



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 1 de 28

**1. DATOS GENERALES**

<b>SECRETARIA Y/O OFICINA:</b>	Secretaría Administrativa
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Gestión de Servicio a la Ciudadanía
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>	N.A
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	Cuarto trimestre de 2022 (01/10/2022 al 31/12/2022) con fecha de corte 31 de diciembre de 2022.
<b>LUGAR:</b>	Alcaldía de Bucaramanga
<b>ELABORÓ:</b>	<p>Proyectó: Gloria María Castro Benavides- CPS 038-2023</p> <p>Proyectó: Alexander Martínez Mendoza CPS 13-2023</p> <p>Ma. Cecilia Mejía</p> <p>Revisó: María Cristina Mejía León - Profesional Universitario</p>
<b>APROBÓ:</b>	<p><i>[Signature]</i></p> <p><b>MONICA LUCIA SARMIENTO OLARTE</b> Secretaria Administrativa Alcaldía Bucaramanga</p>

**2. CONDICIONES GENERALES**

De conformidad con los artículos 23 y 74 de nuestra Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad a obtener pronta resolución y a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley, constituyen reserva.

Es así como la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad. (Artículos 209 C.N, artículo 3° ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

La Ley 962 del 8 de Julio del 2005 en su artículo 6.- inciso 3°- determina que "... Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública...".



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 2 de 28

De igual manera, el Decreto 019 de enero 10 del 2012 "Ley Anti-trámite", en los Artículo 12, 13 y 14 determina que "... Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública y los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales ..."

Así mismo, la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que el Artículo 13 del Código citado quedara así: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, el cual está adoptado en la Administración mediante Decreto No 0396 de 09 noviembre de 2020.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación".

De otra parte, el Decreto 1166 de Julio 19 de 2016, preceptúa en el Artículo 2.2.3.12.2: Centralización de la recepción de peticiones verbales. Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial..."

En cumplimiento de lo anterior, el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, una vez recibida la petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia, elevada por el Ciudadano por la web, de manera personal o vía telefónica; procede a efectuar mediante el módulo GSC, la asignación a la Secretaría u Oficina competente, para que se sirvan dar respuesta a la misma dentro del término de Ley.

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

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

### **3. METODOLOGIA DEL INFORME**

El presente informe se realiza teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

3.1. Descargue del reporte de novedades radicadas en el Sistema GSC, mediante los diferentes medios (teléfono, e-mail, ventanilla, personales y mediante la Web) con fecha de corte al último día calendario del trimestre a reportar, para lo cual se extraen dos bases de datos, una con el reporte de las solicitudes radicadas y otra con el reporte de asignaciones a las diferentes dependencias.



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 3 de 28

3.2. Elaboración del informe por parte de un profesional de apoyo del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Administrativa, con los datos extraídos del Software de correspondencia GSC y soportados por gráficos estadísticos que revelan el comportamiento real de las PQRSD, en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, con el respectivo análisis de este.

3.3. Aprobación y Firma del Secretario Administrativo.

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

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

**4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

**4.1. Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga.**

La Administración Municipal implementó el Software de Gestión de Servicio a la Ciudadanía-GSC, que permite la unificación de las solicitudes que ingresan a la Alcaldía de Bucaramanga por los diferentes canales de atención. En este capítulo, se presentan los resultados globales del comportamiento de las PQRSD que ingresaron a través del módulo PQRSD, del módulo de correspondencia externa (ventanilla) y por otros canales, durante el cuarto trimestre del 2022 con corte de las solicitudes que ingresaron hasta el 31 de diciembre del 2022 y con el estado de las respuestas con corte al 07 de enero de 2023, con los reportes extraídos del software GSC el 27 de enero de 2023.

Se desglosa la totalidad de los procedimientos, agrupados por el tipo de novedad y el resultado del trámite al final del ejercicio.

**4.1.1 Cantidad de solicitudes con radicado único:**

TIPO DE INGRESO	CANT. DE RADICADOS
Módulo PQRSD	33268
Otros Canales	63
Ventanilla	7030
<b>TOTAL</b>	<b>40361</b>

Fuente: Base de datos Reporte de solicitudes Software GSC

Durante el cuarto trimestre de 2022, la Administración Municipal recibió por los diferentes canales de atención 40361 solicitudes, las cuales, el 82.4% fueron radicadas a través del módulo PQRSD como se relaciona en el cuadro anterior.

Cabe resaltar que del total de solicitudes del trimestre inmediatamente anterior el cual fue de 40137, respecto a este trimestre hubo un decremento del 0,56%, asimismo, detectándose una variación en los radicados efectuados a través del módulo PQRSD.



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 4 de 28

**4.1.2 Participación por cada Secretaría u Oficina Asesora, respecto al total de Novedades que ingresaron.**

Al radicar la solicitud los usuarios realizan consultas que por los temas requeridos deben ser asignadas a diferentes dependencias generando que el número de asignaciones aumente respecto al número de radicados, dado que genera asignaciones múltiples con el mismo número de radicado, lo que evidencia el tratamiento dado a cada una de las PQRSD por dependencias y partiendo de la base de solicitudes se continuará desarrollando el presente informe:

DEPENDENCIA	MÓDULO PQRSD	OTROS CANALES	MÓDULO COMUNICACIONES EXTERNAS ( VENTANILLA)	CANTIDAD
DADEP	415	0	137	552
Despacho Alcalde	102	0	65	167
OFAI	2	0	0	2
Oficina Asesora TIC	29	0	0	29
Oficina Control Interno Disciplinario	55	0	42	97
Oficina de Control Interno de Gestión	25	0	2	27
Oficina de Prensa y Comunicaciones	42	0	3	45
Oficina de Valorización	499	0	322	821
Secretaria Administrativa	1353	63	231	1647
Secretaría de Desarrollo Social	846	0	769	1615
Secretaria de Educación	402	0	21	423
Secretaria de Hacienda	22664	0	2892	25556
Secretaria de Infraestructura	1131	0	399	1530
Secretaria de Planeación	1520	0	679	2199
Secretaria de Salud y Ambiente	2022	0	500	2522
Secretaria del Interior	2576	0	1016	3592
Secretaria Jurídica	457	0	113	570
Sisben	228	0	2	230
Unidad Técnica de Servicios Públicos	14	0	20	34
<b>TOTAL</b>	<b>34382</b>	<b>63</b>	<b>7213</b>	<b>41658</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



De acuerdo a la anterior tabla se puede evidenciar que el **61%** del total de las solicitudes que ingresan a la administración municipal son asignadas a la secretaría de Hacienda Municipal, siendo el Módulo de PQRSD el de mayor atención.

Asimismo, se puede apreciar que **40.361 (ver 4.1.1)** son solicitudes que ingresan por los diferentes canales, sin embargo, se incrementan en 3,21% es decir a 41.658 asignaciones, esto debido a que una solicitud puede tener competencias en varias dependencias de la administración municipal.

## **5. ESTADÍSTICA MÓDULO PQRSD, VENTANILA Y OTROS CANALES**

### **5.1 TIPO DE NOVEDAD EN LA CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES ASIGNADAS**

#### 5.1.1 Módulo PQRSD

En el módulo PQRSD durante el cuarto trimestre de 2022, el formulario de impuestos de industria y comercio registra la mayor frecuencia con un porcentaje del 51.77 % de acuerdo a la clasificación actual que registra el sistema, seguido de la Petición General con un porcentaje del 27.72 %, como se muestra a continuación:

<b>NOVEDADES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Formulario de impuestos de industria & comercio,	17801	51,77%
Petición General	9531	27,72%
Petición de Información	2174	6,32%
INFORMATIVO	978	2,84%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	867	2,52%
Petición de documentos	692	2,01%
Queja	627	1,82%
Queja Anónima	525	1,53%
Procesos Judiciales	241	0,70%
Invitaciones	231	0,67%
Petición para elevar una consulta	166	0,48%
Fallo	135	0,39%
Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no debido	100	0,29%
Acciones de Tutela	59	0,17%
Respuesta requerimientos de la administración muni	50	0,15%



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

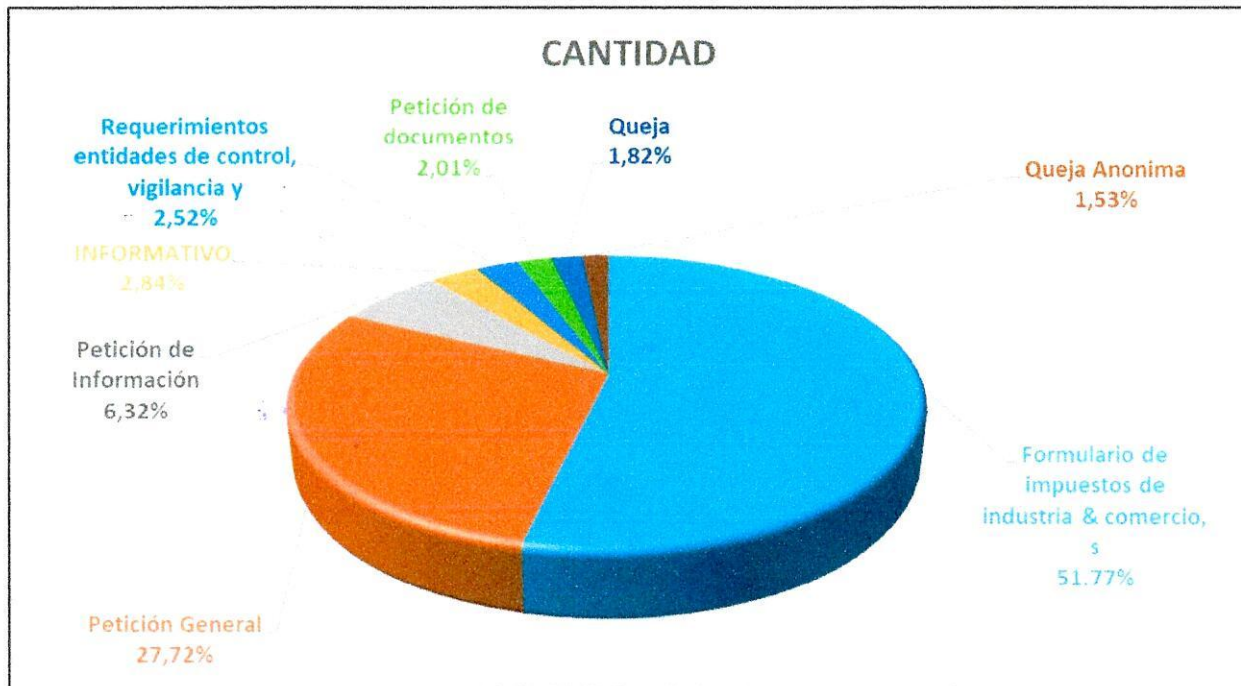
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 6 de 28

Denuncia anticorrupción	39	0,11%
Registro Contribuyentes ICA	31	0,09%
Admisión	30	0,09%
Memoriales	23	0,07%
Sugerencia	23	0,07%
Felicitación	11	0,03%
Acciones Populares	10	0,03%
Recurso de reconsideración	10	0,03%
Incidente de Desacato	6	0,02%
Notificación Admisión	5	0,01%
Revocatoria Directa	5	0,01%
Reclamo	4	0,01%
Respuesta Requerimiento Especial	4	0,01%
Respuesta Requerimiento Ordinario	3	0,01%
Exclusión de Impuesto Predial	1	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>34382</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

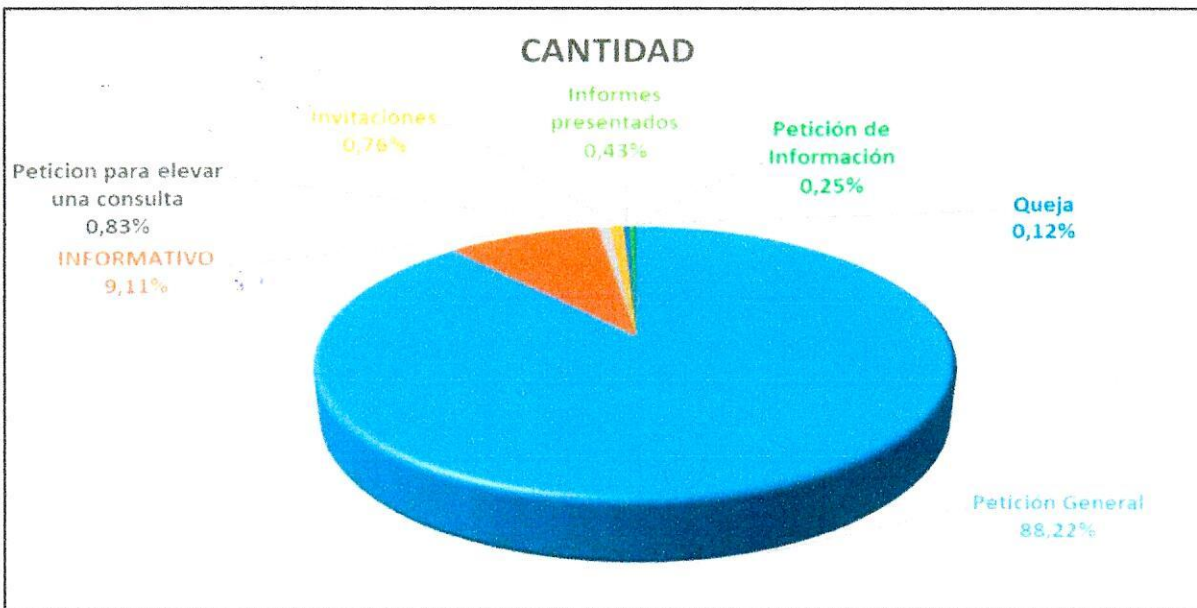
Página 7 de 28

**5.1.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla):**

En el módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla), durante el cuarto trimestre de 2022, la petición general con un porcentaje del 88.22%, es el tipo de solicitud con mayor participación de acuerdo con la clasificación actual que registra el sistema, como se evidencia a continuación:

NOVEDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición General	6363	88,22%
INFORMATIVO	657	9,11%
Petición para elevar una consulta	60	0,83%
Invitaciones	55	0,76%
Informes presentados	31	0,43%
Petición de Información	18	0,25%
Queja	9	0,12%
Queja Anónima	6	0,08%
Formulario de impuestos de industria & comercio	5	0,07%
Felicitación	4	0,06%
Procesos Judiciales	4	0,06%
Petición de documentos	1	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>7213</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC





### 5.1.3 Otros Canales

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

<b>NOVEDADES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Petición General	63	100%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

### 5.1.4 Petición de documentos e información

#### Módulo PQRSD

<b>CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>
Petición de documentos	692
Petición de Información	2174
<b>TOTAL</b>	<b>2866</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

#### Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

<b>CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>
Petición de documentos	1
Petición de Información	18
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

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





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 9 de 28

5.1.5 Peticiones remitidas a otras entidades por falta de competencia

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	MODULO PQRSD	VENTANILLA	OTROS CANALES	TOTAL
Temas de competencia de otra entidad	300	0	0	300

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

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

5.2.1 Módulo PQRSD

ESTADO	CANTIDAD
Solicitudes que están dentro de los términos de ley a 07 de enero de 2023 para dar respuesta.	1301
Sin respuesta ( vencidas) a 07 de enero de 2023	789
Casos cerrados a 07 de enero de 2023	32292
<b>TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE</b>	<b>34382</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Del total de las solicitudes ingresadas por el modulo (34.382) durante el cuarto trimestre, el 94% de ellas se les dio respuesta, el 4% aún se encuentran dentro de los terminos de Ley para dar respuesta y sólo el 2% no han sido contestadas como se puede evidenciar a continuación.



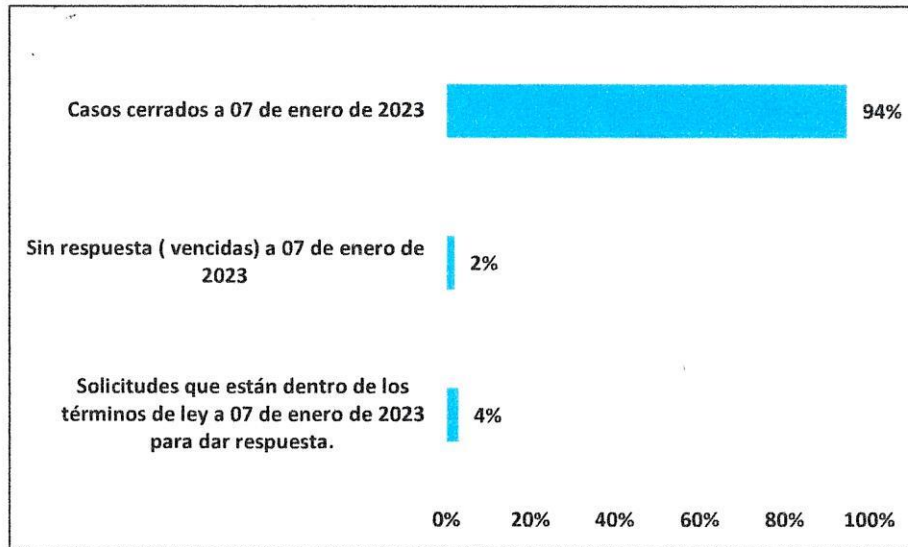
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE  
LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS (PQRSD)**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 10 de 28



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.2.2 Módulo Comunicaciones Externas (ventanilla)

ESTADO	CANTIDAD
Solicitudes que están dentro de los términos de ley a 07 de enero de 2023 para dar respuesta.	708
Sin respuesta ( vencidas) a 07 de enero de 2023	885
Casos cerrados a 07 de enero de 2023	5620
<b>TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE</b>	<b>7213</b>

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



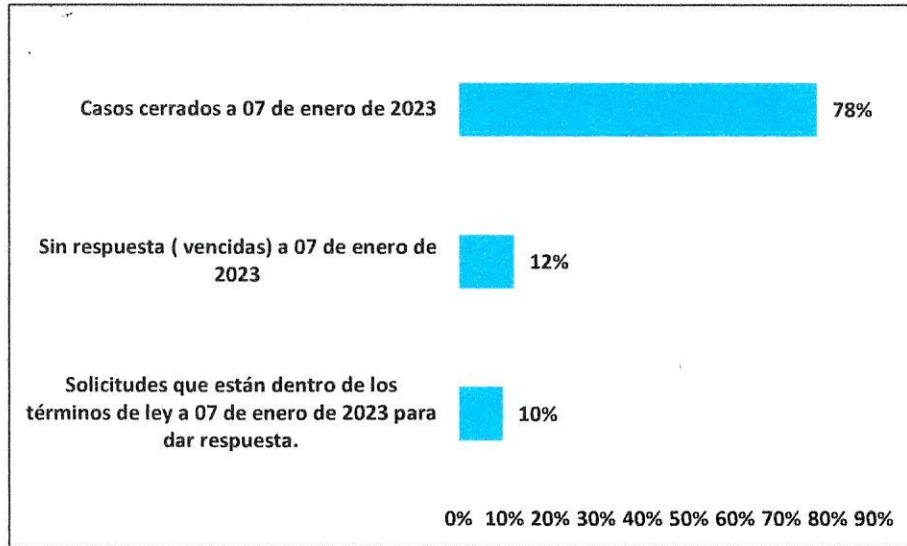
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE  
LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS (PQRSD)**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 11 de 28



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Del total de las solicitudes ingresadas por el módulo comunicaciones externas ventanilla (7.213) durante el cuarto trimestre, el 78% de ellas se les dio respuesta, el 10% aún se encuentran dentro de los terminos de Ley para dar respuesta y el 12% no han sido contestadas.

### 5.2.3 Otros Canales

ESTADO	CANTIDAD
Solicitudes que están dentro de los términos de ley a 07 de enero de 2023 para dar respuesta.	2
Sin respuesta ( vencidas) a 07 de enero de 2023	0
Casos cerrados a 07 de enero de 2023	61
<b>TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE</b>	<b>63</b>

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



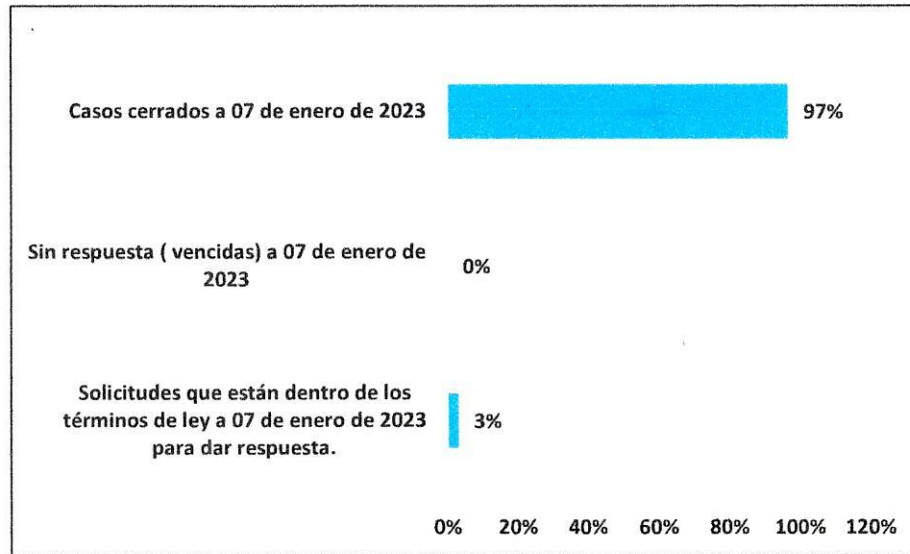
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE  
LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS (PQRSD)**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 12 de 28



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

Del total de las solicitudes ingresadas por el modulo otros canales (63) durante el cuarto trimestre, el 97% de ellas se les dio respuesta, el 3% aún se encuentran dentro de los terminos de Ley para dar respuesta y no quedaron solicitudes pendientes por contestar.

### 5.3 CONSOLIDADO DE ASIGNACIONES POR DEPENDENCIAS

A continuación, se evidencia de manera individual la gestión de las diferentes dependencias frente a las solicitudes asignadas en el IV trimestre 2022:

#### 5.3.1 Según el trámite dado

##### 5.3.1.1 Módulo PQRSD



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 13 de 28

Se puede evidenciar en la siguiente tabla, que del total de las asignaciones ingresadas durante el cuarto trimestre por el modulo, el 65,9% corresponde a la secretaría de hacienda dando trámite de respuesta al 95% de ellas.

DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria de Hacienda	1036	21628	22664	65,9%
Secretaria del Interior	218	2358	2576	7,5%
Secretaria de Salud y Ambiente	106	1916	2022	5,9%
Secretaria de Planeación	367	1153	1520	4,4%
Secretaria Administrativa	35	1318	1353	3,9%
Secretaria de Infraestructura	127	1004	1131	3,3%
Secretaria de Desarrollo Social	106	740	846	2,5%
Oficina de Valorización	26	473	499	1,5%
Secretaria Jurídica	9	448	457	1,3%
DADEP	38	377	415	1,2%
Secretaria de Educación	18	384	402	1,2%
Sisben	0	228	228	0,7%
Despacho Alcalde	3	99	102	0,3%
Oficina Control Interno Disciplinario	0	55	55	0,2%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	42	42	0,1%
Oficina Asesora TIC	0	29	29	0,1%
Oficina de Control Interno de Gestión	1	24	25	0,1%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	14	14	0,0%
OFAI	0	2	2	0,0%
<b>TOAL</b>	<b>2090</b>	<b>32292</b>	<b>34382</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

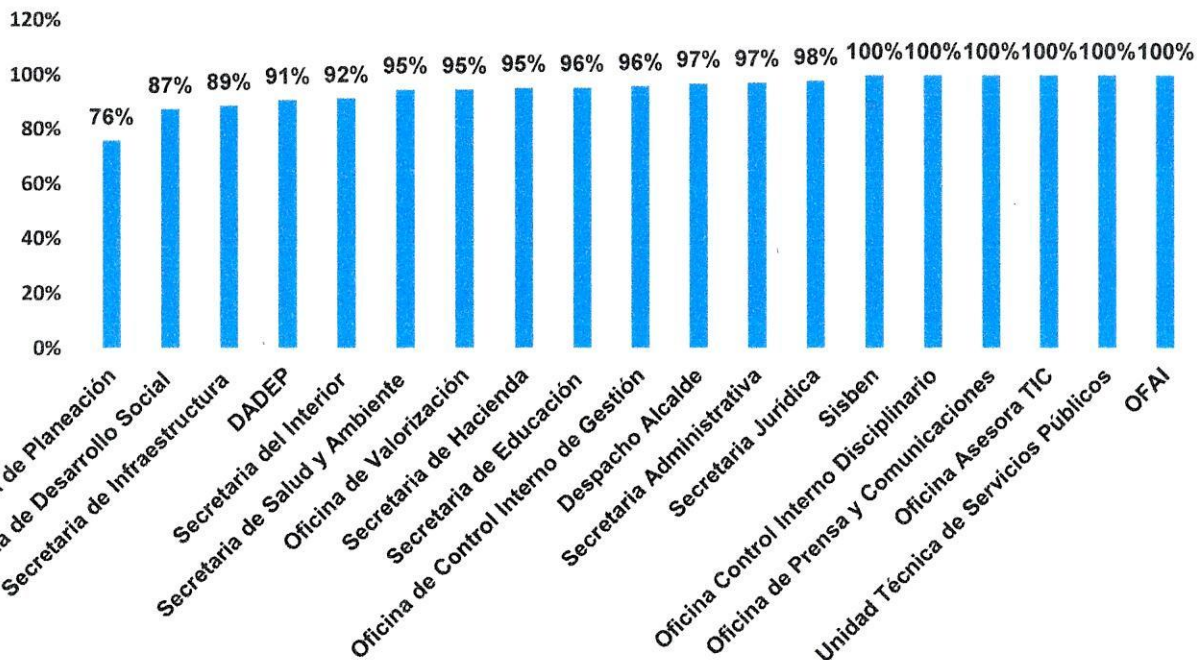
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 14 de 28

**PORCENTAJE DE CONTESTACIÓN POR DEPENDENCIA MODULO PQRSD**



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Del total de las solicitudes ingresadas por el módulo PQRSD el promedio de contestación entre las dependencias es del 95%.

**5.3.1.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)**

Se puede evidenciar en la siguiente tabla, que del total de las asignaciones ingresadas durante el cuarto trimestre por el modulo comunicaciones externas (ventanilla), el 40,1% corresponde a la secretaria de hacienda dando trámite de respuesta al 61% de ellas.



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 15 de 28

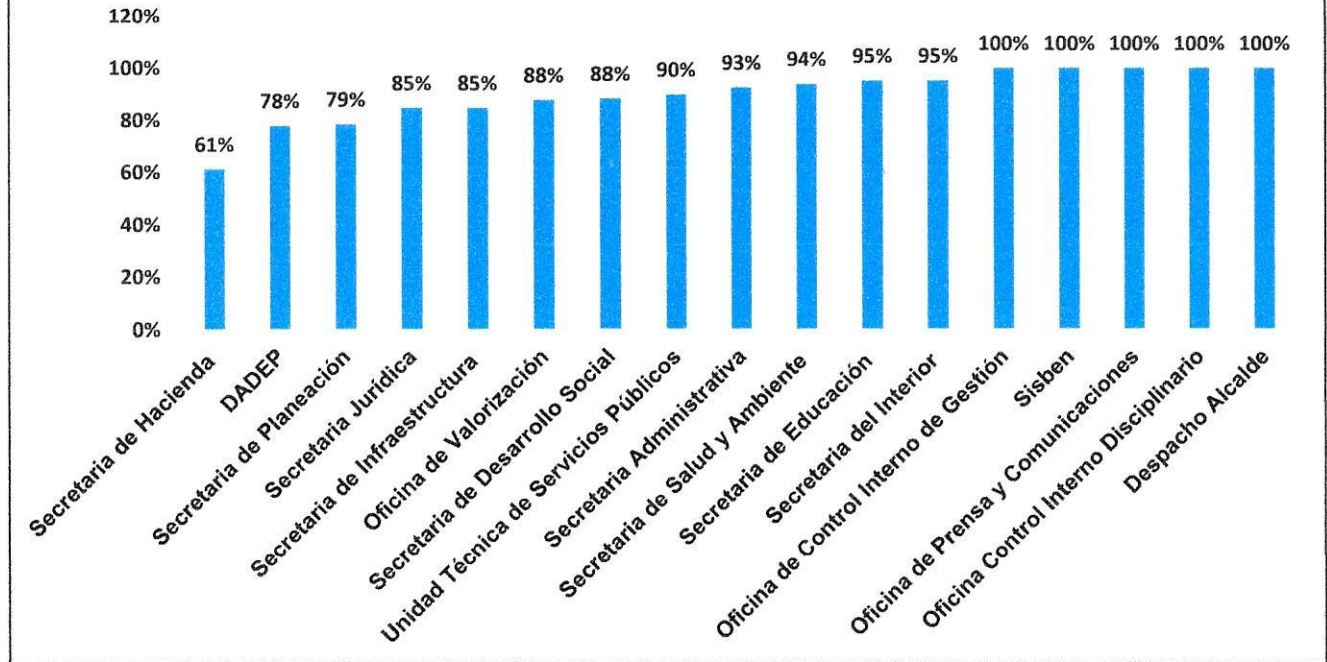
DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria de Hacienda	1115	1777	2892	40,1%
Secretaria del Interior	48	968	1016	14,1%
Secretaria de Desarrollo Social	89	680	769	10,7%
Secretaria de Planeación	145	534	679	9,4%
Secretaria de Salud y Ambiente	30	470	500	6,9%
Secretaria de Infraestructura	60	339	399	5,5%
Oficina de Valorización	39	283	322	4,5%
Secretaria Administrativa	17	214	231	3,2%
DADEP	30	107	137	1,9%
Secretaria Jurídica	17	96	113	1,6%
Despacho Alcalde	0	65	65	0,9%
Oficina Control Interno Disciplinario	0	42	42	0,6%
Secretaria de Educación	1	20	21	0,3%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	2	18	20	0,3%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	3	3	0,0%
Oficina de Control Interno de Gestión	0	2	2	0,0%
Sisben	0	2	2	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>1593</b>	<b>5620</b>	<b>7213</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

En la siguiente gráfica se evidencia el porcentaje de contestación por dependencia, de las asignaciones realizadas por el módulo de comunicaciones externas (ventanilla):



**PORCENTAJE DE CONTESTACIÓN POR DEPENDENCIA MÓDULO  
VENTANILLA**



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Del total de las solicitudes ingresadas por el módulo comunicaciones externas (ventanilla) el promedio de contestación entre las dependencias es del 90%.

**5.3.1.3 Otros Canales**

DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria Administrativa	2	61	63	100%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>61</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 17 de 28

En cuanto a otros canales, el 100% de las solicitudes ingresaron a la secretaria administrativa, la cual presenta un porcentaje de contestación del 97%.

**5.3.2 Según el tipo de Novedad**

**5.3.2.1 Módulo PQRSD**

DEPENDENCIA	Acciones de Tutela	Acciones Populares	Admisión	Denuncia anticorrupción	Exclusión de Impuesto Predial	Fallo	Felicitación	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	Incidente de Desacato	INFORMATIVO	Invitaciones	Memoriales	Notificación Admisión	Peticion de documentos	Peticion de Informacion	Peticion General	Peticion para elevar una consulta	Procesos Judiciales	Queja	Queja Anonima	Reclamo	Recurso de reconsideración	Registro Contribuyentes ICA	Requerimientos entidades de control, vigilancia y	Respuesta Requerimiento Especial	Respuesta Requerimiento Ordinario	Respuesta requerimientos de la administración muni	Revocatoria Directa	Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago	Sugerencia	TOTAL
DADEP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	9	0	0	6	66	244	1	1	11	10	0	0	0	40	0	0	0	0	0	0	415
Despacho Alcalde	0	0	0	0	0	0	3	0	0	6	49	0	0	0	4	38	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	102
OFAI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Oficina Asesora TIC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	6	13	0	0	3	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	29
Oficina Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	7	18	0	1	9	2	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0	55
Oficina de Control Interno de Gestión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	4	7	0	0	1	1	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	25
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	42
Oficina de Valorización	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	2	0	0	27	144	300	2	2	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	499
Secretaría Administrativa	0	0	0	29	0	1	2	0	0	185	10	2	0	62	140	771	7	8	51	26	0	0	0	40	0	0	16	0	0	3	1353
Secretaría de Desarrollo Social	0	0	1	5	0	15	0	0	0	14	22	0	0	30	98	486	6	15	14	6	0	0	0	129	0	0	4	0	0	1	846
Secretaría de Educación	0	0	0	0	0	18	0	0	0	22	15	3	1	11	72	185	5	18	11	5	0	0	0	35	0	0	1	0	0	0	402
Secretaría de Hacienda	0	0	0	0	1	7	0	17801	0	443	12	2	0	329	705	2981	67	23	95	2	1	10	30	27	4	3	6	5	100	10	22664
Secretaría de Infraestructura	1	1	0	0	0	1	2	0	0	54	10	1	0	11	176	696	8	3	66	16	1	0	0	80	0	0	3	0	0	1	1131
Secretaría de Planeación	2	2	2	1	0	2	4	0	0	26	23	1	0	85	251	826	33	4	70	102	0	0	1	80	0	0	2	0	0	3	1520
Secretaría de Salud y Ambiente	0	0	0	1	0	14	0	0	0	43	35	1	1	96	174	1211	20	12	128	191	1	0	0	83	0	0	9	0	0	2	2022
Secretaría del Interior	1	1	0	3	0	37	0	0	2	60	31	5	2	31	275	1417	15	102	147	162	1	0	0	276	0	0	5	0	0	3	2576
Secretaría Jurídica	55	6	27	0	0	40	0	0	4	42	10	7	1	1	39	138	0	51	0	0	0	0	0	35	0	0	1	0	0	0	457
Sisben	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	12	182	2	1	20	2	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	228
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	8	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	14
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>39</b>	<b>1</b>	<b>135</b>	<b>11</b>	<b>17801</b>	<b>6</b>	<b>978</b>	<b>231</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>692</b>	<b>2174</b>	<b>9531</b>	<b>166</b>	<b>241</b>	<b>627</b>	<b>525</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>867</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>34382</b>



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 18 de 28

En la tabla anterior se evidencia, que la mayor cantidad (17.801) de solicitudes que ingresaron por el módulo PQRSD corresponden al formulario de impuestos de industria y comercio y se asignaron a la secretaría de hacienda, ocupando este trámite el 51.77%.del total de las solicitudes.

**5.3.2.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)**

DEPENDENCIA	Felicitación	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	INFORMATIVO	Informes presentados	Invitaciones	Peticion de documentos	Peticion de Informacion	Peticion General	Peticion para elevar una consulta	Procesos Judiciales	Queja	Queja Anónima	TOTAL
DADEP	0	0	4	1	2	0	1	128	1	0	0	0	137
Despacho Alcalde	4	0	19	0	16	0	0	25	1	0	0	0	65
Oficina Control Interno Disciplinario	0	0	11	1	0	0	0	29	0	0	1	0	42
Oficina de Control Interno de Gestión	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
Oficina de Valorización	0	0	8	0	0	0	0	312	2	0	0	0	322
Secretaria Administrativa	0	1	65	3	1	0	3	154	4	0	0	0	231
Secretaria de Desarrollo Social	0	2	92	3	6	0	1	656	8	0	1	0	769
Secretaria de Educación	0	0	7	0	1	0	0	13	0	0	0	0	21
Secretaria de Hacienda	0	0	214	8	4	0	4	2633	25	3	1	0	2892
Secretaria de Infraestructura	0	0	52	2	5	0	0	338	1	0	1	0	399
Secretaria de Planeación	0	2	25	0	4	0	4	637	6	0	1	0	679
Secretaria de Salud y Ambiente	0	0	28	2	5	0	1	453	6	0	2	3	500
Secretaria del Interior	0	0	79	5	9	1	4	906	6	1	2	3	1016
Secretaria Jurídica	0	0	44	5	2	0	0	62	0	0	0	0	113
Sisben	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	0	6	1	0	0	0	13	0	0	0	0	20
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>657</b>	<b>31</b>	<b>55</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>6363</b>	<b>60</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>7213</b>



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 19 de 28

En la tabla anterior se evidencia, que el mayor número (2.633) de solicitudes que ingresaron por el módulo comunicaciones externa (ventanilla) corresponden a petición general y se asignaron a la secretaría de hacienda, ocupando este trámite el 36,5% del total de las solicitudes.

**5.3.2.3 Otros Canales**

DEPENDENCIA	Petición General	TOTAL
Secretaria Administrativa	63	63
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>63</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

**5.4 ANÁLISIS DE TRÁMITES DE ACUERDO CON LOS TIEMPOS DE VENCIMIENTO LEGALES ESTIPULADOS**

Las tablas que se presentan a continuación representan el acumulado de los casos contestados, según los términos establecidos en la normatividad legal vigente:

**5.4.1 Módulo PQRSD**

En la siguiente tabla se muestra el porcentaje de contestación por dependencia de las asignaciones realizadas por el módulo PQRSD de las cuales 28.712 se contestaron dentro de los términos de Ley y a 3580 se les brindó respuesta extemporánea, sin embargo, el porcentaje de contestación en promedio general de respuesta es del 83%.

DEPENDENCIAS	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME ( Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
Secretaria de Planeación	575	117	578	250	1520
Secretaria de Desarrollo Social	381	57	359	49	846
Secretaria del Interior	1386	97	972	121	2576
DADEP	272	27	105	11	415
Secretaria de Infraestructura	826	59	178	68	1131
Secretaria de Salud y Ambiente	1521	9	395	97	2022
Secretaria Jurídica	386	0	62	9	457
Secretaria de Educación	341	9	43	9	402
Secretaria Administrativa	1183	7	135	28	1353
Secretaria de Hacienda	20879	407	749	629	22664
Unidad Técnica de Servicios Públicos	13	0	1	0	14
Oficina de Valorización	472	0	1	26	499



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

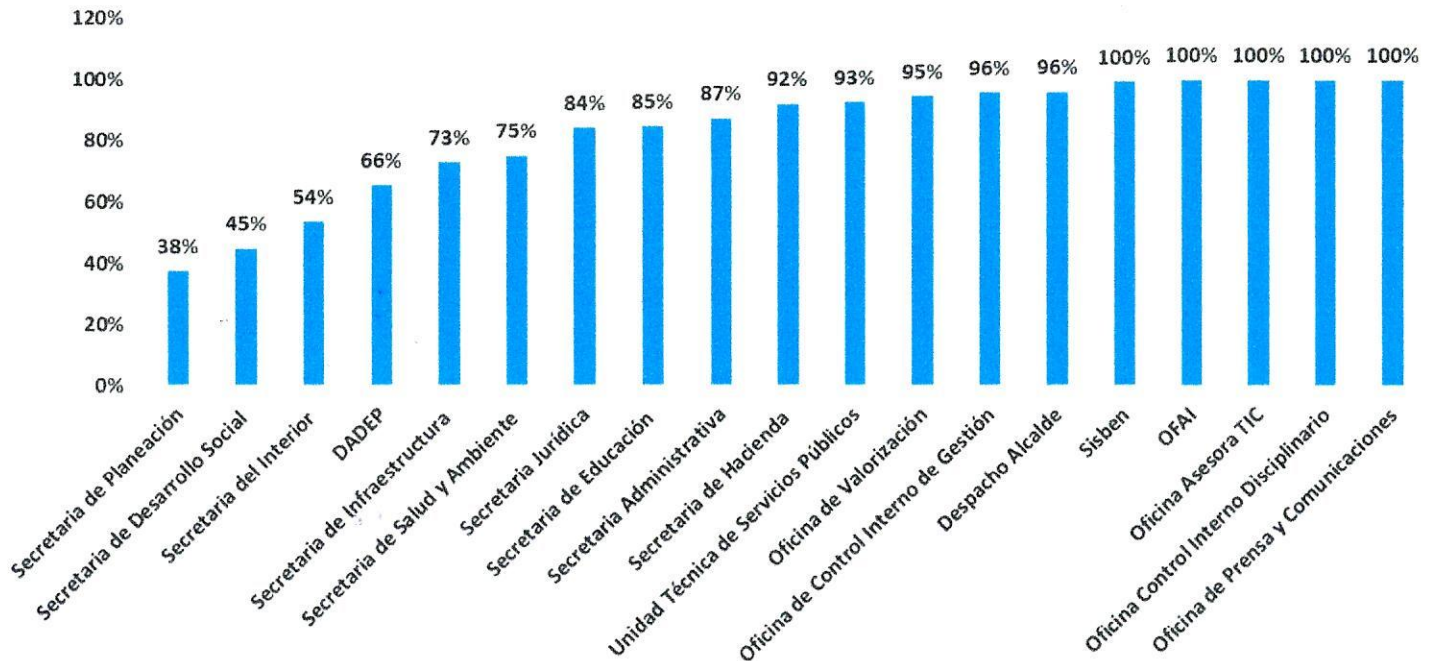
Página 20 de 28

Oficina de Control Interno de Gestión	24	0	0	1	25
Despacho Alcalde	98	0	1	3	102
Sisben	227	0	1	0	228
OFAI	2	0	0	0	2
Oficina Asesora TIC	29	0	0	0	29
Oficina Control Interno Disciplinario	55	0	0	0	55
Oficina de Prensa y Comunicaciones	42	0	0	0	42
<b>TOTAL</b>	<b>28712</b>	<b>789</b>	<b>3580</b>	<b>1301</b>	<b>34382</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

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

**NOVEDADES CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY MÓDULO PQRSD**



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 21 de 28

**5.4.2 Módulo Comunicaciones Externas (ventanilla)**

En la siguiente tabla se muestra el porcentaje de contestación por dependencia de las asignaciones realizadas por el módulo comunicaciones externas (ventanilla) de las cuales 4.087 se contestaron dentro de los términos de Ley y a 1.533 se les brindó respuesta extemporánea, sin embargo, el porcentaje de contestación en promedio general de respuesta es del 78%.

DEPENDENCIAS	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME ( Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
Secretaria de Planeación	291	98	243	47	679
Secretaria de Hacienda	1244	699	533	416	2892
Sisben	1	0	1	0	2
DADEP	78	14	29	16	137
Secretaria de Desarrollo Social	474	24	206	65	769
Secretaria del Interior	636	15	332	33	1016
Secretaria de Infraestructura	283	19	56	41	399
Secretaria de Salud y Ambiente	379	12	91	18	500
Secretaria Jurídica	88	2	8	15	113
Secretaria Administrativa	182	2	32	15	231
Secretaria de Educación	18	0	2	1	21
Oficina de Valorización	283	0	0	39	322
Unidad Técnica de Servicios Públicos	18	0	0	2	20
Despacho Alcalde	65	0	0	0	65
Oficina Control Interno Disciplinario	42	0	0	0	42
Oficina de Control Interno de Gestión	2	0	0	0	2
Oficina de Prensa y Comunicaciones	3	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>4087</b>	<b>885</b>	<b>1533</b>	<b>708</b>	<b>7213</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

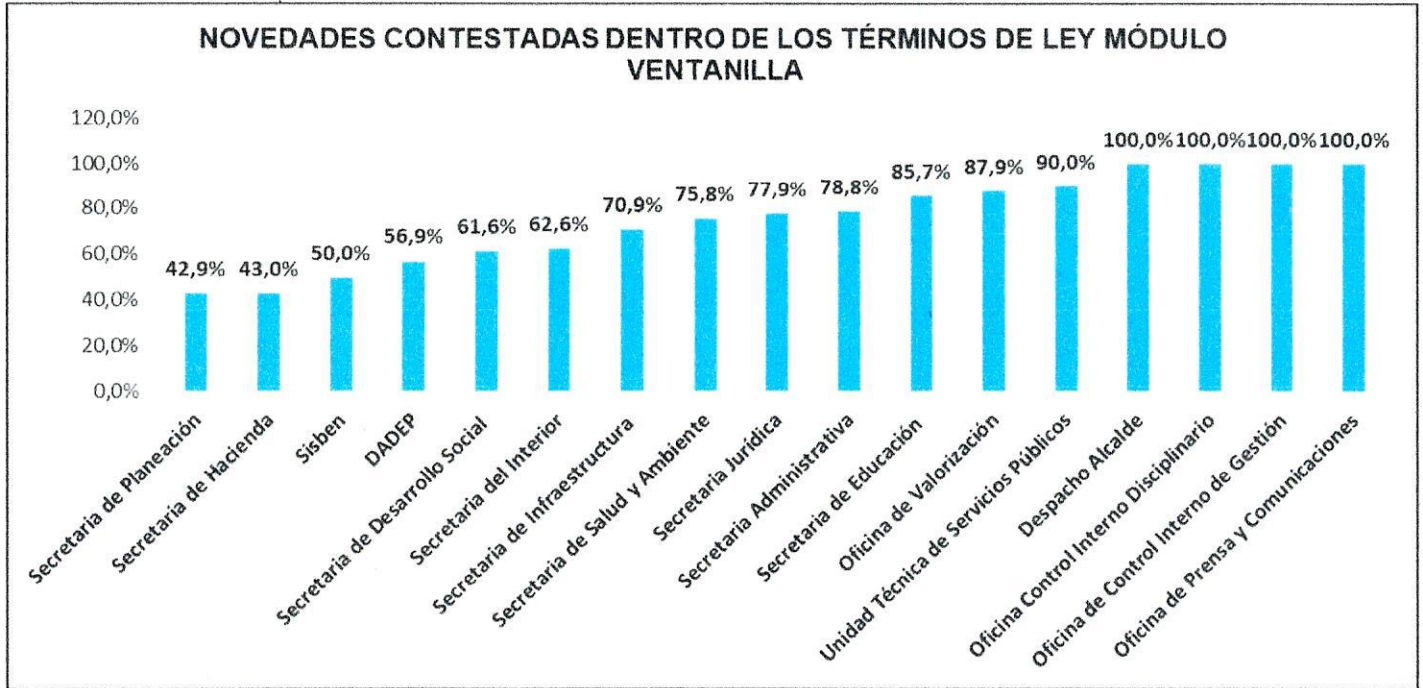
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 22 de 28

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



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

**5.4.3 Otros Canales**

DEPENDENCIAS	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME ( Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
Secretaria Administrativa	59	0	2	2	63
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>63</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



## **5.5 ESTADOS ASIGNACIONES SIN RESPUESTA**

### **5.5.1 Estados asignaciones sin respuesta desde el IV trimestre 2021**

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

#### **5.5.1.1 Módulo PQRSD**

De las 51 solicitudes que se encontraban sin respuesta desde el IV trimestre del 2021, a la fecha de corte de este informe se contestaron 11,8%, quedando pendiente 45 de ellas.

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME</b>	<b>CONTESTADAS DEPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>TOTAL</b>
Secretaria de Hacienda	17	1	18
Secretaria de Infraestructura	1	0	1
Secretaria de Planeación	27	5	32
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>6</b>	<b>51</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

#### **5.5.1.2 Módulo comunicaciones externas (Ventanilla)**

De las 37 solicitudes de que se encontraban sin respuesta desde el IV trimestre del 2021 en el módulo de comunicaciones externas (ventanilla) a la fecha se contestaron 32.4%, quedando pendiente 25 de ellas.

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME</b>	<b>CONTESTADAS DEPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>TOTAL</b>
Secretaria de Desarrollo Social	0	1	1
Secretaria de Hacienda	22	9	31
Secretaria de Infraestructura	1	1	2
Secretaria de Planeación	2	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>12</b>	<b>37</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 24 de 28

**5.5.2 Estados asignaciones sin respuesta en el III trimestre 2022**

**5.5.2.1 Módulo PQRSD**

De las 1.174 solicitudes de que se encontraban sin respuesta desde el III trimestre del 2022 en el módulo de PQRSD, a la fecha se contestaron 93.3%, quedando pendiente por contestar el 6.7% de ellas.

DEPENDENCIAS	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME ( Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
DADEP	8	6	27	0	41
Oficina Asesora TIC	1	0	0	0	1
Oficina Control Interno Disciplinario	4	0	0	0	4
Oficina de Valorización	21	0	0	0	21
Secretaria Administrativa	17	0	0	0	17
Secretaria de Desarrollo Social	15	2	47	0	64
Secretaria de Educación	17	0	7	0	24
Secretaria de Hacienda	187	45	109	4	345
Secretaria de Infraestructura	40	2	21	0	63
Secretaria de Planeación	26	14	91	0	131
Secretaria de Salud y Ambiente	100	0	104	0	204
Secretaria del Interior Municipal	102	5	127	0	234
Secretaria Jurídica	18	0	1	0	19
Sisben	6	0		0	6
<b>TOTAL</b>	<b>562</b>	<b>74</b>	<b>534</b>	<b>4</b>	<b>1174</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 25 de 28

### 5.5.2.2 Módulo comunicaciones externas (Ventanilla)

De las 662 solicitudes de que se encontraban sin respuesta desde el III trimestre del 2022 en el módulo comunicaciones externas (ventanilla), a la fecha se contestaron 90.5%, quedando pendiente por contestar el 9.5% de ellas.

DEPENDENCIAS	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME ( Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
DADEP	6	3	8	0	17
Secretaria de Planeación	1	0	0	0	1
Secretaria de Hacienda	1	0	0	0	1
Secretaria de Desarrollo Social	26	0	0	0	26
Secretaria del Interior	9	1	6	0	16
Secretaria de Infraestructura	61	2	53	0	116
Secretaria de Educación	0	0	1	0	1
Secretaria de Salud y Ambiente	83	39	86	0	208
Secretaria Administrativa	35	4	9	0	48
Secretaria Jurídica	14	12	66	0	92
Oficina de Valorización	24	0	20	0	44
Oficina Control Interno Disciplinario	35	2	51	0	88
Despacho Alcalde	3	0	1	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>	<b>63</b>	<b>301</b>	<b>0</b>	<b>662</b>

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



### **5.6 Novedades por trimestre Módulo PQRSD**

<b>NOVEDADES POR TRIMESTRE</b>	<b>CANT. AÑO 2019</b>	<b>CANT. AÑO 2020</b>	<b>CANT. AÑO 2021</b>	<b>CANT. AÑO 2022</b>
Primer Trimestre	2676	3774	59605	67372
Segundo Trimestre	2194	22588	43846	35869
Tercer Trimestre	1966	28210	33967	34494
Cuarto Trimestre	1623	29600	36123	34382
<b>TOTAL</b>	<b>8459</b>	<b>84172</b>	<b>173541</b>	<b>172117</b>

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

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar que, del tercer trimestre al cuarto trimestre de 2022, las solicitudes asignadas en el módulo PQRSD se disminuyeron en un 0,32%%, diferencia que se denota en la disminución de peticiones de información, petición de documentos, informativo entre otros.

#### **5.6.1 Según trámite dado por trimestre en el Módulo PQRSD**

El estado de las PQRSD, determinado por las asignaciones que quedaban pendientes por respuesta a la fecha de corte de cada trimestre.

Es importante indicar que, dentro de los casos que se observan sin respuesta, hay novedades que se encuentran dentro de los términos para contestación debido a que, a la fecha de corte del presente informe, aún corren los plazos legales establecidos para presentarse.



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 27 de 28

	2019				2020				2021				2022			
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
	(1/1/2019 A 30/3/2019)	(1/04/2019 A 30/06/2019)	(1/07/2019 A 30/09/2019)	(1/10/2019 A 30/12/2019)	(1/1/2020 A 31/03/2020)	(1/04/2020 A 30/06/2020)	(1/07/2020 A 30/09/2020)	(1/10/2020 A 31/12/2020)	(1/1/2021 A 31/3/2021)	(1/4/2021 A 30/6/2021)	(1/7/2021 A 30/9/2021)	(1/10/2021 A 31/12/2021)	(01/01/2022 A 31/03/2022)	(01/04/2022 A 30/06/2022)	(01/07/2022 A 30/09/2022)	NA
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DE CADA INFORME	18	10	28	204	1157	9710	6703	3592	8560	5137	6242	4484	8724	3516	2716	2090
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DE	2658	2184	1938	1419	2617	12878	21507	26008	51045	38709	27725	31639	58648	32353	31778	32292
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	2676	2194	1966	1623	3774	22588	28210	29600	59605	43846	33967	36123	67372	35869	34494	34382

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

### 5.6.2 Estado de la respuesta a la fecha de corte

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

	2020				2021				2022			
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
# CASOS SIN RESPUESTA A 07 DE ENERO DE 2023	0	7	78	89	123	100	67	91	305	345	339	N/A
# CASOS CERRADOS A 07 DE ENERO DE 2023	3774	22581	28132	29511	59482	43746	33900	36032	67067	35524	34155	N/A
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	3774	22588	28210	29600	59605	43846	33967	36123	67372	35869	34494	N/A

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



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 28 de 28

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es necesario que las Secretarías, Oficinas, Departamento Administrativo y dependencias involucradas establezcan acciones respecto a los resultados contenidos en este informe, con el fin de apuntar al mejoramiento continuo en los tiempos de respuesta a los ciudadanos y a la vez evitar a la Administración Municipal enfrentar situaciones legales.
- Se resalta la gestión de cada dependencia en la labor de dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, lo cual se refleja en el punto 5.6.2 en donde se evidencia la gran cantidad de casos radicados que se han cerrado durante el trimestre.
- Del total de las solicitudes radicadas en los diferentes canales (atención al ciudadano, ventanilla y otros) por los ciudadanos, el 91% fueron contestadas, siendo el 79% respondidas dentro del término de Ley.
- Se puede evidenciar que sólo el 4% de las solicitudes de la administración municipal radicadas y asignadas en los diferentes canales de servicio al ciudadano, no han sido contestadas y se encuentran vencidas.
- Se recomienda que cada dependencia de la administración municipal realice seguimiento y control a cada una de las solicitudes de su competencia, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015.
- Se recomienda a las secretarías de Hacienda, Infraestructura, Planeación y Desarrollo Social dar el trámite pertinente a las solicitudes ingresadas por el módulo y ventanilla, que desde el año 2021 aún se encuentran en estado "VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME"