienda	22	112	134
Secretaría de Infraestructura	2	10	12
Secretaría de Planeación	56	22	78
Secretaría de Salud y Ambiente	0	1	1
Secretaría del Interior	3	25	28
Secretaría Jurídica	0	2	2
Sisben	0	0	0
TOTAL	85	183	268

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 27

5.5.1.2 Módulo comunicaciones externas (Ventanilla)

DEPENDENCIA	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DEPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
DADEP	0	3	3
Oficina de Valorización	0	0	0
Secretaria Administrativa	0	0	0
Secretaria de Desarrollo Social	2	12	14
Secretaria de Hacienda	47	37	84
Secretaria de Infraestructura	6	2	8
Secretaria de Planeación	4	1	5
Secretaria de Salud y Ambiente	0	0	0
Secretaria del Interior	0	4	4
Secretaria Jurídica	0	1	1
TOTAL	59	60	119

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.5.2 Estados asignaciones sin respuesta en el I trimestre 2022

5.5.2.1 Módulo PQRSD

DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (Dentro de los términos para otorgar respuesta)	TOTAL
DADEP	37	1	11	0	49
Despacho Alcalde	4	0	0	0	4
OFAI	1	0	0	0	1
Oficina Asesora TIC	0	0	0	0	0



**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 27

Oficina Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0
Oficina de Control Interno de Gestión	0	0	0	0	0
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	0	0	0	0
Oficina de Valorización	21	1	0	0	22
Secretaria Administrativa	1070	0	1586	0	2656
Secretaria de Desarrollo Social	130	34	143	0	307
Secretaria de Educación Municipal	63	0	15	0	78
Secretaria de Hacienda Municipal	1470	274	714	0	2458
Secretaria de Infraestructura	58	17	44	0	119
Secretaria de Planeación	295	79	100	0	474
Secretaria de Salud y Ambiente	305	0	115	0	420
Secretaria del Interior Municipal	182	15	231	0	428
Secretaria Jurídica	19	1	19	1	40
Sisben	14	0	0	0	14
Unidad Técnica de servicios públicos	0	0	0	0	0
TOTAL	3669	422	2978	1*	7070

Nota: 1* La solicitud con radicado 20223614464, se encuentra en estado sin respuesta teniendo en cuenta que, a la fecha de corte del informe, se encuentra en prórroga.

5.5.2.2 Módulo comunicaciones externas (Ventanilla)

DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
DADEP	36	0	2	38
Despacho Alcalde	3	3	1	7
Oficina Asesora TIC	0	0	0	0
Oficina Control Interno Disciplinario	0	0	0	0
Oficina de Control Interno de Gestión	0	0	0	0
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	0	0	0
Oficina de Valorización	22	0	1	23
Secretaria Administrativa	16	0	11	27
Secretaria de Desarrollo Social	235	12	202	449



**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 27

Secretaría de Educación Municipal	1	0	1	2
Secretaría de Hacienda Municipal	226	324	139	689
Secretaría de Infraestructura	28	4	23	55
Secretaría de Planeación	176	17	56	249
Secretaría de Salud y Ambiente	96	2	47	145
Secretaría del Interior Municipal	72	11	73	156
Secretaría Jurídica	16	0	4	20
Unidad Técnica de servicios Públicos	1	0	0	1
TOTAL	928	373	560	1861

5.5.2.3 otros canales

DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
Secretaría Administrativa	3	2	5
TOTAL	3	2	5

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	35869
Tercer Trimestre	1966	28210	33967	N/A
Cuarto Trimestre	1623	29600	36123	N/A
TOTAL	8459	84172	173541	67372

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



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 26 de 27

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar que, del primer trimestre al segundo trimestre de 2022, las solicitudes asignadas en el módulo PQRSD se disminuyeron en un 46.75%, diferencia que se denota en las solicitudes de la secretaria de hacienda por concepto de pago de impuestos.

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				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}	{01/01/2022 A 31/03/2022}	{01/04/2022 A 30/06/2022}		
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DE	18	10	28	204	1157	9710	6703	3592	8560	5137	6242	4484	8724	3516		
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DE	2658	2184	1938	1419	2617	12878	21507	26008	51045	38709	27725	31639	58648	32353		
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	2676	2194	1966	1623	3774	22588	28210	29600	59605	43846	33967	36123	67372	35869		

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 27 de 27

5.6.2 Estado de la respuesta a la fecha de corte

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

	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
# CASOS SIN RESPUESTA A 07 DE JULIO DE 2022	0	12	145	151	166	144	124	157	841	2578	N/A	N/A
# CASOS CERRADOS A 07 DE JULIO DE 2022	3774	22576	28065	29449	59439	43702	33843	35966	58648	33291	N/A	N/A
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	3774	22588	28210	29600	59605	43846	33967	36123	67372	35869	N/A	N/A

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

6. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- Es necesario que las Secretarías, Oficinas, Departamento Administrativo y 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 en los diferentes canales (atención al ciudadano, ventanilla y otros) por los ciudadanos, el 87,64% fueron contestadas, siendo el 73,13% respondidas dentro del término de Ley.
- De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que sólo el 4,8% de las solicitudes de la administración municipal radicadas y asignadas en los diferentes canales de servicio al ciudadano, no han sido contestadas.