



**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 28

1. DATOS GENERALES

SECRETARIA Y/O OFICINA:	Secretaría Administrativa
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de Servicio a la Ciudadanía
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	N.A
PERIODO EVALUADO:	Tercer trimestre de 2022 (01/07/2022 al 30/09/2022) con fecha de corte 30 de septiembre de 2022.
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORÓ:	<p><i>[Signature]</i> Proyectó: Gloria María Castro Benavides- CPS 1800-2022</p> <p><i>[Signature]</i> Proyectó: Alexander <u>Martínez</u> Mendoza CPS 1868-2022</p> <p><i>[Signature]</i> Revisó: Luz Esperanza Bernal Rojas - Profesional Especializado</p>
APROBÓ:	<p><i>[Signature]</i> MÓNICA LUCIA 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 (PQRS)**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 2 de 28

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 28

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 tercer trimestre del 2022 con corte de las solicitudes que ingresaron hasta el 30 de septiembre del 2022 y con el estado de las respuestas con corte al 07 de octubre de 2022, con los reportes extraídos del software GSC el 12 de octubre 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	33328
Otros Canales	46
Ventanilla	6763
TOTAL	40137

Fuente: Base de datos Reporte de solicitudes Software GSC

Durante el tercer trimestre de 2022, la Administración Municipal recibió por los diferentes canales de atención 40137 solicitudes, las cuales, el 83% 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 40892, respecto a este trimestre hubo un decremento del 1,85%, asimismo, detectándose una variación en los radicados efectuados a través del módulo PQRSD,



**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 28

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:

DEPENDENCIA	MÓDULO PQRSD	OTROS CANALES	MÓDULO COMUNICACIONES EXTERNAS (VENTANILLA)	CANTIDAD
DADEP	366		165	531
Despacho Alcalde	90		71	161
OFAI	2		2	4
Oficina Asesora TIC	25		5	30
Oficina Control Interno Disciplinario	50		12	62
Oficina de Control Interno de Gestión	33		4	37
Oficina de Prensa y Comunicaciones	36		5	41
Oficina de Valorización	264		369	633
Secretaria Administrativa	2145	46	207	2398
Secretaria de Desarrollo Social	1153		1167	2320
Secretaria de Educación	465		24	489
Secretaria de Hacienda	22118		1949	24067
Secretaria de Infraestructura	1094		435	1529
Secretaria de Planeación	1349		830	2179
Secretaria de Salud y Ambiente	1929		620	2549
Secretaria del Interior	2789		988	3777
Secretaria Jurídica	386		103	489
Sisben	185		3	188
Unidad Técnica de Servicios Públicos	15		12	27
TOTAL	34494	46	6971	41511

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 5 de 28

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 secretaría de Hacienda Municipal, siendo el Módulo de PQRSD el de mayor atención.

Asimismo, se puede apreciar que **40.137 (ver 4.1.1)** son solicitudes que ingresan por los diferentes canales, sin embargo, se incrementan en 3,42% es decir a 41.511 asignaciones, esto debido a que una solicitud puede tener competencias en varias dependencias de la administración municipal.

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 tercer trimestre de 2022, el formulario de impuestos de industria y comercio registra la mayor frecuencia con un porcentaje del 51.35 % de acuerdo a la clasificación actual que registra el sistema, seguido de la Petición General con un porcentaje del 26.54 %, como se muestra a continuación:

NOVEDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Formulario de impuestos de industria & comercio	17712	51,35%
Petición General	9156	26,54%
Petición de Información	2310	6,70%
INFORMATIVO	1262	3,66%
Requerimientos entidades de control, vigilancia	819	2,37%
Petición de documentos	808	2,34%
Queja	645	1,87%
Queja Anónima	430	1,25%
Procesos Judiciales	380	1,10%
Invitaciones	237	0,69%
Petición para elevar una consulta	199	0,58%
Fallo	133	0,39%
Acciones de Tutela	68	0,20%
Denuncia anticorrupción	62	0,18%
Memoriales	62	0,18%
Respuesta requerimientos de la administración	52	0,15%



**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 28

Otras peticiones ICA	22	0,06%
Sugerencia	22	0,06%
Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no debido	19	0,06%
ICA	18	0,05%
Admisión	16	0,05%
Felicitación	14	0,04%
IPU - Predial	14	0,04%
Acciones Populares	7	0,02%
Respuesta Requerimiento Especial	6	0,02%
Reclamo	5	0,01%
Incidente de Desacato	3	0,01%
Otras novedades	2	0,01%
Recurso de reconsideración	2	0,01%
Respuesta Requerimiento Ordinario	2	0,01%
Solicitud de cancelación del Registro ICA	2	0,01%
Exclusión de Impuesto Predial	1	0,003%
Notificación Admisión	1	0,003%
Otros recursos o revocatorias ICA	1	0,003%
Respuesta pliego de cargos ICA	1	0,003%
Revocatoria Directa	1	0,003%
Entrega de informes	0	0,00%
Informes presentados	0	0,00%
Recursos de Apelación	0	0,00%
Recursos de Reposición	0	0,00%
TOTAL	34494	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



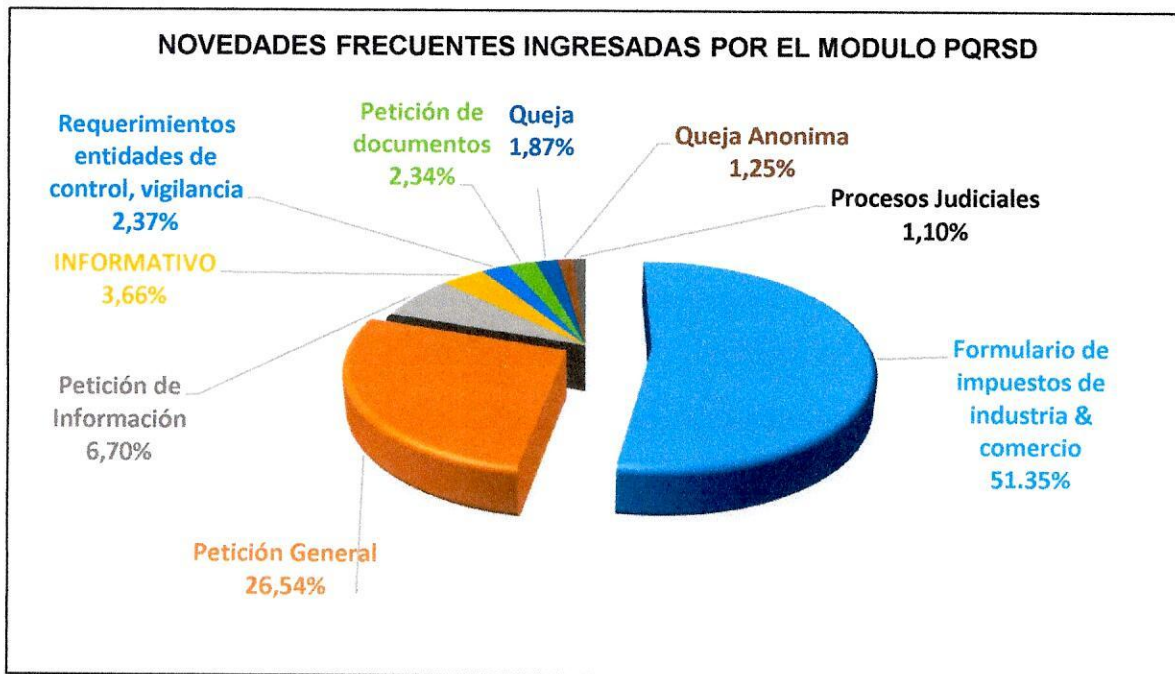
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 7 de 28



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla):

En el módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla), durante el tercer trimestre de 2022, la petición general con un porcentaje del 85%, es el tipo de solicitud con mayor participación de acuerdo con la clasificación actual que registra el sistema, como se evidencia a continuación:

NOVEDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición General	5907	85%
INFORMATIVO	870	12%
Invitaciones	58	1%
Informes presentados	35	1%
Petición para elevar una consulta	24	0%



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

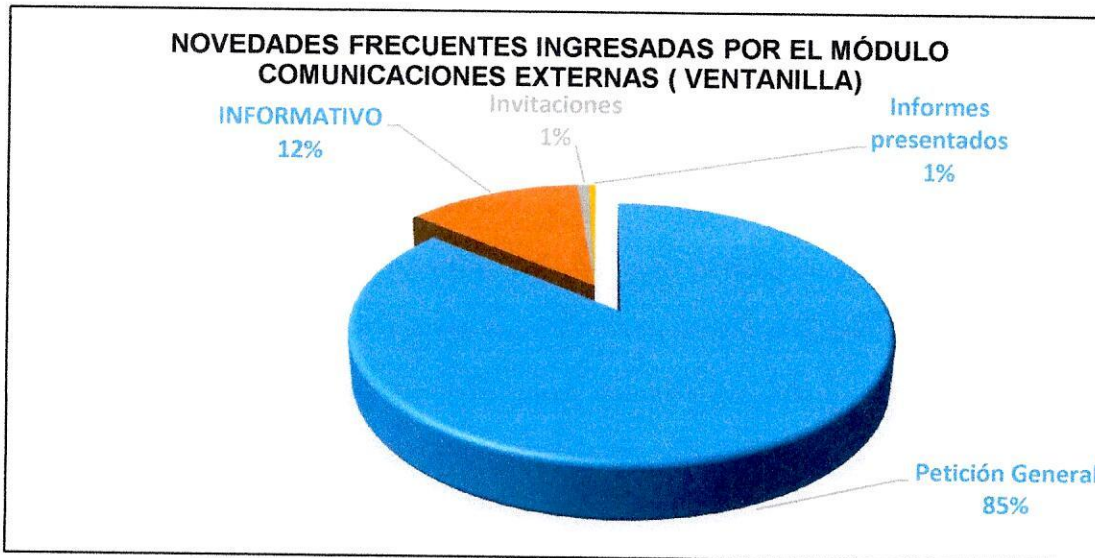
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 8 de 28

Queja	23	0%
Queja Anónima	19	0%
Petición de Información	18	0%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	9	0%
Acciones de Tutela	1	0%
Entrega de informes	1	0%
Felicitación	1	0%
Petición de documentos	1	0%
Procesos Judiciales	1	0%
Reclamo	1	0%
Recursos de Apelación	1	0%
Recursos de Reposición	1	0%
TOTAL	6971	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 9 de 28

5.1.3 Otros Canales

En el tercer 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	46	100%
TOTAL	46	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	808
Petición de Información	2310
TOTAL	3118

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de documentos	1
Petición de Información	18
TOTAL	19

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

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



**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 28

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	364	0	0	364

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 octubre de 2022 para dar respuesta.	1174
Sin respuesta (vencidas) a 07 de octubre de 2022	1542
Casos cerrados a 07 de octubre de 2022	31778
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	34494

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Del total de las solicitudes ingresadas por el modulo (34.494) durante el tercer trimestre, el 92% de ellas se les dio respuesta, el 3% aún se encuentran dentro de los terminos de Ley para dar respuesta y sólo el 4% no han sido contestadas como se puede evidenciar a continuación.



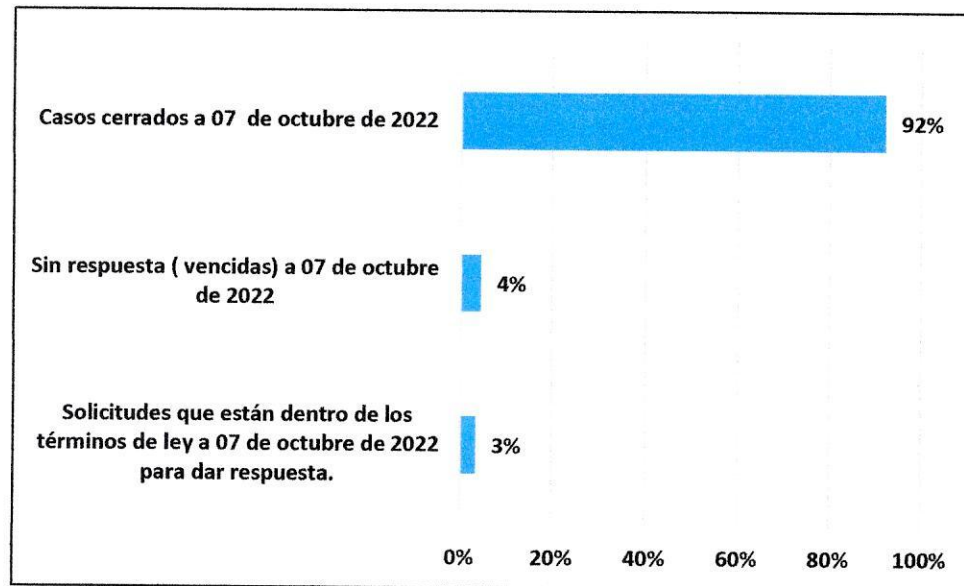
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE
LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS (PQRSD)**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 11 de 28



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 octubre de 2022 para dar respuesta.	662
Sin respuesta (vencidas) a 07 de octubre de 2022	906
Casos cerrados a 07 de octubre de 2022	5403
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	6971

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



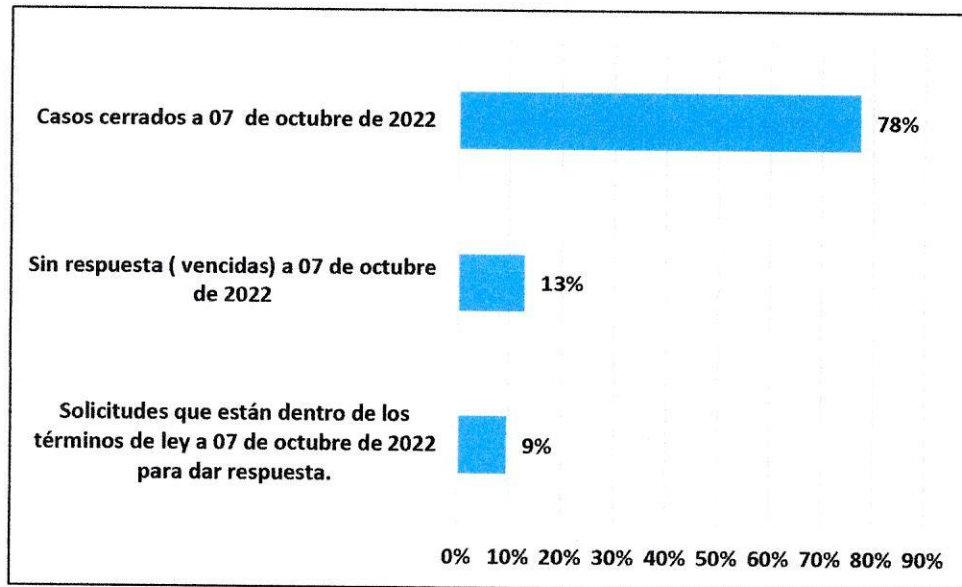
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE
LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS (PQRSD)**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 12 de 28



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Del total de las solicitudes ingresadas por el modulo comunicaciones externas ventanilla (6.971) durante el tercer trimestre, el 78% de ellas se les dio respuesta, el 9% aún se encuentran dentro de los terminos de Ley para dar respuesta y el 13% no han sido contestadas.

5.2.3 Otros Canales

ESTADO	CANTIDAD
Solicitudes que están dentro de los términos de ley a 07 de octubre de 2022 para dar respuesta.	1
Sin respuesta (vencidas) a 07 de octubre de 2022	0
Casos cerrados a 07 de octubre de 2022	45
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	46

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



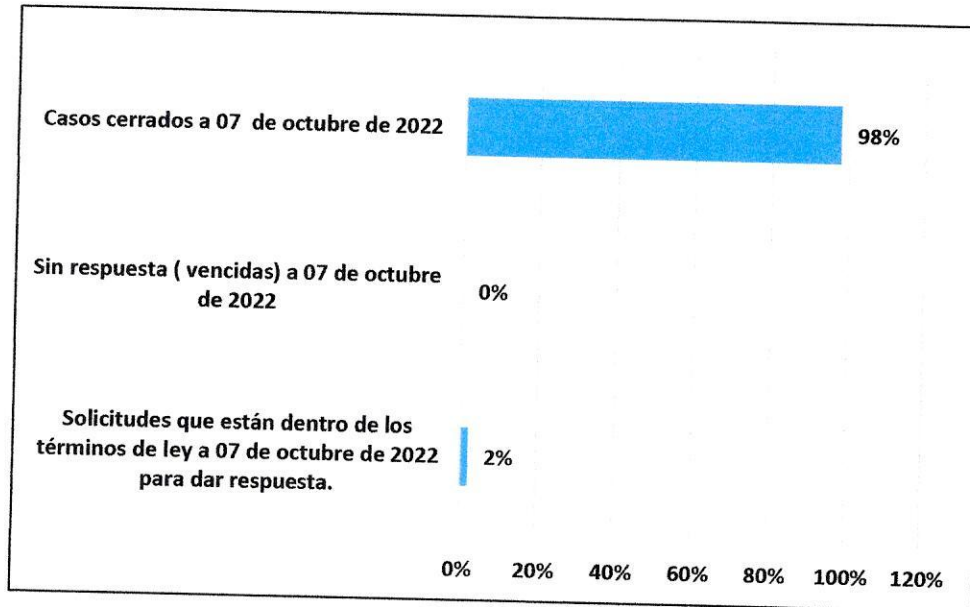
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE
LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS (PQRSD)**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 13 de 28



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

Del total de las solicitudes ingresadas por el modulo otros canales (46) durante el tercer trimestre, el 98% de ellas se les dio respuesta, el 2% aún se encuentran dentro de los terminos de Ley para dar respuesta y no quedaron solicitudes pendientes por contestar.

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 III trimestre 2022:

5.3.1 Según el trámite dado

5.3.1.1 Módulo PQRSD

Se puede evidenciar en la siguiente tabla, que del total de las asignaciones ingresadas durante el tercer trimestre por el modulo, el 64,1% corresponde a la secretaría de hacienda dando trámite de respuesta al 97% de ellas.



**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 28

DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria de Hacienda	771	21347	22118	64,1%
Secretaria del Interior	668	2121	2789	8,1%
Secretaria Administrativa	20	2125	2145	6,2%
Secretaria de Salud y Ambiente	219	1710	1929	5,6%
Secretaria de Planeación	470	879	1349	3,9%
Secretaria de Desarrollo Social	267	886	1153	3,3%
Secretaria de Infraestructura	142	952	1094	3,2%
Secretaria de Educación	28	437	465	1,3%
Secretaria Jurídica	21	365	386	1,1%
DADEP	76	290	366	1,1%
Oficina de Valorización	22	242	264	0,8%
Sisben	6	179	185	0,5%
Despacho Alcalde	1	89	90	0,3%
Oficina Control Interno Disciplinario	4	46	50	0,1%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	36	36	0,1%
Oficina de Control Interno de Gestión	0	33	33	0,1%
Oficina Asesora TIC	1	24	25	0,1%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	15	15	0,0%
OFAI	0	2	2	0,0%
TOTAL	2716	31778	34494	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



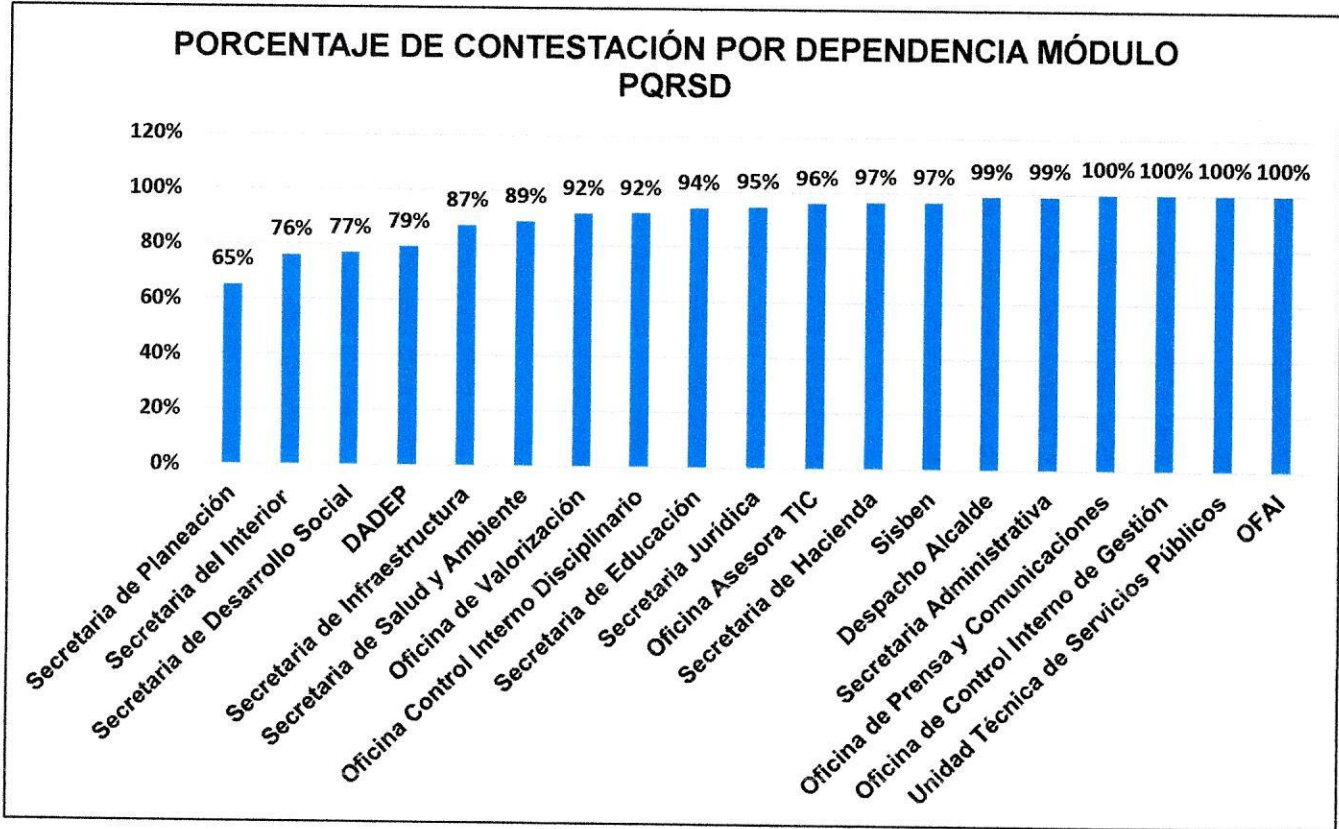
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 15 de 28



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Del total de las solicitudes ingresadas por el módulo PQRSD el promedio de contestación entre las dependencias es del 91%.

5.3.1.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

Se puede evidenciar en la siguiente tabla, que del total de las asignaciones ingresadas durante el tercer trimestre por el modulo comunicaciones externas (ventanilla), el 28% corresponde a la secretaría de hacienda dando trámite de respuesta al 70% de ellas.



**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 28

DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria de Hacienda	586	1363	1949	28%
Secretaria de Desarrollo Social	275	892	1167	17%
Secretaria del Interior Municipal	212	776	988	14%
Secretaria de Planeación	250	580	830	12%
Secretaria de Salud y Ambiente	51	569	620	9%
Secretaria de Infraestructura	84	351	435	6%
Oficina de Valorización	26	343	369	5%
Secretaria Administrativa	22	185	207	3%
DADEP	54	111	165	2%
Secretaria Jurídica	4	99	103	1%
Despacho Alcalde	1	70	71	1%
Secretaria de Educación	2	22	24	0%
Oficina Control Interno Disciplinario	1	11	12	0%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	12	12	0%
Oficina Asesora TIC	0	5	5	0%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	5	5	0%
Oficina de Control Interno de Gestión	0	4	4	0%
Sisben	0	3	3	0%
OFAI	0	2	2	0%
TOTAL	1568	5403	6971	100%



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

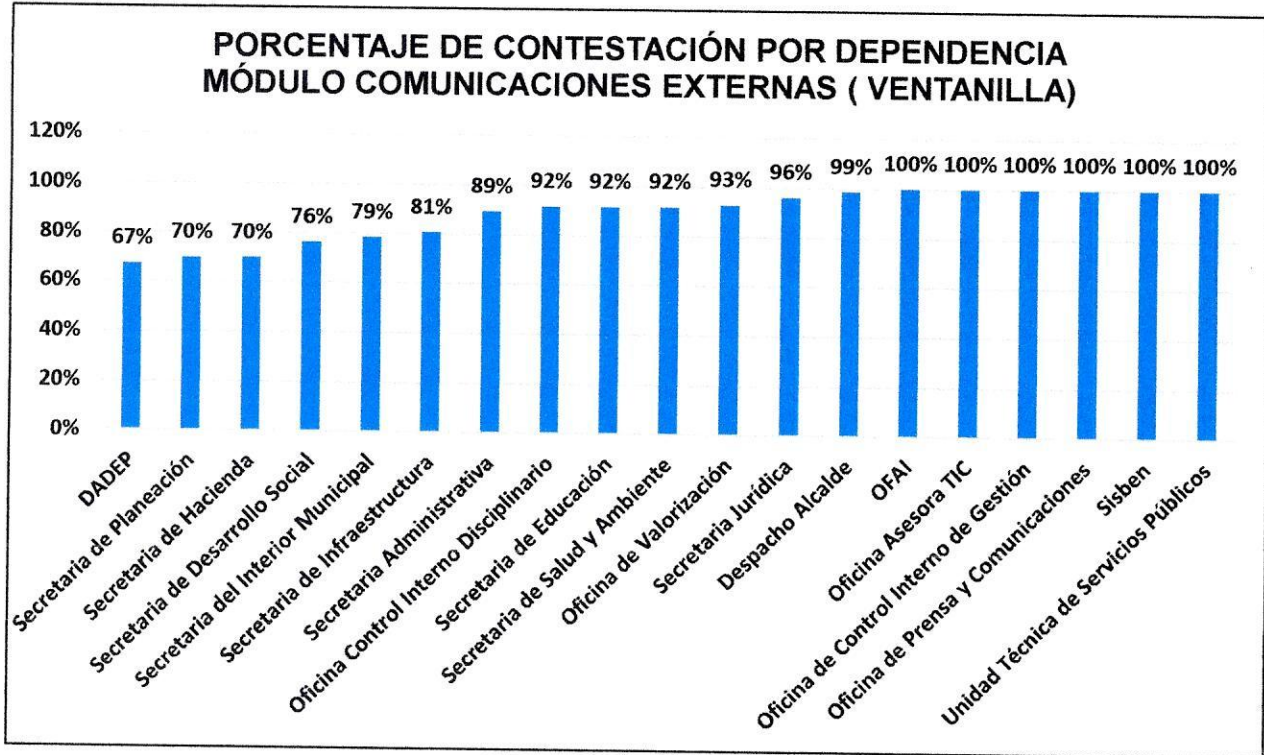
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 17 de 28

En la siguiente gráfica se evidencia 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

Del total de las solicitudes ingresadas por el módulo comunicaciones externas (ventanilla) el promedio de contestación entre las dependencias es del 89%.

5.3.1.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria Administrativa	1	45	46	100%
TOTAL	1	45	46	100%

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 18 de 28

En cuanto a otros canales, el 100% de las solicitudes ingresaron a la secretaria administrativa, la cual presenta un porcentaje de contestación del 98%.

5.3.2 Según el tipo de Novedad

5.3.2.1 Módulo PQRS

DEPENDENCIAS	Acciones de Tutela	Acciones Populares	Admisión	Denuncia anticorrupción	Exclusión de impuesto	Fallo	Felicitación	Formulario de impuestos de industria & comercio	ICA	Incidente de Desacato	INFORMATIVO	Invitaciones	IPU - Predial	Memoriales	Notificación Admisión	Otras novedades	Otras peticiones ICA	Otros recursos o revocatorias	Peticion de documentos	Peticion de informacion	Peticion para enviar una consulta	Procesos Judiciales	Queja	Queja Anonima	Reclamo	Recurso de reconsideración	Requerimiento a entidades de control, vigilancia y	Respuesta pliego de cargos	Respuesta Requerimiento Especial	Respuesta Requerimiento a la administración municipal	Revocatoria Directa	Solicitud de cancelación de Registro ICA	Solicitudes de devolución, compensación o imputación	Sugerencia	Peticion General	TOTAL	
DADEP											38	8							2	52	5	2	8	8		24				1					218	366	
Despacho Alcalde							1				7	39								7				1		10									25	90	
OFAI												1								1																	2
Oficina Asesora TIC											5	1							2	4																13	25
Oficina Control Interno Disciplinario				2							1									12			5	4			11									15	50
Oficina de Control Interno de Gestión				3								1							2	6						15									5	33	
Oficina de Prensa y Comunicaciones											16	5								4																11	36
Oficina de Valorización	1						1				1								38	50	8	1	6			3				4						151	264
Secretaria Administrativa	1		42	2	1						418	18	1						75	159	28	9	51	29		47				14				3	1247	2145	
Secretaria de Desarrollo Social	2	1	2	8				1	16	12		1							62	166	14	24	37	7	1	126				3				1	669	1153	
Secretaria de Educación	2	2	4	7					17	7		3							12	77	6	56	18	15		46				1					132	465	
Secretaria de Hacienda	8	3		1	18			17712	18	429	11	14	5	2	22	1			344	749	70	20	67		2	26	1	6	2	3	1	2	19	4	2558	22118	
Secretaria de Infraestructura			2		5				60	28		3							12	155	8	1	66	14	1	94				3				1	641	1094	
Secretaria de Planeación	1	3		1	2	1			36	23		4							95	236	21	6	70	70		62				8				1	709	1349	
Secretaria de Salud y Ambiente	1	1	2	11					90	34		4							137	230	19	33	125	123		80				9				5	1025	1929	
Secretaria del Interior Municipal	4		4	62	5				84	37		24	1						21	343	18	172	167	159	3	225				6				5	1449	2789	
Secretaria Jurídica	48	4	9		23				2	44	9	16							2	34		55				40									100	386	
Sisben											1	1							4	23	2	1	21			6								2	124	185	
Unidad Técnica de Servicios Públicos											2									2			3			4									4	15	
TOTAL	44	7	16	62	1	133	14	17712	18	3	1262	237	14	62	1	2	22	1	808	2310	199	388	645	438	5	2	819	1	6	2	52	1	2	19	22	9156	34494

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

En la tabla anterior se evidencia, que la mayor cantidad (17.712) de solicitudes que ingresaron por el módulo PQRS corresponden al formulario de impuestos de industria y comercio y se asignaron a la secretaria de hacienda, ocupando este tramite el 51.34% del total de las solicitudes.



**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 28

5.3.2.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

DEPENDENCIA	Acciones de Tutela	Entrega de informes	Felicitación	INFORMATIVO	Informes presentados	Invitaciones	Petición de documentos	Petición de Información	Petición para elevar una consulta	Procesos Judiciales	Queja	Queja Anónima	Reclamo	Recursos de Apelación	Recursos de Reposición	Requerimientos entidades de control, vigilancia	Petición General	TOTAL
DADEP				12	1	1					1	1					149	165
Despacho Alcalde				16	1	22		1									31	71
OFAI				1		1												2
Oficina Asesora TIC				4													1	5
Oficina Control Interno Disciplinario				4	1											1	6	12
Oficina de Control Interno de Gestión				1													3	4
Oficina de Prensa y Comunicaciones				1													4	5
Oficina de Valorización				58	3			2	2								304	369
Secretaria Administrativa				56				1	3								147	207
Secretaria de Desarrollo Social				126	4	7	1	2	8		2	1				1	1015	1167
Secretaria de Educación				6													18	24
Secretaria de Hacienda				298	12	3		5	6				1			1	1623	1949
Secretaria de Infraestructura				52	3	3		1			2						374	435
Secretaria de Planeación				40	1	3			3		5	4				5	769	830
Secretaria de Salud y Ambiente				50	3	6		1	1	1	8	4			1	1	544	620
Secretaria del Interior			1	85	6	10		5	1		5	9		1			865	988
Secretaria Jurídica	1	1		56		2											43	103
Sisben				1													2	3
Unidad Técnica de Servicios Públicos				3													9	12
TOTAL	1	1	1	870	35	58	1	18	24	1	23	19	1	1	1	9	5907	6971

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

En la tabla anterior se evidencia, que el mayor numero (1.623) de solicitudes que ingresaron por el módulo comunicaciones externa (ventanilla) corresponden a petición general y se asignaron a la secreteraria de hacienda, ocupando este tramite el 23,28% del total de las solicitudes.



**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 28

5.3.2.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	Petición General	TOTAL
Secretaria Administrativa	46	46
TOTAL	46	46

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

En la siguiente tabla se muestra el porcentaje de contestación por dependencia de las asignaciones realizadas por el módulo PQRSD de las cuales 28.459 se contestaron dentro de los términos de Ley y a 3319 se les brindó respuesta extemporánea, sin embargo, el porcentaje de contestación en promedio general de respuesta es del 91%.

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 Hacienda	20644	426	703	345	22118
Secretaria del Interior	1531	434	590	234	2789
Secretaria Administrativa	1744	3	381	17	2145
Secretaria de Salud y Ambiente	1401	15	309	204	1929
Secretaria de Planeación	484	339	395	131	1349
Secretaria de Desarrollo Social	309	203	577	64	1153
Secretaria de Infraestructura	787	79	165	63	1094
Secretaria de Educación	359	4	78	24	465
Secretaria Jurídica	335	2	30	19	386
DADEP	245	35	45	41	366
Oficina de Valorización	204	1	38	21	264



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

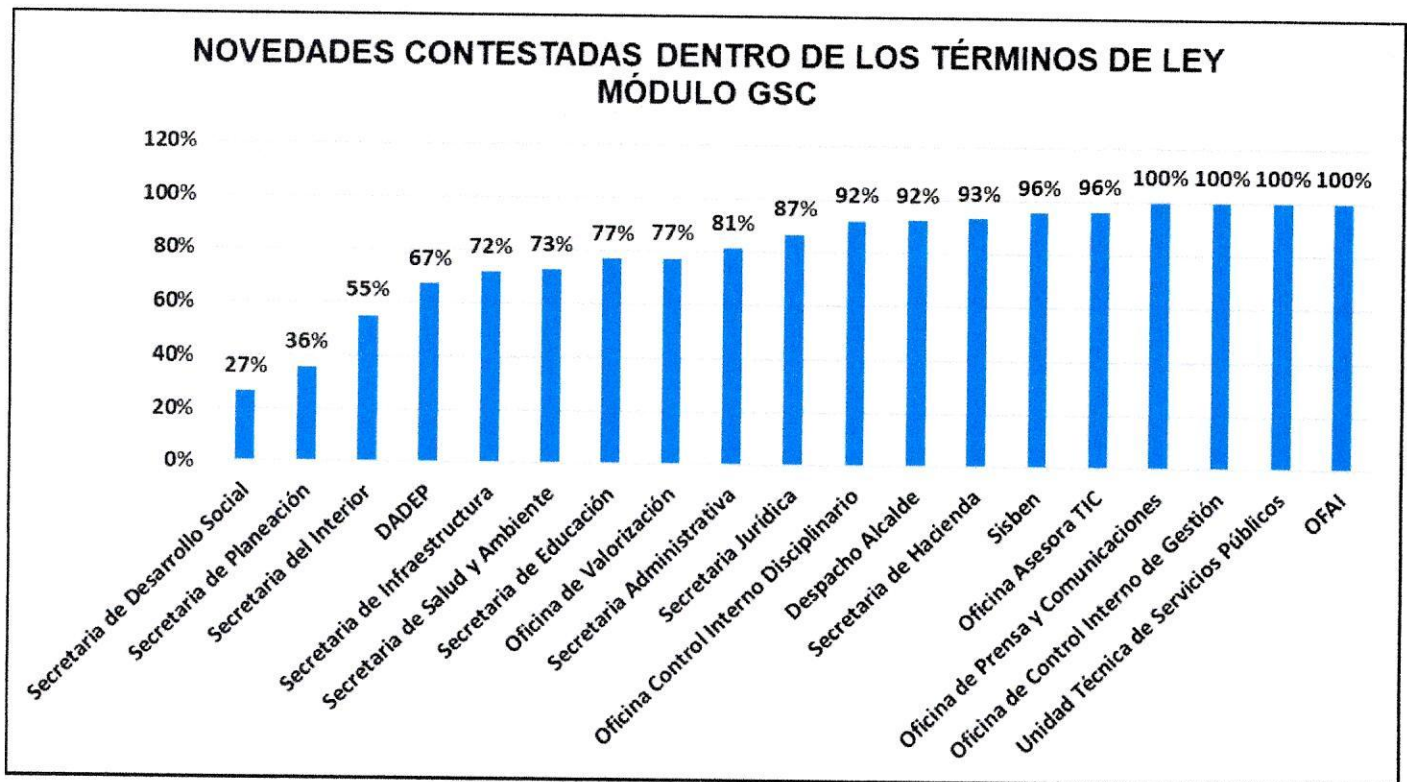
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 21 de 28

Sisben	177	0	2	6	185
Despacho Alcalde	83	1	6	0	90
Oficina Control Interno Disciplinario	46	0	0	4	50
Oficina de Prensa y Comunicaciones	36	0	0	0	36
Oficina de Control Interno de Gestión	33	0	0	0	33
Oficina Asesora TIC	24	0	0	1	25
Unidad Técnica de Servicios Públicos	15	0	0	0	15
OFAI	2	0	0	0	2
TOTAL	28459	1542	3319	1174	34494

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 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 22 de 28

5.4.2 Módulo Comunicaciones Externas (ventanilla)

En la siguiente tabla se muestra el porcentaje de contestación por dependencia de las asignaciones realizadas por el módulo comunicaciones externas (ventanilla) de las cuales 4.085 se contestaron dentro de los términos de Ley y a 1.318 se les brindó respuesta extemporánea, sin embargo, el porcentaje de contestación en promedio general de respuesta es del 89%.

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 Hacienda	974	378	389	208	1949
Secretaria de Desarrollo Social	611	159	281	116	1167
Secretaria del Interior Municipal	561	124	215	88	988
Secretaria de Planeación	389	158	191	92	830
Secretaria de Salud y Ambiente	466	7	103	44	620
Secretaria de Infraestructura	299	36	52	48	435
Oficina de Valorización	333	0	10	26	369
Secretaria Administrativa	170	6	15	16	207
DADEP	66	37	45	17	165
Secretaria Jurídica	90	0	9	4	103
Despacho Alcalde	66	0	4	1	71
Secretaria de Educación	18	1	4	1	24
Oficina Control Interno Disciplinario	11	0	0	1	12
Unidad Técnica de Servicios Públicos	12	0	0	0	12
Oficina Asesora TIC	5	0	0	0	5
Oficina de Prensa y Comunicaciones	5	0	0	0	5
Oficina de Control Interno de Gestión	4	0	0	0	4
Sisben	3	0	0	0	3
OFAI	2	0	0	0	2
TOTAL	4085	906	1318	662	6971

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

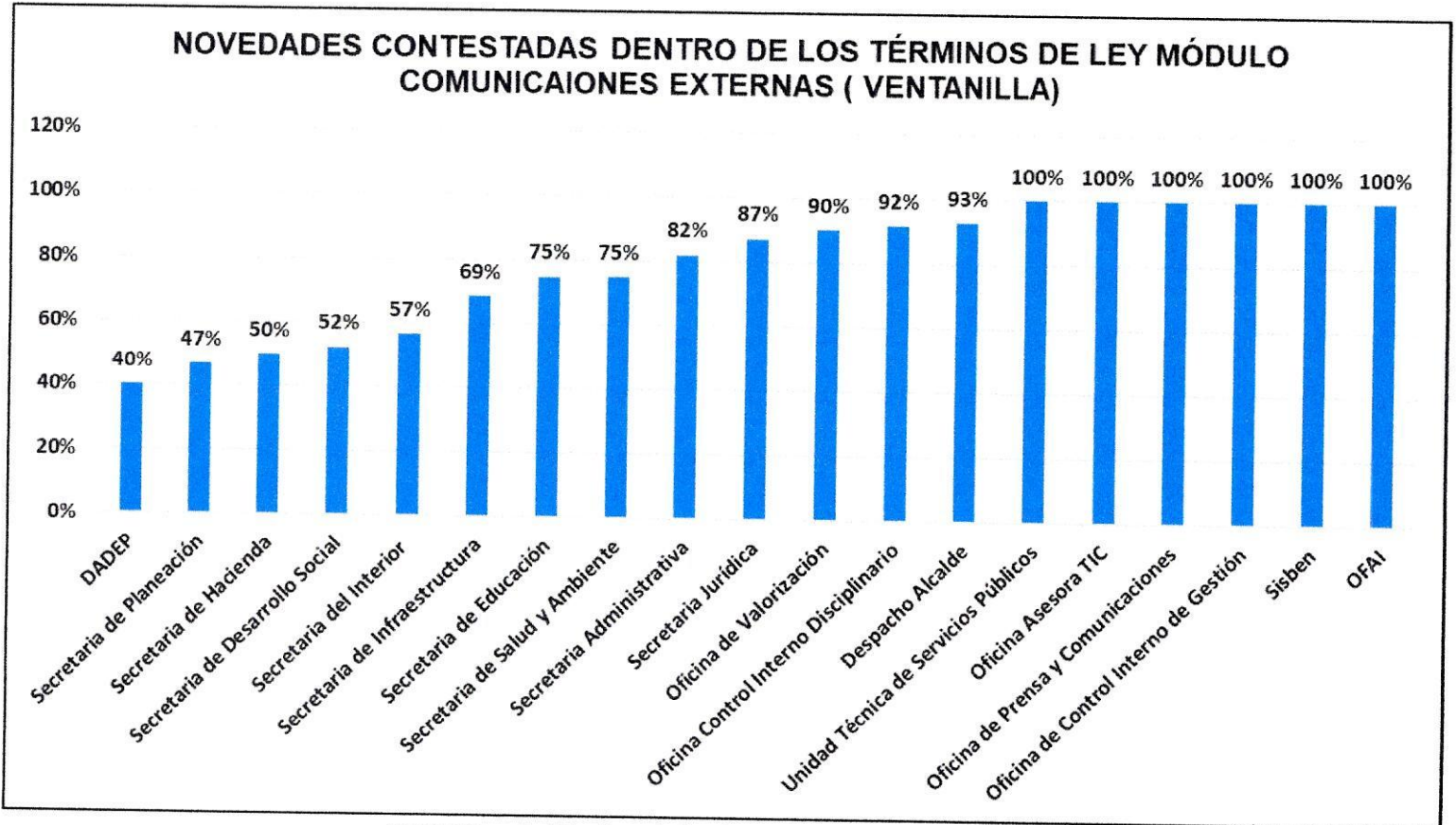
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 23 de 28

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):



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	45	0	0	1	46
TOTAL	45	0	0	1	46

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 24 de 28

5.5 ESTADOS ASIGNACIONES SIN RESPUESTA

5.5.1 Estados asignaciones sin respuesta desde el IV trimestre 2021

Las tablas que se presentan a continuación representan los estados de las respuestas de las asignaciones que desde el IV trimestre se encontraban sin respuesta dentro de los términos de ley.

5.5.1.1 Módulo PQRSD

De las 268 solicitudes que se encontraban sin respuesta desde el IV trimestre del 2021, a la fecha de corte de este informe se contestaron 81%, quedando pendiente 51 de ellas.

DEPENDENCIA	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DEPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
Secretaria Administrativa	0	1	1
Secretaria de Desarrollo Social DADEP	0	12	12
Secretaria de Hacienda	18	116	134
Secretaria de Infraestructura	1	11	12
Secretaria de Planeación	32	46	78
Secretaria de Salud y Ambiente	0	1	1
Secretaria del Interior	0	28	28
Secretaria Jurídica	0	2	2
TOTAL	51	217	268

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.5.1.2 Módulo comunicaciones externas (Ventanilla)

De las 119 solicitudes de que se encontraban sin respuesta desde el IV trimestre del 2021 en el módulo de comunicaciones externas (ventanilla) a la fecha se contestaron 69%, quedando pendiente 37 de ellas.

DEPENDENCIA	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DEPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
DADEP	0	3	3
Secretaria de Desarrollo Social	1	13	14
Secretaria de Hacienda	31	53	84
Secretaria de Infraestructura	2	6	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 25 de 28

Secretaría de Planeación	3	2	5
Secretaría del Interior	0	4	4
Secretaría Jurídica	0	1	1
TOTAL	37	82	119

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.5.2 Estados asignaciones sin respuesta en el II trimestre 2022

5.5.2.1 Módulo PQRSD

De las 2.161 solicitudes de que se encontraban sin respuesta desde el II trimestre del 2022 en el módulo de PQRSD, a la fecha se contestaron 98%, quedando pendiente por contestar el 2% de ellas.

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	38	3	6	47
Despacho Alcalde	6			6
Oficina de Valorización	7		1	8
Secretaría Administrativa	27		4	31
Secretaría de Desarrollo Social	100		35	135
Secretaría de Educación	32			32
Secretaría de Hacienda	732	23	149	904
Secretaría de Infraestructura	77		17	94
Secretaría de Planeación	281	17	50	348
Secretaría de Salud y Ambiente	263	7	35	305
Secretaría del Interior	177		36	213
Secretaría Jurídica	27		9	36
Sisben	1	1		2
TOTAL	1768	51	342	2161

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 26 de 28

5.5.2.2 Módulo comunicaciones externas (Ventanilla)

De las 999 solicitudes de que se encontraban sin respuesta desde el II trimestre del 2022 en el módulo comunicaciones externas (ventanilla), a la fecha se contestaron 88%, quedando pendiente por contestar el 12% de ellas.

DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	TOTAL
DADEP	17	2	19
Despacho Alcalde	3		3
Oficina de Control Interno de Gestión	1		1
Oficina de Valorización	21	1	22
Secretaria Administrativa	25	6	31
Secretaria de Desarrollo Social	105	5	110
Secretaria de Educación	1		1
Secretaria de Hacienda	406	84	490
Secretaria de Infraestructura	38	3	41
Secretaria de Planeación	106	3	109
Secretaria de Salud y Ambiente	75	4	79
Secretaria del Interior	77	6	83
Secretaría Jurídica	6	4	10
TOTAL	881	118	999

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



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 28

Tercer Trimestre	1966	28210	33967	34494
Cuarto Trimestre	1623	29600	36123	N/A
TOTAL	8459	84172	173541	137735

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

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar que, del segundo trimestre al tercer trimestre de 2022, las solicitudes asignadas en el módulo PQRSD se disminuyeron en un 3,83%, diferencia que se denota en la disminución de peticiones de información, petición de documentos, informativo entre otros.

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 (1/1/2019 A 30/3/2019)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/04/2019 A 30/06/2019)	TERCER TRIMESTRE (1/07/2019 A 30/09/2019)	CUARTO TRIMESTRE (1/10/2019 A 31/12/2019)	PRIMER TRIMESTRE (1/1/2020 A 31/03/2020)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/04/2020 A 30/06/2020)	TERCER TRIMESTRE (1/07/2020 A 30/09/2020)	CUARTO TRIMESTRE (1/10/2020 A 31/12/2020)	PRIMER TRIMESTRE (1/1/2021 A 31/3/2021)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/04/2021 A 30/6/2021)	TERCER TRIMESTRE (1/7/2021 A 30/9/2021)	CUARTO TRIMESTRE (1/10/2021 A 31/12/2021)	PRIMER TRIMESTRE (01/01/2022 A 31/03/2022)	SEGUNDO TRIMESTRE (01/04/2022 A 30/06/2022)	TERCER TRIMESTRE (01/07/2022 A 30/09/2022)	CUARTO TRIMESTRE NA
# CASOS SIN RESPUESTA A LA	18	10	28	204	1157	9710	6703	3592	8560	5137	6242	4484	8724	3516	2716	NA
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE	2658	2184	1938	1419	2617	12878	21507	26008	51045	38709	27725	31639	58648	32353	31778	NA
# CASOS RADICADOS DURANTE	2676	2194	1966	1623	3774	22588	28210	29600	59605	43846	33967	36123	67372	35869	34494	NA

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 28 de 28

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 OCTUBRE DE 2022	0	9	114	108	139	120	95	111	536	627	2716	N/A
# CASOS CERRADOS A 07 DE OCTUBRE DE 2022	3774	22579	28096	29492	59466	43726	33872	36012	66836	35242	31778	N/A
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	3774	22588	28210	29600	59605	43846	33967	36123	67372	35869	34494	N/A

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

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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 90% fueron contestadas, siendo el 78.5% respondidas dentro del término de Ley.
- Se puede evidenciar que sólo el 5,89% de las solicitudes de la administración municipal radicadas y asignadas en los diferentes canales de servicio al ciudadano, no han sido contestadas.
- Se recomienda que cada dependencia de la administración municipal realice seguimiento y control a cada una de las solicitudes de su competencia, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015.