

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  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 1 de 17 |

| | | | | | |
|---|--|---|------------|--|--|
| Fecha: 15 de febrero de 2023 | Ciudad: Bucaramanga | | | | |
| Profesional(es) asignado(s): Sandra Milena Mendoza Amado Gabriel Julio Uribe | 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 diciembre 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 diciembre 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”.

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.



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 2 de 17

- 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.
- Oficio S-SJ1779-2022 Lineamientos PQRS del 25 de octubre de 2022 enviado por la Secretaría Jurídica de la Administración Central.

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 2023 aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI del 25 de enero de 2023 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 PQRS, 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:



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 3 de 17

- 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 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



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 4 de 17

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 PQRS D

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 PQRS D

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:

- 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 >> PQRS D (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 y segundo semestre del 2022 discriminadas así:

| TIPO DE INGRESO | PRIMER SEMESTRE 30-06-2022 | SEGUNDO SEMESTRE 30-12-2022 | VARIACIÓN |
|-----------------|-------------------------------|--------------------------------|----------------|
| | CANT DE RADICADOS | CANT DE RADICADOS | |
| MÓDULO PQRS D | 101.292 | 66.596 | -34,25% |
| OTROS CANALES | 345 | 109 | -68,40% |
| VENTANILLA | 12.509 | 13.793 | 10,26% |
| TOTAL | 114.146 | 80.498 | -29,47% |

Fuente: informe comportamental PQRSDF

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  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 5 de 17 |

Cabe resaltar que del total de solicitudes del semestre inmediatamente anterior comparado con el actual se presenta una disminución de 29,47%, variación significativa en las solicitudes radicadas a través de otros canales y módulo PQRSD.

2. Participación por cada secretaría u oficina asesora

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

| SEMESTRE | CANT SOLICITUDES RADICADAS | CANT SOLICITUDES ASIGNADAS | VARIACIÓN |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------|--------------|
| Primer semestre 2022 | 114.146 | 116.391 | 1,96% |
| Segundo semestre 2022 | 80.498 | 83.352 | 3,54% |
| TOTAL | 194.644 | 199.743 | 2,61% |

Fuente: informe comportamental PQRSD del 2022

Se evidencia variación de 2,61% en la cantidad de solicitudes radicada vs la cantidad de solicitudes asignadas. Esta variación obedece 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 secretaria administrativa, se evidencia la siguiente asignación distribuida por dependencias, en los dos semestres objeto de análisis:

| DEPENDENCIA | MÓDULO PQRSD | | OTROS CANALES | | MÓDULO COMUNICACIONES EXTERNAS (VENTANILLA) | | CANTIDAD | | PARTICIPACIÓN | |
|---------------------------------------|--------------|--------|---------------|-------|---|-------|----------|--------|---------------|-------|
| | SEM 1 | SEM 2 | SEM 1 | SEM 2 | SEM 1 | SEM 2 | SEM 1 | SEM 2 | SEM 1 | SEM 2 |
| Secretaría de Hacienda | 73.291 | 44.805 | 0 | 0 | 4.445 | 4.868 | 77.736 | 49.673 | 66,79 | 59,59 |
| Secretaría del Interior | 4.682 | 5.367 | 0 | 0 | 1.526 | 2.026 | 6.208 | 7.393 | 5,33 | 8,87 |
| Secretaría de Salud y Ambiente | 3.919 | 3.958 | 0 | 0 | 935 | 1.125 | 4.854 | 5.083 | 4,17 | 6,10 |
| Secretaría de Planeación | 3.104 | 3.285 | 0 | 0 | 1.800 | 1.524 | 4.586 | 4.809 | 3,94 | 5,77 |
| Secretaría Administrativa | 11.460 | 3.499 | 345 | 109 | 375 | 465 | 12.180 | 4.073 | 10,47 | 4,89 |
| Secretaría de Desarrollo Social | 1.817 | 1.982 | 0 | 0 | 1.952 | 1.958 | 3.769 | 3.940 | 3,24 | 4,73 |
| Secretaría de Infraestructura | 1.745 | 2.229 | 0 | 0 | 727 | 861 | 2.472 | 3.090 | 2,12 | 3,71 |
| Oficina de valorización | 296 | 763 | 0 | 0 | 421 | 691 | 717 | 1.454 | 0,62 | 1,74 |
| DADEP | 618 | 782 | 0 | 0 | 210 | 310 | 828 | 1.092 | 0,71 | 1,31 |
| Secretaría Jurídica | 948 | 845 | 0 | 0 | 177 | 220 | 1.125 | 1.065 | 0,97 | 1,28 |
| Secretaría de Educación | 935 | 868 | 0 | 0 | 35 | 46 | 970 | 914 | 0,83 | 1,10 |
| Despacho del Alcalde | 140 | 192 | 0 | 0 | 114 | 137 | 254 | 329 | 0,22 | 0,39 |
| Oficina Control Interno Disciplinario | 65 | 105 | 0 | 0 | 18 | 54 | 83 | 159 | 0,07 | 0,19 |
| Oficina de Prensa y Comunicaciones | 113 | 78 | 0 | 0 | 6 | 8 | 119 | 86 | 0,10 | 0,10 |
| Oficina Control Interno de Gestión | 11 | 58 | 0 | 0 | 5 | 6 | 16 | 64 | 0,01 | 0,08 |



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 6 de 17

| DEPENDENCIA | MÓDULO PQRSD | | OTROS CANALES | | MÓDULO COMUNICACIONES EXTERNAS (VENTANILLA) | | CANTIDAD | | PARTICIPACIÓN | |
|--------------------------------------|----------------|---------------|----------------|------------|---|---------------|----------------|---------------|---------------|-------------|
| | SEM 1 | SEM 2 | SEM 1 | SEM 2 | SEM 1 | SEM 2 | SEM 1 | SEM 2 | SEM 1 | SEM 2 |
| Oficina Asesora TIC | 68 | 54 | 0 | 0 | 10 | 5 | 78 | 59 | 0,07 | 0,07 |
| Unidad Técnica de Servicios Públicos | 20 | 29 | 0 | 0 | 39 | 33 | 59 | 62 | 0,05 | 0,07 |
| OFAI | 9 | 4 | 0 | 0 | 0 | 2 | 9 | 6 | 0,01 | 0,01 |
| Sin asignación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 103.241 | 68.903 | 345 | 109 | 12.795 | 14.340 | 116.381 | 83.352 | 100% | 100% |
| Variación semestral | -33,26% | | -69,56% | | 12,07% | | | | | |

*Fuente: informe comportamental PQRSD del 2022
Convención SEM1= primer semestre 2022, SEM2= segundo semestre 2022*

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar que el 59,59% del total de las solicitudes que ingresaron a la administración municipal, en el segundo semestre, fueron asignadas a la Secretaría de Hacienda, seguida de la Secretaría del Interior con el 8,87% y la Secretaría de Salud y Ambiente con el 6,10% de participación.

Adicionalmente, al comparar primer y segundo semestre del 2022, se puede evidenciar disminución del 33,26% de las solicitudes radicadas en el módulo PQRSD, disminución del 69,56 de las solicitudes radicadas en otros canales, aumento del 12,07% de las solicitudes radicadas en la ventanilla.

3. Clasificación por PQRSD en el segundo semestre de 2022

El módulo de PQRSD, durante el segundo semestre de 2022, registra 83.352 solicitudes asignadas, las cuales se encuentran clasificados según se muestra en el siguiente cuadro:

| CLASIFICACIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---|----------|------------|
| Formulario de impuesto de Industria & Comercio | 35.518 | 42,61 |
| Petición general | 31.213 | 37,45 |
| Petición de información | 4.521 | 5,42 |
| Informativo | 3.783 | 4,54 |
| Requerimientos de entidades de control y vigilancia | 1.696 | 2,03 |
| Petición de documentos | 1.499 | 1,80 |
| Queja | 1.305 | 1,57 |
| Queja anónima | 981 | 1,18 |
| Procesos judiciales | 627 | 0,75 |
| Invitaciones | 587 | 0,70 |
| Petición para elevar una consulta | 451 | 0,54 |
| Fallo | 270 | 0,32 |
| Acciones de tutela | 129 | 0,15 |
| Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no debido | 120 | 0,14 |
| Denuncia anticorrupción | 102 | 0,12 |
| Respuesta requerimientos de la Administración Municipal | 102 | 0,12 |
| Memoriales | 86 | 0,10 |
| Informes presentados | 68 | 0,08 |
| Admisión | 46 | 0,06 |
| Sugerencia | 45 | 0,05 |
| Registro contribuyentes ICA | 32 | 0,04 |
| Felicitación | 30 | 0,04 |
| Otras peticiones ICA | 22 | 0,03 |
| ICA | 18 | 0,02 |
| Acciones populares | 17 | 0,02 |



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

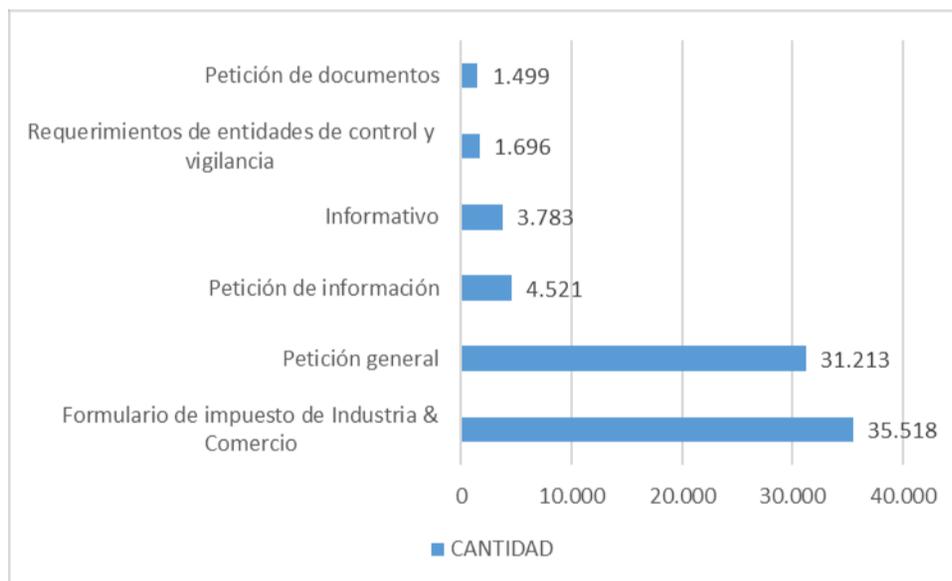
Página 7 de 17

| CLASIFICACIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---|---------------|-------------|
| IPU –Predial | 14 | 0,02 |
| Incidente de desacato | 9 | 0,01 |
| Reclamo | 10 | 0,01 |
| Notificación de admisión | 6 | 0,01 |
| Recurso de reconsideración | 12 | 0,01 |
| Respuesta requerimiento especial | 10 | 0,01 |
| Revocatoria directa | 6 | 0,01 |
| Respuesta requerimiento ordinario | 5 | 0,01 |
| Otros recursos o revocatorias ICA | 1 | 0,00 |
| Exclusión de Impuesto Predial | 2 | 0,00 |
| Otras novedades | 2 | 0,00 |
| Solicitud de cancelación del Registro ICA | 2 | 0,00 |
| Entrega de informes | 1 | 0,00 |
| Recursos de apelación | 1 | 0,00 |
| Recursos de reposición | 1 | 0,00 |
| Respuesta pliego de cargos ICA | 1 | 0,00 |
| Sub tipo de solicitud | 1 | 0,00 |
| TOTAL | 83.352 | 100% |

Fuente: Informe comportamental PQRSD del 2022

De acuerdo a la clasificación del cuadro anterior, del total de PQRSD asignadas durante el segundo semestre del 2022, el 42,61% (35.518) fueron por Formulario de impuesto de Industria & Comercio, un 37,45% (31.213) Petición General, 5,42% (4.521) Petición de Información, 4,54% (3.783) Informativo, 2,03% (1.696), Requerimientos de entidades de control y vigilancia, 1,80% (1.499) correspondiente a Petición de Documentos.

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



Gráfica 1. Clasificación de radicados de solicitudes módulo PQRSD. Fuente propia

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

| CLASIFICACIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-----------------------------------|----------|------------|
| Petición general | 12.401 | 86,48 |
| Informativo | 1.543 | 10,76 |
| Invitaciones | 116 | 0,81 |
| Petición para elevar una consulta | 86 | 0,60 |
| Informes presentados | 68 | 0,47 |



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

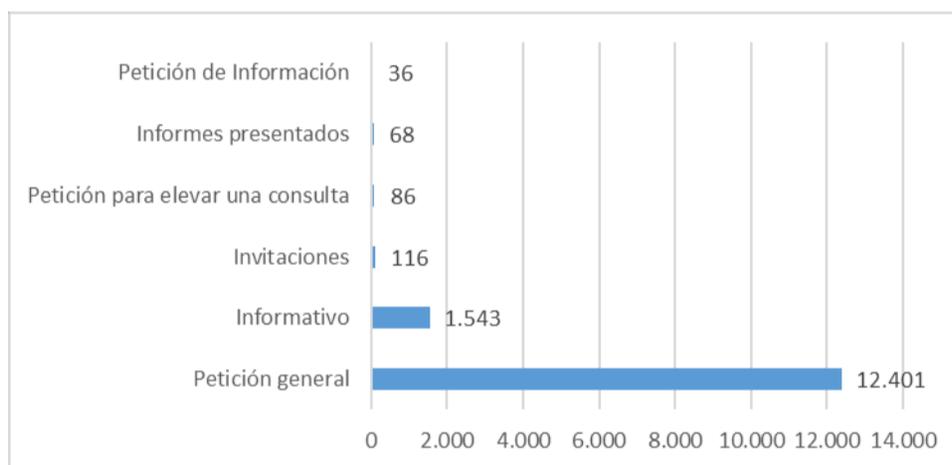
Página 8 de 17

| CLASIFICACIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---|---------------|-------------|
| Petición de Información | 36 | 0,25 |
| Queja | 33 | 0,23 |
| Queja anónima | 26 | 0,18 |
| Requerimientos de entidades de control y vigilancia | 9 | 0,06 |
| Felicitación | 5 | 0,03 |
| Formulario de Impuesto de Industria & Comercio | 5 | 0,03 |
| Procesos judiciales | 5 | 0,03 |
| Petición de documentos | 2 | 0,01 |
| Acciones de tutela | 1 | 0,01 |
| Entrega de informes | 1 | 0,01 |
| Reclamo | 1 | 0,01 |
| Recursos de apelación | 1 | 0,01 |
| Recursos de reposición | 1 | 0,01 |
| TOTAL | 14.340 | 100% |

Fuente: Informe comportamental PQRSD del segundo semestre del 2022

De acuerdo a la clasificación del cuadro anterior, del total de PQRSD asignadas, por el módulo de ventanilla, durante el segundo semestre del 2022, el 86,48% (12.401) corresponden a Petición general; 10,76% (1.543) a Informativo; 0,81% (116) a Invitaciones; 0,60% (86) a Petición para elevar una consulta; 0,47% (68) a Informes presentados; 0,25% (36) a Petición de información.

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



Gráfica 2. Clasificación de radicaos de solicitudes módulo de Comunicaciones externas (ventanilla).

Fuente propia

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

| CATEGORIA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------|------------|-------------|
| Petición general | 109 | 100% |
| TOTAL | 109 | 100% |

Fuente: Informe comportamental PQRSD del 2022

Evidenciándose que el 100% 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.

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.



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 9 de 17

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 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 OATIC se puede consultar en <https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>, resultados que pueden presentar variación con respecto a los informes comportamentales publicados en página web, por temas de clasificación, fecha de corte del seguimiento y tramite de respuesta realizado por cada responsable:

| 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 | |
|--|---|---------------|--|--------------|---|---------------|--|--------------|----------------|---------------|
| | SEM 1 | SEM 2 | SEM 1 | SEM 2 | SEM 1 | SEM 2 | SEM 1 | SEM 2 | SEM 1 | SEM 2 |
| Secretaría de Hacienda | 72.149 | 44.144 | 1.618 | 2.085 | 3.992 | 3.372 | 5 | 72 | 77.764 | 49.673 |
| Secretaría de Planeación | 3.749 | 2.245 | 217 | 460 | 945 | 2.071 | 0 | 33 | 4.911 | 4.809 |
| Secretaría del Interior | 4.362 | 4.232 | 64 | 140 | 1.803 | 3.015 | 0 | 6 | 6.229 | 7.393 |
| DADEP | 737 | 688 | 12 | 76 | 81 | 326 | 0 | 2 | 830 | 1.092 |
| Secretaría de Infraestructura | 2.040 | 2.357 | 24 | 73 | 431 | 657 | 0 | 3 | 2.495 | 3.090 |
| Secretaría de Desarrollo social | 1.960 | 1.884 | 19 | 71 | 1.818 | 1.985 | 0 | 0 | 3.797 | 3.940 |
| Secretaría de Educación | 840 | 759 | 0 | 11 | 135 | 144 | 0 | 0 | 975 | 914 |
| Secretaría de Salud y Ambiente | 3.898 | 3.983 | 0 | 6 | 959 | 1.087 | 0 | 7 | 4.857 | 5.083 |
| Secretaría Jurídica | 963 | 944 | 1 | 2 | 167 | 118 | 0 | 1 | 1.131 | 1.065 |
| Secretaría Administrativa | 6.054 | 3.468 | 0 | 2 | 6.153 | 602 | 0 | 1 | 12.207 | 4.073 |
| Oficina Asesora TIC | 78 | 59 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 78 | 59 |
| Despacho del alcalde | 241 | 316 | 0 | 0 | 14 | 13 | 0 | 0 | 255 | 329 |
| Oficina de Control Interno de Gestión | 16 | 64 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 64 |
| Oficina de Valorización | 710 | 1.403 | 0 | 0 | 7 | 50 | 0 | 1 | 717 | 1.454 |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | 83 | 159 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 83 | 159 |
| Oficina de Prensa y Comunicaciones | 120 | 86 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 120 | 86 |
| Unidad Técnica de Servicios Públicos | 59 | 61 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 59 | 62 |
| OFAI | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Sin asignación | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 98.059 | 66.858 | 1.955 | 2.927 | 16.505 | 13.441 | 5 | 126 | 116.524 | 83.352 |
| PORCENTAJE | 84,15% | 80,21% | 1,67% | 3,51% | 14,16% | 16,13% | 0,0042% | 0,15% | 100% | 100% |

Fuente: Reporte solicitudes asignadas de Registro Externo segundo semestre del 2022 OATIC

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

Convención SEM1= primer semestre 2022, SEM2= segundo semestre 2022

Se observa que de las 83.352 solicitudes externas asignadas en el segundo semestre del 2022, las áreas responsables gestionaron el 80.21% (66.858) de las solicitudes de manera



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 10 de 17

oportuna (Respuesta en Términos), el 3.51% (2.927) de los asignados entrantes no presentan 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 16.13% (13.441) se tramitaron extemporáneamente (Contestadas después de la fecha de vencimiento) y el 0.15% (126) de las solicitudes aún contaban con tiempo para su vencimiento (Sin respuesta a la fecha de corte).

Se resalta que se presenta un aumento negativo en el número de solicitudes vencidas sin respuesta que para el primer semestre del 2022 se encontraba en 1.67% y aumenta para el segundo semestre del mismo año a 3.51%.

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, DADEP, Infraestructura y Desarrollo Social, 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 | DADEP | Secretaría de Infraestructura | Secretaría de Desarrollo Social | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|------------------------|--------------------------|-------------------------|-------|-------------------------------|---------------------------------|-------|------------|
| Petición general | 1.687 | 290 | 104 | 54 | 54 | 53 | 2.242 | 77% |
| Petición de información | 126 | 53 | 14 | 12 | 6 | 4 | 215 | 7% |
| Queja | 35 | 29 | 5 | - | - | 4 | 73 | 3% |
| Informativo | 54 | 8 | 3 | - | 7 | 1 | 73 | 3% |
| Petición de documentos | 55 | - | 1 | 1 | - | - | 57 | 2% |
| Requerimientos de entidades de control, vigilancia | 7 | 17 | 5 | 2 | 4 | 9 | 44 | 2% |
| Queja anónima | - | 42 | 8 | 4 | 1 | - | 55 | 2% |
| Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no debido | 70 | - | - | - | - | - | 70 | 2% |
| Petición para elevar una consulta | 18 | 5 | - | 1 | - | - | 24 | 1% |
| Invitaciones | 10 | 2 | - | 2 | - | - | 14 | 0,48% |
| Petición de documentos | - | 10 | - | - | - | - | 10 | 0,34% |
| Procesos judiciales | 10 | - | - | - | - | - | 10 | 0,34% |
| Fallo | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 0,03% |
| Sugerencia | 2 | - | - | - | - | - | 2 | 0,07% |
| Respuesta a requerimientos de la administración municipal | - | 1 | - | - | 1 | - | 2 | 0,07% |
| Memoriales | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 0,03% |
| Exclusión de impuesto predial | 2 | - | - | - | - | - | 2 | 0,07% |
| Formulario de impuestos de industria & comercio | 2 | - | - | - | - | - | 2 | 0,07% |
| Acciones populares | - | 3 | - | - | - | - | 3 | 0,10% |
| Otras peticiones ICA | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 0,03% |
| Admisión | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 0,03% |
| Informes presentados | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 0,03% |
| Registro contribuyentes ICA | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 0,03% |



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 11 de 17

| Tipo de solicitud | Secretaría de Hacienda | Secretaría de Planeación | Secretaría del Interior | DADEP | Secretaría de Infraestructura | Secretaría de Desarrollo Social | TOTAL | PORCENTAJE |
|-----------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------|-----------|-------------------------------|---------------------------------|--------------|-------------|
| Sin tipo de solicitud | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 0,03% |
| TOTAL | 2.085 | 460 | 140 | 76 | 73 | 71 | 2.905 | 100% |

Fuente: Reporte solicitudes asignadas de Registro Externo – vencidas sin respuesta por dependencias- segundo semestre del 2022 OATIC

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

Se observa que, de las 2.905 solicitudes externas en estado vencidas sin respuesta en el segundo semestre del 2022, el 77% corresponden a Petición General, el 7% corresponden a Petición de información, el 3% a Queja e informativo, 2% a Petición de documentos, Requerimientos de entidades de control, vigilancia, Queja anónima, y Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no debido.

Así mismo, se realizó revisión del estado de las solicitudes externas, correspondientes a las vigencias 2018 a 2021, encontrándose lo siguiente:

| 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 | 222.458 | 3.542 | 31.496 | 257.496 |
| Secretaría Jurídica | 8.203 | 1.372 | 3.377 | 12.952 |
| Secretaría de Planeación | 27.225 | 903 | 7.979 | 36.107 |
| DADEP | 4.723 | 141 | 1.516 | 6.380 |
| Secretaría de Infraestructura | 12.152 | 9 | 6.376 | 18.537 |
| Secretaría del Interior | 28.411 | 4 | 15.996 | 44.411 |
| 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 | 504 | 11.942 |
| OFAI | 48 | 0 | 68 | 116 |
| UTSP | 531 | 0 | 15 | 546 |
| TOTAL | 399.153 | 5.977 | 84.306 | 489.436 |
| PORCENTAJE | 81,55% | 1.22% | 17.22% | 100% |

Fuente: Informe solicitudes externas del 2018 – 2021

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

Se observa que de las 489.436 solicitudes asignadas en el sistema en las vigencias 2018 a 2021, las áreas responsables gestionaron el 81.55% (399.153) de las solicitudes de manera oportuna (Respuesta en Términos), el 1.22% (5.977) 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 17.22% (84.306) se tramitaron extemporáneamente (Contestadas después de la fecha de vencimiento) .

Frente a las solicitudes externas que se encuentran 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:



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 12 de 17

| Tipo de solicitud | Secretaría de Hacienda | Secretaría Jurídica | Secretaría de Planeación | Secretaría de Infraestructura | DADEP | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|------------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------------|------------|--------------|---------------|
| Petición general | 3.210 | 620 | 744 | 8 | 132 | 4.714 | 79,0% |
| Acciones de tutela | 0 | 464 | 0 | 0 | 0 | 464 | 7,8% |
| Entrega de informes | 105 | 63 | 43 | 0 | 4 | 215 | 3,6% |
| Petición de información | 91 | 2 | 47 | 0 | 2 | 142 | 2,4% |
| Acciones populares | 0 | 129 | 1 | 0 | 0 | 130 | 2,2% |
| Petición de documentos | 45 | 3 | 14 | 0 | 0 | 62 | 1,0% |
| Demandas/Querellas Policivas | 0 | 49 | 0 | 0 | 0 | 49 | 0,8% |
| Queja | 14 | 1 | 17 | 0 | 0 | 32 | 0,5% |
| Informativo | 20 | 0 | 3 | 0 | 0 | 23 | 0,4% |
| Petición para elevar una consulta | 11 | 0 | 8 | 0 | 0 | 19 | 0,3% |
| Respuesta a requerimientos de la administración municipal | 16 | 0 | 1 | 0 | 2 | 19 | 0,3% |
| Informes presentados | 7 | 2 | 6 | 0 | 1 | 16 | 0,3% |
| Incidente de desacato | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 13 | 0,2% |
| Fallo | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0,2% |
| Procesos judiciales | 3 | 8 | 0 | 0 | 0 | 11 | 0,2% |
| Formulario de impuesto de Industria & Comercio | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 0,2% |
| Queja anónima | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 10 | 0,2% |
| Invitaciones | 2 | 1 | 5 | 0 | 0 | 8 | 0,1% |
| Acciones de cumplimiento | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0,1% |
| Requerimientos de entidades de control, vigilancia | 3 | 0 | 1 | 1 | 0 | 5 | 0,1% |
| Denuncia anticorrupción | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0,1% |
| Felicitación | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0,04% |
| Memoriales | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,03% |
| Reclamo | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,02% |
| TOTAL | 3.542 | 1.372 | 903 | 9 | 141 | 5.967 | 100,00 |

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

Se observa que, de las 5.967 solicitudes externas de vigencias anteriores en estado vencidas sin respuesta, el 79% corresponden a Petición General, el 7.8% corresponden a Acciones de tutela, el 3.6% a Entrega de informes, el 2.4% a Petición de información, el 2.2% a Acciones populares, 1.0% a Petición de documentos y el 0.8% a Demandas/Querellas Policivas.

Comunicaciones internas:

Respecto de las solicitudes internas registradas en el sistema, durante el segundo semestre de 2022, 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 | 748 | 1.380 | 655 | 2.711 |
| Secretaría de Hacienda | 1.214 | 897 | 483 | 2.594 |
| DADEP | 412 | 136 | 260 | 808 |
| Secretaría del Interior | 2.307 | 135 | 1.465 | 3.907 |
| Secretaría de Desarrollo social | 440 | 41 | 113 | 594 |
| Secretaría de Infraestructura | 1.095 | 30 | 241 | 1.366 |



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 13 de 17

| 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 Salud y Ambiente | 915 | 22 | 339 | 1.276 |
| Secretaría Jurídica | 829 | 13 | 95 | 937 |
| Secretaría de Educación | 702 | 9 | 73 | 784 |
| Secretaría Administrativa | 1.890 | 2 | 217 | 2.109 |
| Oficina Asesora TIC | 650 | 0 | 2 | 652 |
| Despacho del alcalde | 287 | 0 | 99 | 386 |
| Oficina de Prensa y Comunicaciones | 121 | 0 | 0 | 121 |
| Oficina de Control Interno de Gestión | 301 | 0 | 1 | 302 |
| Oficina de Valorización | 137 | 0 | 14 | 151 |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | 340 | 0 | 5 | 345 |
| TOTAL | 12.579 | 2.665 | 4.062 | 19.307 |
| PORCENTAJE | 74,50% | 11,29% | 22,51% | 100% |

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

De las 19.307 solicitudes internas radicadas y asignadas en el segundo semestre de 2022, las áreas responsables gestionaron el 74,50% (12.579) de las solicitudes de manera oportuna (Respuesta en Términos), el 11,29% (2.665) 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% (4.062) se tramitaron extemporáneamente (Contestadas después de la fecha de vencimiento) .

Respecto al indicador de solicitudes internas vencidas sin respuesta del segundo 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 | 521 | 302 | 55 | 54 | 18 | 950 | 36,7% |
| Petición de información | 95 | 36 | 3 | 26 | 3 | 950 | 36,7% |
| Petición general | 238 | 422 | 61 | 29 | 13 | 763 | 29,5% |
| Respuesta a oficio | 408 | 71 | 13 | 10 | 3 | 505 | 19,5% |
| Trámites policivos | 74 | 14 | 2 | 10 | 1 | 101 | 3,9% |
| Petición de documentos | 18 | 9 | - | 2 | - | 29 | 1,1% |
| Acciones constitucionales | 14 | 7 | 1 | 1 | - | 23 | 0,9% |
| Modificaciones anexo presupuesto | 6 | 12 | - | - | 3 | 21 | 0,8% |
| Citaciones personales | 3 | 2 | - | 3 | - | 8 | 0,3% |
| Por medo de la cual se resuelve una sustitución pensional | - | 6 | - | - | - | 6 | 0,2% |
| Pensión de vejez | - | 5 | - | - | - | 5 | 0,2% |
| Inscripción al registro único de contribuyentes y responsables del impuesto de industria y comercio | - | 5 | - | - | - | 5 | 0,2% |
| Otras resoluciones | - | 2 | - | - | - | 2 | 0,1% |



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 14 de 17

| Tipo de solicitud | Secretaría de Planeación | Secretaría de Hacienda | Secretaría del Interior | DADEP | Secretaría de Desarrollo Social | TOTAL | PORCENTAJE |
|--|--------------------------|------------------------|-------------------------|------------|---------------------------------|--------------|-------------|
| Solicitud reconocimiento saldo a favor, de pago en exceso o pago no debido | - | 2 | - | - | - | 2 | 0,1% |
| Requerimientos Entes de Control | 2 | - | - | - | - | 2 | 0,1% |
| Otras | 1 | 1 | - | - | - | 2 | 0,1 |
| Procesos licitación | - | - | - | 1 | - | 1 | 0,02% |
| Nulidad y restablecimiento del no derecho | - | 1 | - | - | - | 1 | 0,02 |
| TOTAL | 1.380 | 897 | 135 | 136 | 41 | 2.589 | 100% |

Fuente: Informe solicitudes internas, por tipo de solicitud segundo semestre del 2022
<https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>

Se evidenciaron debilidades en la asignación, toda vez que no se han clasificado por tipo de solicitud 950 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 segundo semestre del 2022 OATIC
<https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>

A continuación, se muestra el estado de solicitudes internas de vigencias anteriores (2018-2021) clasificados por dependencias:

| 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 | 7.144 | 3.710 | 17.305 |
| Secretaría Jurídica | 2.492 | 863 | 980 | 4.335 |
| Secretaría de Desarrollo social | 2.670 | 412 | 481 | 3.563 |
| DADEP | 2.755 | 173 | 1.331 | 4.259 |
| Secretaría de Hacienda | 6.523 | 168 | 6.055 | 12.746 |
| Secretaría del Interior | 15.691 | 28 | 10.522 | 26.241 |
| Secretaría de Educación | 2.891 | 9 | 469 | 3.369 |
| Secretaría de Infraestructura | 3.395 | 7 | 2.707 | 6.109 |
| Secretaría Administrativa | 14.060 | 1 | 4.555 | 18.616 |



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 15 de 17

| 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 Salud y Ambiente | 7.237 | 0 | 686 | 7.923 |
| Oficina Asesora TIC | 3.995 | 0 | 121 | 4.116 |
| 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 | 76.394 | 8.805 | 32.431 | 117.630 |
| PORCENTAJE | 64.79% | 7.46% | 27.50% | 100% |

Fuente: Reporte solicitudes asignadas de Registro Interno vigencias 2018-2021 OATIC
<https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>

De las 117.630 solicitudes internas radicadas y asignadas en el sistema en las vigencias 2018-2021, las áreas responsables gestionaron el 64.79% (76.394) de las solicitudes de manera oportuna (Respuesta en Términos), el 7.46% (8.805) 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 27.50% (32.431) se tramitaron extemporáneamente (Contestadas después de la fecha de vencimiento).

Respecto al indicador de solicitudes internas vencidas sin respuesta de vigencias (2018-2021), 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 | 3.898 | 526 | 223 | 71 | 42 | 4.760 | 54,34% |
| Petición general | 1.438 | 152 | 120 | 53 | 78 | 1.841 | 21,02% |
| Remisión | 656 | 0 | 0 | 0 | 0 | 656 | 7,49% |
| Petición de información | 257 | 37 | 40 | 23 | 19 | 376 | 4,29% |
| Acciones constitucionales | 147 | 79 | 4 | 1 | 5 | 236 | 2,69% |
| Respuesta a oficio | 147 | 31 | 13 | 3 | 4 | 198 | 2,26% |
| Trámites policivos | 112 | 7 | 1 | 3 | 0 | 123 | 1,40% |
| Petición de documentos | 42 | 14 | 4 | 7 | 17 | 84 | 0,96% |
| Información | 73 | 0 | 0 | 0 | 0 | 73 | 0,83% |
| Circular | 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 0,57% |
| Respuesta | 44 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 | 0,50% |
| Proyectos | 43 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 0,49% |
| Reunión | 41 | 0 | 0 | 0 | 0 | 41 | 0,47% |
| Remisión por competencia | 23 | 0 | 0 | 4 | 1 | 28 | 0,32% |
| Citaciones personales | 28 | 2 | 3 | 1 | 0 | 34 | 0,39% |
| Invitación | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 | 0,24% |
| Visita | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 0,23% |
| Acción popular | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 0,18% |
| Tutela | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 0,18% |



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 16 de 17

| Tipo de solicitud | Secretaría de Planeación | Secretaría Jurídica | Secretaría de Desarrollo Social | DADEP | Secretaría de Hacienda | TOTAL | PORCENTAJE |
|--|--------------------------|---------------------|---------------------------------|------------|------------------------|--------------|-------------|
| Entrega | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 | 0,15% |
| Requerimientos antes de control | 9 | 0 | 4 | 0 | 0 | 13 | 0,15% |
| Despachos comisorios | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0,14% |
| Resolución | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 0,13% |
| Comunicaciones informativas | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0,11% |
| Concepto técnico | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0,10% |
| Solicitud general | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 | 0,07% |
| Derecho de petición | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0,07% |
| Liquidación | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0,07% |
| Nulidad y restablecimiento del Derecho | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0,03% |
| Citaciones juzgados | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,02% |
| Envíos | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,02% |
| Uso del suelo | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,02% |
| Procesos licitación | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,02% |
| Por medio de la cual se efectúan modificaciones al anexo presupuesto | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0,02% |
| Fallo | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,01% |
| Total | 7.144 | 863 | 412 | 173 | 168 | 8.760 | 100% |

Fuente: Reporte solicitudes asignadas de Registro Interno vencidas vigencias 2018-2021 OATIC
<https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>

Se observa debilidades en la asignación, toda vez que no se han clasificado por tipo de solicitud 4.760 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:

- 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, ya que a la fecha algunas dependencias no han realizado esta actividad, según se evidenció y registró en este seguimiento.
- 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.



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 17 de 17

- Se reitera la recomendación de incluir dentro de los ítems de clasificación la categoría de solicitudes de niños, niñas y adolescentes y de periodistas para registrar las solicitudes con atención preferencial con fundamento en lo establecido en la ley (Art. 5 Ley 1437 de 2011 y Art. 20 Ley 1755 de 2015 respectivamente) 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, tener en cuenta el tratamiento especial de los datos catalogados como sensible de acuerdo con la normatividad (Ley 1581 de 2012).

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 Cargo: Jefe Oficina Control Interno | Nombre: Sandra Milena Mendoza Amado Cargo: Profesional CPS - OCIG |