

	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Mayo-04-2022
		Página 1 de 18

Fecha: 31 de octubre de 2022	Ciudad: Bucaramanga				
Profesional(es) asignado(s): Sandra Milena Mendoza Amado	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía Procedimiento: Gestión de Peticiones Ciudadanas Programa:				
Clase de Informe:	Tema: Seguimiento a la gestión realizada en la atención de PQRSD con corte a 30 de junio de 2022.				
<table border="1"> <tr> <td>Seguimiento</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <td>Evaluación</td> <td></td> </tr> </table>	Seguimiento	X	Evaluación		
Seguimiento	X				
Evaluación					

1. OBJETIVO GENERAL

Dar cumplimiento al marco normativo referente a las funciones de la Oficina de Control Interno, en cuanto a verificar, vigilar y realizar seguimiento al tratamiento dado por las diferentes áreas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias allegadas a la Alcaldía de Bucaramanga.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos radicados en el Software de Gestión de Servicio a la Ciudadanía – GSC.
- Verificar los tiempos de respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de los grupos de Interés.
- Realizar un análisis que le permita a la Alcaldía de Bucaramanga tomar decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSD
- Evaluar que los controles asociados al procedimiento 2212200-PR-291 Gestión de Peticiones Ciudadanas, estén operando adecuadamente para prevenir la extemporaneidad en la atención de las PQRS.

3. ALCANCE

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la Alcaldía de Bucaramanga, con corte de 30 de junio de 2022.

4. MARCO NORMATIVO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

- Artículos 2°, 123, 209 y 270, donde se manifiesta que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que, entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.
- Artículo 23. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)”.
- Artículo 74. “todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Mayo-04-2022
		Página 2 de 18

LEYES

- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”. Artículo 12 ítem i
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 7.
- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Artículo 76.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. Artículos 24, 25, 26, 27 y 76 ítem h.
- Ley 1755 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”. Artículo 1.
- Ley 2207 de 2022 “Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020”.

DECRETOS

- Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 2641 de 2012 “Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011”.
- Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.”
- Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único reglamentario del sector de Función Pública”.
- Decreto 1166 de 2016 regula lo atinente a la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas de manera verbal, vía telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos, estableciendo la importancia de que la Entidad, centralice en una Oficina, la recepción de las peticiones elevadas por los ciudadanos.
- Decreto Municipal 0077 de 2016 “Por medio del cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición, ante la Administración Municipal de Bucaramanga.
- Decreto Municipal 0396 de 2020 “Por medio del cual se reglamenta el procedimiento interno del derecho de petición en la Administración Central del municipio de Bucaramanga”.

OTROS DOCUMENTOS

- Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Mayo-04-2022
		Página 3 de 18

5. DESARROLLO

En cumplimiento de las funciones y roles de la Oficina de Control Interno, así como lo establecido en el plan de acción y auditoría para la vigencia 2022 aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI del 25 de enero de 2022 y tomando como fundamento la ley 1474 de 2011, que contempla en su artículo 76 como deber de la Oficina de Control Interno, vigilar que la atención de PQRSD, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, se realiza el presente informe teniendo como referencia la evaluación y verificación de la aplicación de los procesos que en desarrollo del mandato constitucional y legal se tienen implementados en la Alcaldía de Bucaramanga, para la gestión de los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación.

Se aclaran las definiciones de los siguientes conceptos, con el fin de realizar el análisis pertinente y contextualización del presente informe:

- Petición - derecho de petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- Queja: cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.
- Reclamo: cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio
- Sugerencia: cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.
- Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

Se utilizarán en este informe las siguientes abreviaturas:

- DP: derecho de petición.
- GSC: software de gestión de servicio a la ciudadanía
- OCIG: oficina de control interno de gestión
- PQRSD: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias

Como insumo para la elaboración del presente documento, se tendrán en cuenta, los datos contenidos en los informes comportamentales de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias publicados en la página web de la Alcaldía de Bucaramanga, link: <https://www.bucaramanga.gov.co/sin-categoria/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/> y el reporte realizado por la OATIC en Microsoft Power BI ubicado en el enlace: <https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>

ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

El seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de conformidad con el MIPG, se articula con la séptima dimensión denominada "Control Interno", la cual se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Mayo-04-2022
		Página 4 de 18

siguientes elementos:

- “Evaluación del riesgo” – a través de la tercera línea de defensa
- “Información y comunicación” - a través de la segunda línea de defensa.

En virtud de lo definido en la tercera línea de defensa, a la cual le corresponde “comunicar a la primera y segunda línea de defensa aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación”, se desarrolla el presente informe de seguimiento con el fin de comunicar a la Alta Dirección, al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, a los procesos involucrados y a los entes de control, los resultados de la atención a las PQRSD, como parte integral del plan de acción y auditoría.

Así mismo, se articula con la segunda, tercera y quinta dimensión y políticas del MIPG en cuanto a:

- Establecer la inclusión en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de las PQRSD de las entidades públicas, en cumplimiento del art. 76 de la ley 1474 de 2011 (segunda dimensión: direccionamiento estratégico y planeación, a través de la política “Planeación Institucional”)
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, a través de los diferentes canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad (tercera dimensión: “Gestión con valores para resultados” desde la perspectiva asociada a la relación estado ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, en desarrollo de la “política de servicio al ciudadano”).
- Garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la ley de transparencia y acceso a la información en la cual se establece que el derecho de acceso a la información no radica solo en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia (quinta dimensión “información y comunicación”).

GESTIÓN DE PQRSD

La Secretaría Administrativa, de acuerdo con las funciones asignadas en el decreto 066 del 09 de mayo de 2018 y sus modificaciones, determina que es el área encargada de gerenciar la gestión documental y la gestión del servicio a la ciudadanía, dentro del marco constitucional y legal de la función pública, en cumplimiento de los objetivos institucionales y de los fines de estado, procurando el desarrollo integral de los funcionarios públicos y una adecuada y oportuna prestación del servicio al ciudadano.

RECEPCIÓN DE PQRSD

La Alcaldía de Bucaramanga hace uso del software de gestión de servicio a la ciudadanía –GSC que permite la unificación de las solicitudes que ingresan a la entidad por los diferentes canales de atención y asegura la existencia de un único registro y número de radicado de los documentos producidos, los cuales de manera sistematizada pueden ser consultados. De igual manera, este sistema facilita el control y el seguimiento de los documentos allegado a través de los diferentes canales de recepción.

Se cuenta con los siguientes canales de comunicación para que los grupos de interés puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias:



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 5 de 18

- Presencial: punto de atención al ciudadano y al operador ubicado en Alcaldía de Bucaramanga sede administrativa fase II carrera 11 # 34-52. Primer piso.
- Atención telefónica: PBX (607) 633 70 00
- Línea de atención gratuita nacional: (607) 652 55 55
- Página web: enlace atención y servicio a la ciudadanía >> PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias).
<https://pqr.bucaramanga.gov.co/default.aspx?id=lop78g2wq78-vc4zxas>
- Correo electrónico institucional: contactenos@bucaramanga.gov.co
- Redes sociales (twitter, facebook).
- Notificaciones judiciales: notificaciones@bucaramanga.gov.co

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

1. Cantidad de solicitudes con radicado único:

El informe suministrado por la secretaría administrativa registra las siguientes solicitudes durante el primer semestre del 2022 y segundo semestre del 2021 discriminadas así:

TIPO DE INGRESO	SEGUNDO SEMESTRE 31-12-2021	PRIMER SEMESTRE 30-06-2022	VARIACIÓN
	CANT DE RADICADOS	CANT DE RADICADOS	
MÓDULO PQRSD	69.127	101.292	46,53%
OTROS CANALES	319	345	8,15
VENTANILLA	8.128	12.509	53,90%
TOTAL	77.574	114.146	47,14%

Fuente: informe comportamental PQRSDF

Cabe resaltar que del total de solicitudes del semestre inmediatamente anterior comparado con el actual hay un aumento de 47,14%, detectándose una variación significativa en las solicitudes radicadas por ventanilla.

2. Participación por cada secretaría u oficina asesora

En el siguiente cuadro se evidencia la cantidad de solicitudes asignadas en los dos trimestres analizados del 2022:

SEMESTRE	CANT SOLICITUDES	CANT SOLICITUDES ASIGNADAS	VARIACIÓN
Primer trimestre 2022	73.254	74.094	1,14%
Segundo trimestre 2022	40.892	42.297	3,43%
TOTAL	114.146	116.391	1,96%

Fuente: informe comportamental PQRSDF del 2022

Se evidencia variación de 1,96% de la cantidad de solicitudes que ingresan por los diferentes canales respecto de las asignadas, debido a que una solicitud puede tener ser competencia de varias dependencias.

Mediante consulta realizada a la base de datos reporte de asignaciones software GSC por la secretaría administrativa, se evidencia la siguiente asignación distribuida por secretarías y



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 6 de 18

dependencias, en el primer semestre de 2022:

DEPENDENCIA	MÓDULO PQRSD	OTROS CANALES	MÓDULO COMUNICACIONES EXTERNAS (VENTANILLA)	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Secretaría de Hacienda	73.291	0	4.445	77.736	66,79%
Secretaría Administrativa	11.460	345	375	12.180	10,47%
Secretaría del Interior	4.682	0	1.526	6.208	5,33%
Secretaría de Salud y Ambiente	3.919	0	935	4.854	4,17%
Secretaría de Planeación	2.786	0	1.800	4.586	3,94%
Secretaría de Desarrollo Social	1.817	0	1.952	3.769	3,24%
Secretaría de Infraestructura	1.745	0	727	2.472	2,12%
Secretaría Jurídica	948	0	177	1.125	0,97%
Secretaría de Educación	935	0	35	970	0,83%
DADEP	618	0	210	828	0,71%
Oficina de valorización	296	0	421	717	0,62%
Sisben	318	0	0	318	0,27%
Despacho del Alcalde	140	0	114	254	0,22%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	113	0	6	119	0,10%
Oficina Control Interno Disciplinario	65	0	18	83	0,07%
Oficina Asesora TIC	68	0	10	78	0,07%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	20	0	39	59	0,05%
Oficina Control Interno de Gestión	11	0	5	16	0,01%
OFAI	9	0	0	9	0,01%
TOTAL	103.241	345	12.795	116.381	100%

Fuente: informe comportamental PQRSD del 2022

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar que el 66,79% del total de las solicitudes que ingresaron a la administración municipal, en el primer semestre, fueron asignadas a la Secretaría de Hacienda, seguida de la Secretaría Administrativa con el 10,47% de participación.

3. Clasificación por PQRSD primer semestre 2022

El módulo de PQRSD durante el primer semestre de 2022 registra 103.241 radicados los cuales se encuentran clasificados según se muestra en el siguiente cuadro:

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Formulario de impuesto de Industria & Comercio	60.335	58,44%
Petición general	17.476	16,93%
Informativo	11.110	10,76%
Petición de información	5.840	5,66%
Petición de documentos	2.128	2,06%
Requerimientos de entidades de control y vigilancia	1.386	1,34%
Queja	1.286	1,25%
Procesos judiciales	881	0,85%
Queja anónima	636	0,62%
Fallo	492	0,48%
Invitaciones	481	0,47%
Petición para elevar una consulta	429	0,42%
Memoriales	295	0,29%
Acciones de tutela	132	0,13%



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

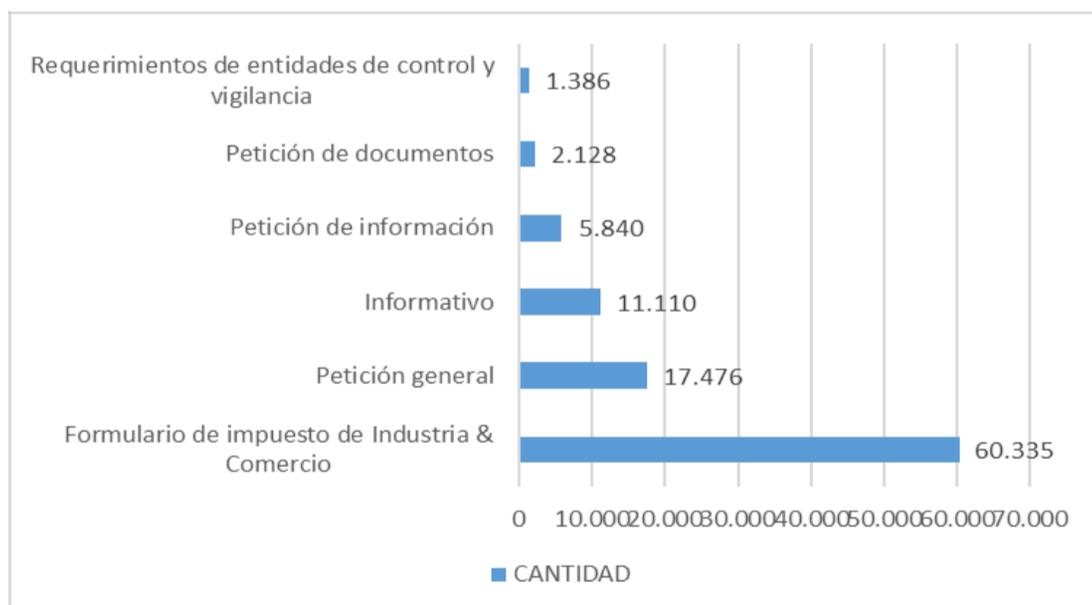
Página 7 de 18

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Denuncia anticorrupción	69	0,07%
Respuesta requerimientos de la Administración Municipal	65	0,06%
Sugerencia	61	0,06%
Admisión	37	0,04%
Incidente de desacato	26	0,03%
Felicitación	23	0,02%
Solicitud saldo a favor IPU	14	0,01%
Reclamo	12	0,01%
Notificación de admisión	7	0,01%
Acciones populares	6	0,01%
Solicitud saldo a favor ICA	5	0,00%
Otros recursos o revocatorias ICA	2	0,00%
Recurso contra la liquidación de revisión	2	0,00%
Acciones de cumplimiento	1	0,00%
Exclusión de Impuesto Predial	1	0,00%
Recurso contra liquidación oficial IPU	1	0,00%
Solicitud aplicación mutación IGAC	1	0,00%
Solicitud inscripción de oficio	1	0,00%
TOTAL	103.241	100%

Fuente: Informe comportamental PQRSD del 2022

De acuerdo a la clasificación del cuadro anterior, del total de PQRSD recibidas durante el primer semestre del 2022, el 58,44% (60.335) fueron por Formulario de impuesto de Industria & Comercio, un 16,93% (17.476) Petición General, 10,76% (11.110), Informativo, 5,66% (5.840), Petición de Información, 2,06% (2.128), Petición de Documentos, 1,34% (1.386) correspondiente a Requerimientos de entidades de control y vigilancia.

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



Gráfica Clasificación de radcados de solicitudes módulo PQRSD. Fuente propia



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 8 de 18

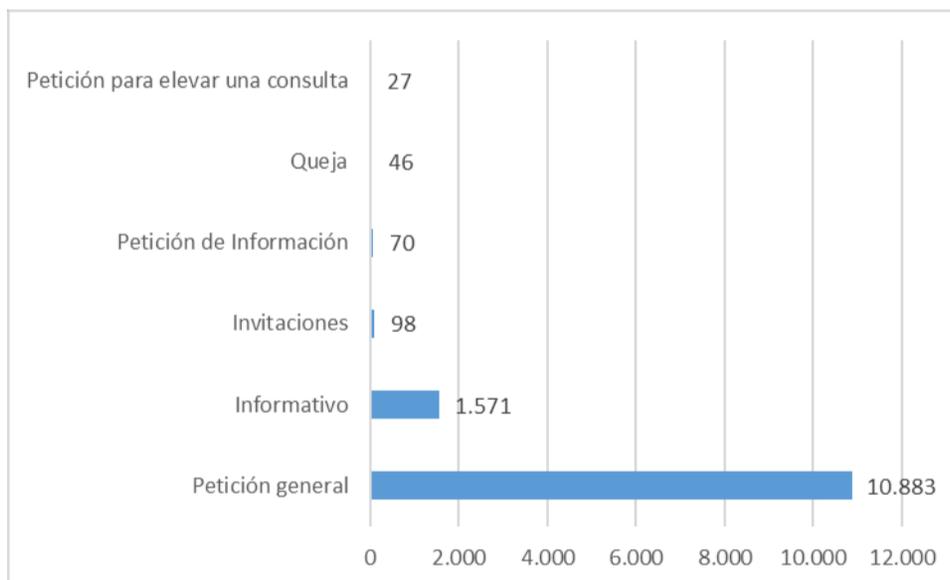
En el módulo de Comunicaciones externas (ventanilla), durante el primer semestre de 2022, se registraron las siguientes solicitudes distribuidas en las categorías relacionados en el siguiente cuadro:

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición general	10.883	85,06%
Informativo	1.571	12,28%
Invitaciones	98	0,77%
Petición de Información	70	0,55%
Queja	46	0,36%
Petición para elevar una consulta	27	0,21%
Requerimientos de entidades de control y vigilancia	26	0,20%
Informes presentados	25	0,20%
Queja anónima	22	0,17%
Procesos judiciales	11	0,09%
Entrega de informes	7	0,05%
Petición de documentos	3	0,02%
Acciones de tutela	2	0,02%
Formulario de Impuesto de Industria & Comercio	2	0,02%
Respuesta requerimientos de la Administración Municipal	1	0,01%
Recurso contra la liquidación de revisión	1	0,01%
TOTAL	12.795	100%

Fuente: Informe comportamental PQRSD del primer semestre del 2022

De acuerdo a la clasificación del cuadro anterior, del total de PQRSD recibidas, por el módulo de ventanilla, durante el primer semestre del 2022, el 85,06% (10.883) corresponden a Petición general, 12,28% (1.571) a Informativo, 0,77% (98) a Invitaciones, 0,55% (70) a Petición de Información, 0,36% (46) a Queja y 0,21% (27) a Petición para elevar una consulta.

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



Gráfica Clasificación de radcados de solicitudes módulo de Comunicaciones externas (ventanilla).
Fuente propia

En cuanto a las solicitudes recepcionadas por otros canales, tenemos la siguiente distribución:

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Mayo-04-2022
		Página 9 de 18

CATEGORIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición general	344	99,71%
Resolución	1	0,29%
TOTAL	345	100%

Fuente: Informe comportamental PQRSD del 2022

Evidenciándose que el 99,71% de las solicitudes radicadas fueron clasificadas como petición general.

De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría Administrativa, en la base de datos no se evidenciaron registros clasificados como Solicitudes Habeas Data y solicitudes de niños, niñas y adolescentes y solicitudes de periodistas teniendo estas un tratamiento especial.

Todas las PQRSD allegadas fueron redireccionadas a las diferentes dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, teniendo en cuenta el tipo de atención requerido.

4. Tiempos de respuesta

Para el análisis de los tiempos de respuesta, la información se clasificó según el Informe suministrado por la Secretaría Administrativa, se encuentra categorizado en tres (3) grupos: Sin respuesta (dentro de los términos de ley); sin respuesta (vencidas) y casos cerrados.

En este sentido la OCIG realizó la validación de acuerdo a los parámetros mencionados anteriormente y tuvo en cuenta las fechas de los radicados entrantes correspondientes a las solicitudes, así como las fechas de vencimiento y las fechas de respuesta, obteniéndose los siguientes resultados discriminados por Secretarías y Dependencias, como se muestra en los siguientes cuadros:

Registro Externo

Se realiza seguimiento, con posterioridad al corte de los informes presentados por la Secretaría Administrativa, de acuerdo al reporte diseñado por la OATIC y que se puede consultar en <https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>, con los siguientes resultados que puede presentar variación con respecto a los informes comportamentales publicados en página web:

SECRETARÍA / DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO 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 del término para dar respuesta)	TOTAL
Secretaría de Hacienda	72.149	1.618	3.992	5	77.764
Secretaría de Planeación	3.749	217	945	0	4.911
Secretaría del Interior	4.362	64	1.803	0	6.229
Secretaría de Infraestructura	2.040	24	431	0	2.495
Secretaría de Desarrollo social	1.960	19	1.818	0	3.797
DADEP	737	12	81	0	830
Secretaría Jurídica	963	1	167	0	1.131
Secretaría Administrativa	6.054	0	6.153	0	12.207



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 10 de 18

SECRETARÍA / DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO 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 del término para dar respuesta)	TOTAL
Secretaría de Salud y Ambiente	3.898	0	959	0	4.857
Secretaría de Educación	840	0	135	0	975
Oficina Asesora TIC	78	0	0	0	78
Despacho del alcalde	241	0	14	0	255
Oficina de Control Interno de Gestión	16	0	0	0	16
Oficina de Valorización	710	0	7	0	717
Oficina de Control Interno Disciplinario	83	0	0	0	83
Oficina de Prensa y Comunicaciones	120	0	0	0	120
Unidad Técnica de Servicios Públicos	59	0	0	0	59
TOTAL	98.059	1.955	16.505	5	116.524
PORCENTAJE	84,15%	1,67%	14,16%	0,0042%	100%

*Fuente: Reporte solicitudes asignadas de Registro Externo primer semestre del 2022 OATIC
<https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>*

Se observa que de las 116.524 solicitudes externas radicadas y asignadas en el primer semestre del 2022, las áreas responsables gestionaron el 84.15% (98.059) de las solicitudes de manera oportuna (Respuesta en Términos), el 1.67% (1.955) de los radicados entrantes no presentaban número de registro de salida asociado y su fecha de vencimiento expiró antes de la fecha de entrega de la información (Vencidas sin respuesta), el 14.16% (16.505) se tramitaron extemporáneamente (Contestadas después de la fecha de vencimiento) y el 0,0042% (5) de las solicitudes recibidas aún contaban con tiempo para su vencimiento (Sin respuesta a la fecha de corte).

Se realiza análisis del tipo de solicitud de las PQRSD vencidas sin respuesta a la fecha de corte del informe de las Secretarías de Hacienda, Planeación, Interior, Infraestructura, Desarrollo Social y DADEP, por ser las dependencias que tienen más PQRSD vencidas sin respuesta, con los siguientes resultados:

Tipo de solicitud	Secretaría de Hacienda	Secretaría de Planeación	Secretaría del Interior	Secretaría de Infraestructura	Secretaría de Desarrollo Social	DADEP	TOTAL	PORCENTAJE
Petición general	1.318	88	41	15	16	7	1.485	76%
Petición de información	120	43	9	6	1	3	182	9%
Queja	40	18	1	1	-	-	60	3%
Informativo	32	14	1	1	-	-	48	2%
Petición para elevar una consulta	28	6	-	-	-	-	34	2%
Petición de documentos	27	-	-	-	-	-	27	1%
Requerimientos de entidades de control, vigilancia	3	7	11	1	2	1	25	1%



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 11 de 18

Tipo de solicitud	Secretaría de Hacienda	Secretaría de Planeación	Secretaría del Interior	Secretaría de Infraestructura	Secretaría de Desarrollo Social	DADEP	TOTAL	PORCENTAJE
Queja anónima	-	16	-	-	-	-	16	1%
Acciones de tutela	8	4	-	-	-	-	12	1%
Invitaciones	10	-	-	-	-	-	10	1%
Solicitud saldo a favor IPU	10	-	-	-	-	-	10	1%
Petición de documentos	-	10	-	-	-	-	10	1%
Procesos judiciales	8	3	1	-	-	-	12	1%
Solicitud saldo a favor ICA	4	-	-	-	-	-	4	0%
Fallo	2	2	-	-	-	-	4	0%
Sugerencia	3	-	-	-	-	-	3	0%
Respuesta a requerimientos de la administración municipal	1	2	-	-	-	-	3	0%
Memoriales	-	1	-	-	-	1	2	0%
Exclusión de impuesto predial	1	-	-	-	-	-	1	0%
Reclamo	1	-	-	-	-	-	1	0%
Recurso contra liquidación oficial IPU	1	-	-	-	-	-	1	0%
Solicitud aplicación mutación IGAC	1	-	-	-	-	-	1	0%
Acciones populares	-	1	-	-	-	-	1	0%
Admisión	-	1	-	-	-	-	1	0%
Denuncia anticorrupción	-	1	-	-	-	-	1	0%
TOTAL	1.618	217	64	24	19	12	1.954	100%

Se observa que, de las 1.954 solicitudes externas en estado vencidas sin respuesta en el primer semestre del 2022, el 76% corresponden a Petición General, el 9% corresponden a Petición de información, el 3% a Queja, el 2% a informativo y Petición para elevar una consulta, 1% a Petición de documentos, Requerimientos de entidades de control, vigilancia, Queja anónima, Acciones de tutela, Invitaciones, Solicitud saldo a favor IPU, Petición de documentos y Procesos judiciales.

Respecto al indicador de solicitudes externas de las vigencias 2018 a 2021, tenemos:



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 12 de 18

SECRETARÍA / DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
Secretaría de Hacienda	222.459	3.649	31.389	257.497
Secretaría Jurídica	8.203	1.510	3.239	12.952
Secretaría de Planeación	27.220	935	7.946	36.101
DADEP	4.722	192	1.464	6.378
Secretaría de Infraestructura	12.152	146	6.239	18.537
Secretaría del Interior	28.404	5	15.994	44.403
Secretaría de Desarrollo social	14.186	3	2.812	17.001
Secretaría Administrativa	24.135	2	5.650	29.787
Despacho del alcalde	8.162	1	1.169	9.332
Oficina de Control Interno Disciplinario	1.367	0	30	1.397
Secretaría de Salud y Ambiente	29.525	0	6.215	35.740
Oficina TIC	1.078	0	69	1.147
Oficina de Control Interno de Gestión	361	0	90	451
Secretaría de Educación	4.847	0	938	5.785
Oficina de Prensa	300	0	6	306
Oficina de Valorización	11.438	0	505	11.943
OFAI	48	0	68	116
UTSP	531	0	15	546
TOTAL	399.138	6.443	83.838	489.419
PORCENTAJE	81,55%	1,31%	17,13%	100%

Fuente: Informe solicitudes externas del 2018 – 2021
<https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>

Se observa que de las 489.419 solicitudes radicadas y asignadas en el sistema en las vigencias 2018 a 2021, las áreas responsables gestionaron el 81.55% (399.138) de las solicitudes de manera oportuna (Respuesta en Términos), el 1.31% (6.443) de los radicados entrantes no presentaban número de registro de salida asociado y su fecha de vencimiento expiró antes de la fecha de entrega de la información (Vencidas sin respuesta), el 17.13% (83.838) se tramitaron extemporáneamente (Contestadas después de la fecha de vencimiento).

Respecto al indicador de solicitudes externas vencidas sin respuesta a la fecha de corte del informe de las vigencias 2018 a 2021, se analizó el tipo de solicitud de los registros de la Secretaría de Hacienda, Secretaría Jurídica, Secretaría de Planeación, Secretaría de Infraestructura y DADEP, con los siguientes resultados:

Tipo de solicitud	Secretaría de Hacienda	Secretaría Jurídica	Secretaría de Planeación	Secretaría de Infraestructura	DADEP	TOTAL	PORCENTAJE
Petición general	3.299	701	769	126	176	5.071	78,84%
Acciones de tutela	0	496	1	0	0	497	7,73%
Entrega de informes	108	73	43	10	9	243	3,78%
Petición de información	97	3	50	7	3	160	2,49%
Acciones populares	0	136	1	0	0	137	2,13%
Petición de documentos	50	2	14	0	0	66	1,03%
Demandas/Querellas Policivas	0	50	0	0	0	50	0,78%
Queja	16	1	17	0	0	34	0,53%
Informativo	20	0	3	0	0	23	0,36%



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 13 de 18

Tipo de solicitud	Secretaría de Hacienda	Secretaría Jurídica	Secretaría de Planeación	Secretaría de Infraestructura	DADEP	TOTAL	PORCENTAJE
Petición para elevar una consulta	13	0	8	0	0	21	0,33%
Respuesta a requerimientos de la administración municipal	16	1	1	0	3	21	0,33%
Informes presentados	7	2	6	2	1	18	0,28%
Procesos judiciales	3	9	0	0	0	12	0,19%
Incidente de desacato	0	13	0	0	0	13	0,20%
Fallo	0	12	0	0	0	12	0,19%
Queja anónima	0	0	11	0	0	11	0,17%
Formulario de impuesto de Industria & Comercio	11	0	0	0	0	11	0,17%
Acciones de cumplimiento	0	9	0	0	0	9	0,14%
Invitaciones	2	1	5	0	0	8	0,12%
Requerimientos de entidades de control, vigilancia	3	0	2	1	0	6	0,09%
Denuncia anticorrupción	2	0	1	0	0	3	0,05%
Memoriales	1	0	1	0	0	2	0,03%
Felicitación	0	0	2	0	0	2	0,03%
Reclamo	1	0	0	0	0	1	0,02%
Recurso de apelación	0	1	0	0	0	1	0,02%
TOTAL	3.649	1.510	935	146	192	6.432	100,00

Se observa que, de las 6.432 solicitudes externas de vigencias anteriores en estado vencidas sin respuesta, el 78.84% corresponden a Petición General, el 7.73% corresponden a Acciones de tutela, el 3.78% a Entrega de informes, el 2.49% a Petición de información, el 2.13% a Acciones populares, 1.03% a Petición de documentos y el 0.78% a Demandas/Querrelas Policivas.

Comunicaciones internas:

Respecto de las solicitudes internas registradas en el sistema, se observan los siguientes resultados:

SECRETARÍA / DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
Secretaría de Planeación	696	1.259	832	2.787
Secretaría de Hacienda	1.414	272	528	2.214
Secretaría del Interior	2.627	80	1.301	4.008
DADEP	407	32	211	650
Secretaría de Desarrollo social	267	16	253	536
Secretaría Jurídica	751	16	144	911
Secretaría de Infraestructura	915	15	254	1.184
Secretaría de Salud y Ambiente	912	5	230	1.147
Secretaría Administrativa	1.791	7	280	2.078
Oficina Asesora TIC	626	3	3	632



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 14 de 18

SECRETARÍA / DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
Despacho del alcalde	284	2	69	355
Secretaría de Educación	520	1	99	620
Oficina de Prensa y Comunicaciones	125	1	1	127
Oficina de Control Interno de Gestión	263	0	0	263
Oficina de Valorización	109	0	21	130
Oficina de Control Interno Disciplinario	225	0	1	226
TOTAL	11.236	1.703	3.395	15.081
PORCENTAJE	74.50%	11,29%	22.51%	100%

Fuente: Reporte solicitudes asignadas de Registro Interno primer semestre del 2022 OATIC
<https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>

Se observa que de las 15.081 solicitudes internas radicadas y asignadas en el primer semestre de 2022, las áreas responsables gestionaron el 74.50% (11.236) de las solicitudes de manera oportuna (Respuesta en Términos), el 11.29% (1.703) de los radicados entrantes no presentaban número de registro de salida asociado y su fecha de vencimiento expiró antes de la fecha de entrega de la información (Vencidas sin respuesta) y el 22.51% (3.395) se tramitaron extemporáneamente (Contestadas después de la fecha de vencimiento).

Respecto al indicador de solicitudes internas vencidas sin respuesta del primer semestre del 2022, se analizó el tipo de solicitud de los registros de la Secretaría de Planeación, Secretaría de Hacienda, Secretaría del Interior, Secretaría de Desarrollo Social y DADEP, con los siguientes resultados:

Tipo de solicitud	Secretaría de Planeación	Secretaría de Hacienda	Secretaría del Interior	DADEP	Secretaría de Desarrollo Social	TOTAL	PORCENTAJE
Sin tipo de solicitud	499	98	34	17	10	658	40%
Petición general	494	70	29	7	3	603	36%
Respuesta a oficio	93	40	-	2	1	136	8%
Petición de información	82	33	8	6	1	130	8%
Trámites policivos	45	2	5	-	-	52	3%
Acciones constitucionales	26	1	4	-	-	31	2%
Petición de documentos	-	12	-	-	-	12	1%
Petición de documentos	7	-	-	-	-	7	0%
Citaciones personales	5	-	-	-	1	6	0%
Modificaciones anexo presupuesto	-	5	-	-	-	5	0%
Otras resoluciones	-	3	-	-	-	3	0%
Pensión de vejez	-	5	-	-	-	5	0%
Requerimientos Entes de Control	1	1	-	-	-	2	0%
Procesos licitación	1	-	-	-	-	1	0%

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Mayo-04-2022
		Página 15 de 18

Por medio de la cual se resuelve una sustitución pensional	-	1	-	-	-	1	0%
Resolución de modificación de cajas menores	-	1	-	-	-	1	0%
TOTAL	1.253	272	80	32	16	1.653	100%

Se observa debilidades en la asignación, toda vez que no se han clasificado por tipo de solicitud 658 registros y hay tipos de solicitud en los que se debe revisar su denominación, tales como los que se resaltan en la siguiente imagen:

TipoSolicitud	Cantidad
Respuesta a Oficio	40
Petición de Información	33
Petición de Documentos	12
* Por medio de la cual se efectúan modificaciones al anexo presupuesto del municipio de Bucaramanga de la vigencia fiscal ____	5 ✓
Otras resoluciones	5
-Por la cual se resuelve una solicitud de indemnización sustitutiva de la pensión de vejez.	5 ✓
Trámites Policivos	2
Acciones Constitucionales	1
-Por la cual se resuelve una sustitución pensional	1 ✓
Requerimiento Entes de Control	1
Resolución por medio de la cual se modifica la constitución de CAJAS MENORES	1 ✓

Fuente: Reporte solicitudes por tipo de solicitud de Registro Interno primer semestre del 2022 OATIC
<https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>

En cuanto al estado de solicitudes internas de vigencias anteriores (2018-2021) tenemos los siguientes resultados:

SECRETARÍA / DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
Secretaría de Planeación	6.181	7.529	3.595	17.305
Secretaría Jurídica	2.492	886	957	4.335
Secretaría de Desarrollo social	2.670	413	480	3.563
DADEP	2.755	370	1.134	4.259
Secretaría de Hacienda	6.523	173	6.050	12.746
Secretaría de Infraestructura	3.395	145	2.569	6.109
Secretaría del Interior	15.691	56	10.494	26.241
Secretaría de Educación	2.891	16	462	3.369
Secretaría Administrativa	14.060	1	4.555	18.616
Secretaría de Salud y Ambiente	7.237	0	686	7.923
Oficina Asesora TIC	3.995	0	121	4.116



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 16 de 18

SECRETARÍA / DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
Despacho del alcalde	2.255	0	135	2.390
Oficina de Control Interno Disciplinario	2.121	0	64	2.185
Oficina de Control Interno de Gestión	1.751	0	70	1.821
Oficina de Valorización	651	0	234	885
UTSP	740	0	49	789
Oficina de Prensa	712	0	12	724
OFAI	274	0	250	524
TOTAL	76.120	9.589	31.667	117.376
PORCENTAJE	64.85%	8.16%	26.97%	100%

Fuente: Reporte solicitudes asignadas de Registro Interno vigencias 2018-2021 OATIC

<https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>

Se observa que de las 117.376 solicitudes internas radicadas y asignadas en el sistema en las vigencias 2018-2021, las áreas responsables gestionaron el 64.85% (76.120) de las solicitudes de manera oportuna (Respuesta en Términos), el 8.16% (9.589) de los radicados entrantes no presentaban número de registro de salida asociado y su fecha de vencimiento expiró antes de la fecha de entrega de la información (Vencidas sin respuesta) y el 26.97% (31.667) se tramitaron extemporáneamente (Contestadas después de la fecha de vencimiento).

Respecto al indicador de solicitudes internas vencidas sin respuesta de vigencias anteriores, se analizó el tipo de solicitud de los registros de la Secretaría de Planeación, Secretaría Jurídica, Secretaría de Desarrollo Social, DADEP y Secretaría de Hacienda, con los siguientes resultados:

Tipo de solicitud	Secretaría de Planeación	Secretaría Jurídica	Secretaría de Desarrollo Social	DADEP	Secretaría de Hacienda	TOTAL	PORCENTAJE
Sin tipo de solicitud	3.954	530	223	201	42	4.950	54%
Petición general	1.440	163	121	92	81	1.897	21%
Remisión	657	0	0	4	1	662	7%
Petición de información	258	42	40	30	20	390	4%
Acciones constitucionales	199	81	4	4	5	293	3%
Respuesta a oficio	150	31	13	10	4	208	2%
Trámites policivos	112	7	1	4	0	124	1%
Petición de documentos	42	14	4	10	18	88	1%
Información	73	0	0	0	0	73	1%
Circular	50	0	0	0	0	50	1%
Respuesta	44	0	0	0	0	44	0%
Proyectos	43	0	0	0	0	43	0%
Reunión	41	0	0	0	0	41	0%
Citaciones personales	28	2	3	5	0	38	0%
Acción popular	16	0	0	0	0	16	0%
Remisión por competencia	23	0	0	0	0	23	0%



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 17 de 18

Tipo de solicitud	Secretaría de Planeación	Secretaría Jurídica	Secretaría de Desarrollo Social	DADEP	Secretaría de Hacienda	TOTAL	PORCENTAJE
Invitación	21	0	0	0	0	21	0%
Visita	20	0	0	0	0	20	0%
Tutela	16	0	0	0	0	16	0%
Entrega	13	0	0	0	0	13	0%
Despachos comisorios	0	13	0	0	0	13	0%
Requerimientos antes de control	9	0	4	0	0	13	0%
Resolución	11	0	0	0	0	11	0%
Comunicaciones informativas	10	0	0	0	0	10	0%
Concepto técnico	9	0	0	0	0	9	0%
Solicitud general	0	0	0	9	0	9	0%
Derecho de petición	6	0	0	0	0	6	0%
Liquidación	6	0	0	0	0	6	0%
Nulidad y restablecimiento del Derecho	0	1	0	0	2	3	0%
Citaciones juzgados	2	0	0	0	0	2	0%
Envios	2	0	0	0	0	2	0%
Uso del suelo	2	0	0	0	0	2	0%
Procesos licitación	0	2	0	0	0	2	0%
Por medio de la cual se efectúan modificaciones al anexo presupuesto	1	0	0	1	0	2	0%
Fallo	1	0	0	0	0	1	0%
Total	7.259	886	413	370	173	9.101	100%

Se observa debilidades en la asignación, toda vez que no se han clasificado por tipo de solicitud 4.950 registros.

6. RECOMENDACIONES

La OCIG, en cumplimiento de sus roles, se permite presentar las siguientes recomendaciones ante la Alta Dirección, con el objeto de adoptar las medidas pertinentes para la prestación de un adecuado y eficiente servicio a los ciudadanos:

- Se reitera la recomendación de incluir dentro de los ítems de clasificación de los registros la categoría de solicitudes Habeas Data que permita identificar y aplicar un tratamiento especial a las solicitudes, quejas o denuncias por la presunta vulneración a las normas que regulan el derecho constitucional que tienen las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que repose en bancos de datos o archivos de entidades públicas o privadas y por la posible vulneración a las libertades y demás garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales, atendiendo lo reglado en la Ley 1581 de 2012 y sus normas complementarias.
- Se reitera la recomendación de incluir dentro de los ítems de clasificación la categoría de solicitudes de niños, niñas y adolescentes y periodistas para registrar las solicitudes con fundamento en lo establecido en la ley, aquellos asuntos relacionados con (i) Solicitudes de niños, niñas o adolescentes, (ii) Solicitudes elevadas por periodistas para el ejercicio de su actividad a fin de atender de fondo todas las pretensiones elevadas por el ciudadano con el fin de garantizar los



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 18 de 18

términos establecidos en la Ley y realizar el tratamiento especial de las solicitudes que conlleven datos personales de menores de edad para garantizar la reserva de identidad del menor por tanto en el registro en el sistema no podrán incluirse sus nombres y apellidos. Así mismo cualquier dato catalogado como sensible de acuerdo con la normatividad (Ley 1581 de 2012)

- Se reitera la recomendación que en el marco de la Ley 1712 de 2014 con el propósito de promover el acceso a la información pública y descongestionar los canales de atención, se publique y actualice la información de interés dirigida a los ciudadanos con base en las consultas recurrentes o solicitudes generales de información, radicadas por los canales habilitados.
- Continuar con el plan de capacitación dirigido a los funcionarios, contratistas responsables de dar respuestas a las PQRSD, con el fin de mantener actualizado el talento humano y garantizar una transmisión de información al ciudadano más clara y precisa. Así mismo incluir en los ejercicios de capacitación y retroalimentación a los contratistas y servidores públicos que realizan el rol de radicación, de forma tal que les permita identificar de manera asertiva el tipo de solicitud, modalidad y tema con el fin de evitar asignar una petición errónea, demorando el trámite de respuesta.
- Se insta a las diferentes dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, a dar respuesta de fondo dentro de los términos de ley a las comunicaciones de correspondencia interna y externa que a la fecha no han sido respondidas y realizar actividades de autocontrol y seguimiento.
- Continuar con la realización de acciones incluyentes y ajustes razonables, para la prestación de un servicio con enfoque diferencial.
- Acatar los lineamientos enviados, en el mes de octubre, por la Secretaría Jurídica para la clasificación y cierre de las PQRSD en las que sea viable el cierre masivo
- Revisar las categorías activas de clasificación de las solicitudes internas a fin de que se ajusten las denominaciones detectadas como debilidades en el presente informe.

Las recomendaciones anteriormente mencionadas se realizan desde el rol de liderazgo estratégico con enfoque hacia la prevención y evaluación de la gestión del riesgo y no tiene otro fin que el de sugerir a la Administración Municipal, buenas prácticas y acciones de mejora que pueden ayudar a evidenciar de manera efectiva el cumplimiento de las metas de acuerdo a lo establecido en los indicadores, contribuyendo de esta manera a un proceso de mejora continua institucional.

Para finalizar es importante recordar que la gestión del servicio al ciudadano no es una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino una labor integral que requiere de total articulación entre las dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga.

7. FIRMAS

Firma 	Firma 
Nombre: Claudia Orellana Hernández	Nombre: Sandra Milena Mendoza Amado
Cargo: Jefe Oficina Control Interno	Cargo: Profesional CPS - OCIG