



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 1 de 28

1. DATOS GENERALES

SECRETARIA Y/O OFICINA:	Secretaría Administrativa
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de Servicio a la Ciudadanía
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	N.A
PERIODO EVALUADO:	Primer trimestre de 2023 (01/01/2023 al 31/03/2023) con fecha de corte 31 de marzo de 2023.
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORÓ:	<p>Proyectó: Gloria María Castro Benavides- CPS 038-2023</p> <p>Proyectó: Alexander Martínez Mendoza CPS 13-2023</p> <p>Revisó: María Cristina Mejía León – Profesional Universitario</p>
APROBÓ:	<p>MÓNICA KUCIA SARMIENTO OLARTE Secretaria Administrativa Alcaldía Bucaramanga</p>

2. CONDICIONES GENERALES

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

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

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

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	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.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	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 primer trimestre del 2023 con corte de las solicitudes que ingresaron hasta el 31 de marzo del 2023 y con el estado de las respuestas con corte al 07 de abril de 2023, con los reportes extraídos del software GSC el 14 de abril 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	I TRIMESTRE
Módulo PQRSD	65165
Otros Canales	150
Ventanilla	7387
TOTAL	72702

Fuente: Base de datos Reporte de solicitudes Software GSC

Durante el primer trimestre de 2023, la Administración Municipal recibió por los diferentes canales de atención 72.702 solicitudes, las cuales, el 89.6% 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 aumento del 44,7%, asimismo, detectándose una variación en los radicados efectuados a través del módulo PQRSD.

 Alcaldía de Bucaramanga	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	381	0	115	496
Despacho Alcalde	74	0	45	119
OFAI	2	0	1	3
Oficina Asesora TIC	32	0	5	37
Oficina Control Interno Disciplinario	39	0	14	53
Oficina de Control Interno de Gestión	12	0	3	15
Oficina de Prensa y Comunicaciones	33	0	13	46
Oficina de Valorización	226	0	279	505
Secretaría Administrativa	1281	149	219	1649
Secretaria de Desarrollo Social	784	0	678	1462
Secretaria de Educación	514	1	44	559
Secretaria de Hacienda	55114	0	3231	58345
Secretaria de Infraestructura	1160	0	420	1580
Secretaria de Planeación	1272	0	591	1863
Secretaria de Salud y Ambiente	1625	0	603	2228
Secretaria del Interior	2781	0	1100	3881
Secretaria Jurídica	437	0	109	546
Sisben	340	0	3	343
Unidad Técnica de Servicios Públicos	12	0	70	82
TOTAL	66119	150	7543	73812

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)	Código: F-GSC-8200-238,37-019
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
		Página 5 de 28

De acuerdo a la anterior tabla se puede evidenciar que el **79%** 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 **72.702 (ver 4.1.1)** son solicitudes que ingresan por los diferentes canales, sin embargo, se incrementan en 1,5% es decir a 73.812 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 primer trimestre de 2023, el formulario de impuestos de industria y comercio registra la mayor frecuencia con un porcentaje del 72.2 % de acuerdo a la clasificación actual que registra el sistema, seguido de la Petición General con un porcentaje del 17.6 %, como se muestra a continuación:

NOVEDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Formulario de impuestos de industria & comercio, s	47755	72,2%
Petición General	11667	17,6%
Petición de Información	2149	3,3%
Petición de documentos	884	1,3%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	684	1,0%
INFORMATIVO	678	1,0%
Queja	663	1,0%
Queja Anónima	390	0,6%
Procesos Judiciales	311	0,5%
Petición para elevar una consulta	218	0,3%
Invitaciones	185	0,3%
Fallo	126	0,2%
Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no debido	62	0,1%
Sugerencia	58	0,1%
Acciones de Tutela	55	0,1%
Denuncia anticorrupción	49	0,1%



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

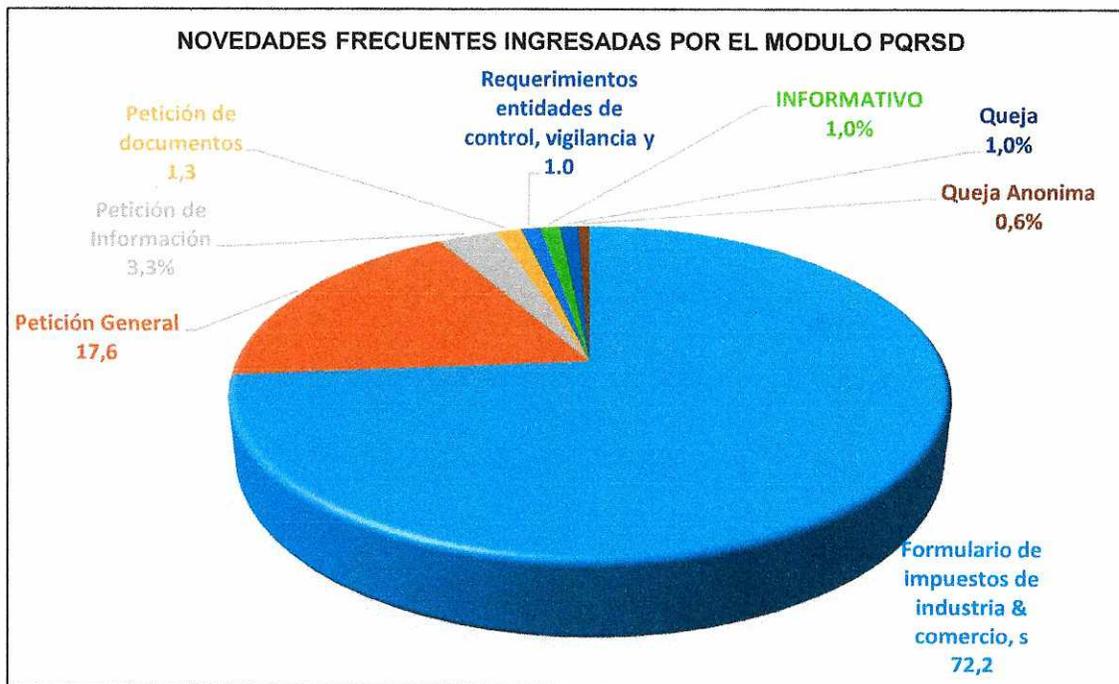
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 6 de 28

Memoriales	44	0,1%
Respuesta requerimientos de la administración muni	34	0,1%
Admisión	33	0,050%
Acciones Populares	20	0,030%
Incidente de Desacato	16	0,024%
Registro Contribuyentes ICA	15	0,023%
Felicitación	12	0,018%
Notificación Admisión	3	0,005%
Recurso de reconsideración	3	0,005%
IPU - Predial	2	0,003%
Marca de ganado	1	0,002%
Otras peticiones ICA	1	0,002%
Revocatoria Directa	1	0,002%
TOTAL	66119	100%



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 7 de 28

5.1.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla):

En el módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla), durante el primer trimestre de 2023, la petición general con un porcentaje del 89.4%, 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	6743	89,4%
INFORMATIVO	519	6,9%
Petición para elevar una consulta	91	1,2%
Petición de Información	47	0,6%
Invitaciones	39	0,5%
Queja	26	0,3%
Queja Anónima	18	0,2%
Demandas/Querellas Policivas	11	0,1%
Registro Contribuyentes ICA	10	0,1%
Petición de documentos	8	0,1%
Informes presentados	7	0,1%
Procesos Judiciales	7	0,1%
Felicitación	6	0,1%
Formulario de impuestos de industria & comercio, s	6	0,1%
Denuncia anticorrupción	2	0,03%
Entrega de informes	1	0,01%
Respuesta requerimientos de la administración muni	1	0,01%
Sugerencia	1	0,01%
TOTAL	7543	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



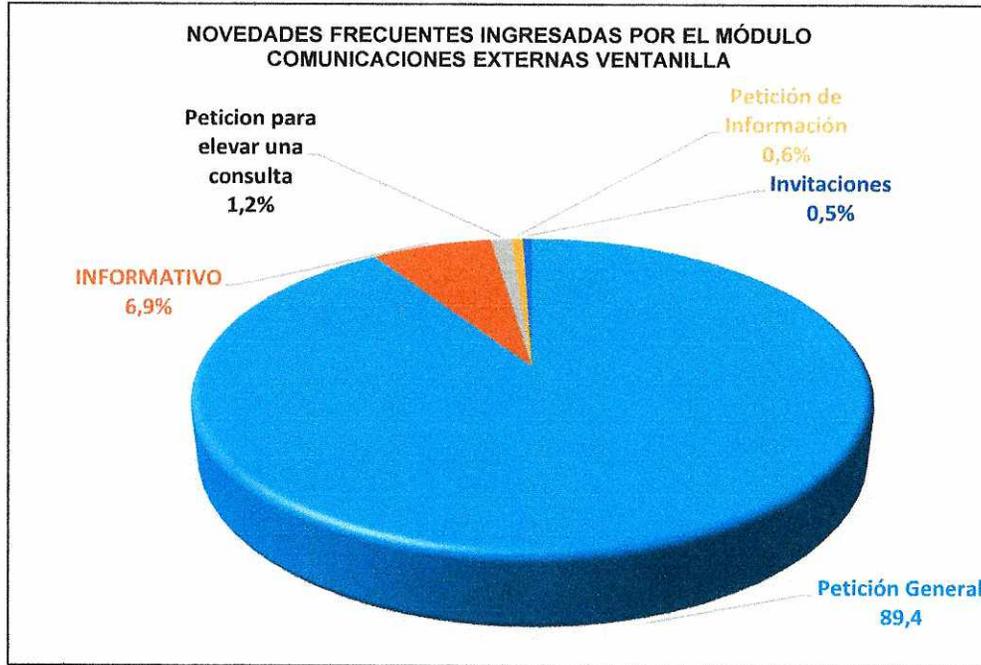
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE
LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS (PQRSD)**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 8 de 28



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.3 Otros Canales

En el primer trimestre de 2023, en este canal se evidenció que el 100 % de las novedades radicadas fueron clasificadas como petición general, de acuerdo a la clasificación actual que registra el sistema.

NOVEDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición General	150	100%
TOTAL	150	150

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 9 de 28

5.1.4 Petición de documentos e información

Módulo PQRSD

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de documentos	884
Petición de Información	2149
TOTAL	3033

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de documentos	8
Petición de Información	47
TOTAL	55

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

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

5.1.5 Peticiones remitidas a otras entidades por competencia

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	MODULO PQRSD	VENTANILLA	OTROS CANALES	TOTAL
Temas de competencia de otra entidad	384	0	0	384

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 10 de 28

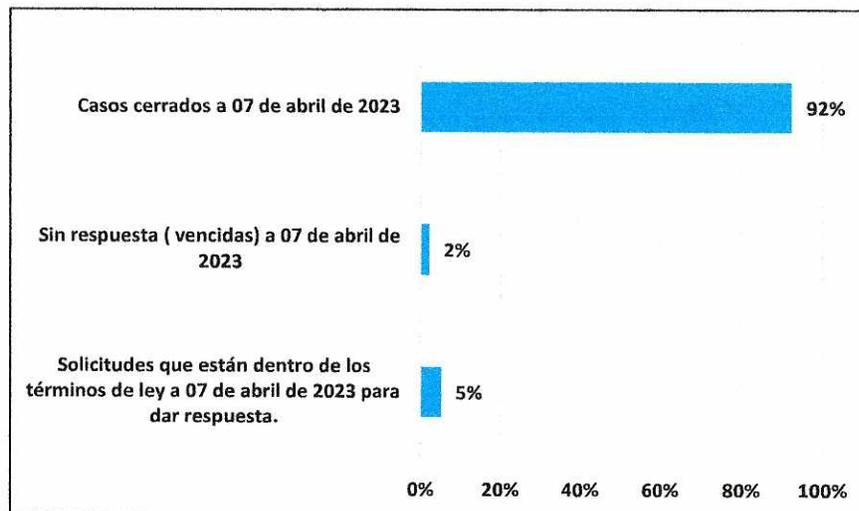
5.2 CANTIDAD DE SOLICITUDES RADICADAS Y CONTESTADAS, SEGÚN LAS ASIGNACIONES REALIZADAS A LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS

5.2.1 Módulo PQRSD

ESTADO	CANTIDAD
Solicitudes que están dentro de los términos de ley a 07 de abril de 2023 para dar respuesta.	3480
Sin respuesta (vencidas) a 07 de abril de 2023	1515
Casos cerrados a 07 de abril de 2023	61124
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	66119

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Del total de las solicitudes ingresadas por el modulo (66.119) durante el primer trimestre, el 93% de ellas se les dio respuesta, el 5% 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.

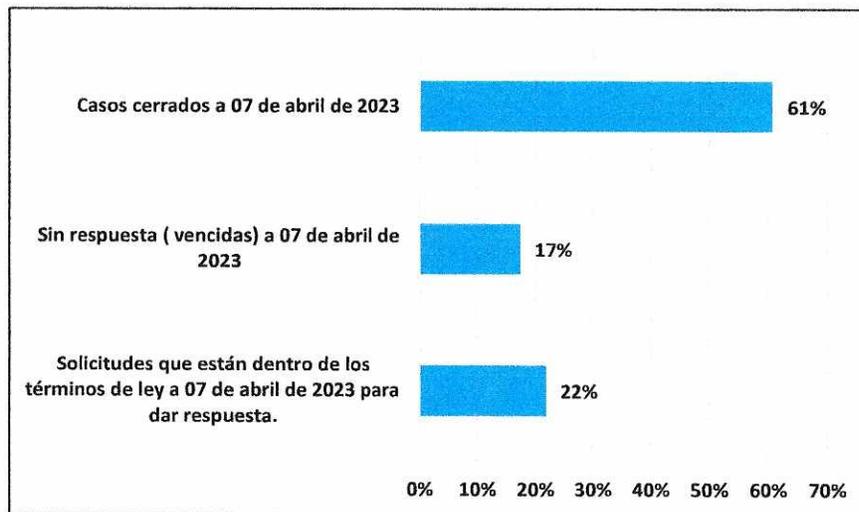


Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.2.2 Módulo Comunicaciones Externas (ventanilla)

ESTADO	CANTIDAD
Solicitudes que están dentro de los términos de ley a 07 de abril de 2023 para dar respuesta.	1649
Sin respuesta (vencidas) a 07 de abril de 2023	1312
Casos cerrados a 07 de abril de 2023	4582
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	7543

Fuente: 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

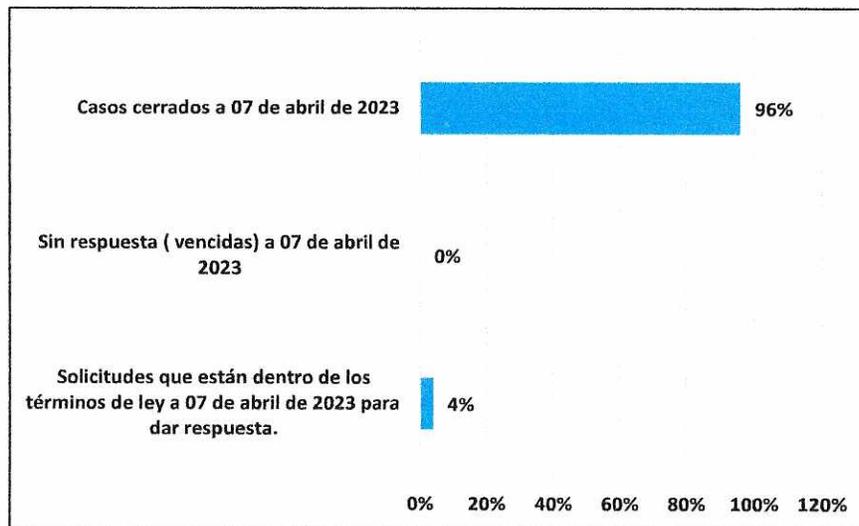
Página 12 de 28

Del total de las solicitudes ingresadas por el modulo comunicaciones externas ventanilla (7.543) durante el primer trimestre, el 61% de ellas se les dio respuesta, el 22% aún se encuentran dentro de los terminos de Ley para dar respuesta y el 17% no han sido contestadas.

5.2.3 Otros Canales

ESTADO	CANTIDAD
Solicitudes que están dentro de los términos de ley a 07 de abril de 2023 para dar respuesta.	6
Sin respuesta (vencidas) a 07 de abril de 2023	0
Casos cerrados a 07 de abril de 2023	144
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	150

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



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

Del total de las solicitudes ingresadas por el modulo otros canales (150) durante el primer trimestre, el 96% de ellas se les dio respuesta, el 4% 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 I trimestre 2023:

5.3.1 Según el trámite dado

5.3.1.1 Módulo PQRSD

Se puede evidenciar en la siguiente tabla, que del total de las asignaciones ingresadas durante el primer trimestre por el modulo, el 83.4% corresponde a la secretaría de hacienda dando trámite de respuesta al 92,4% de ellas.

DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria de Desarrollo Social	336	448	784	1,2%
Secretaria de Planeación	459	813	1272	1,9%
Secretaria del Interior	832	1949	2781	4,2%
DADEP	102	279	381	0,6%
Secretaria de Infraestructura	276	884	1160	1,8%
Secretaria de Salud y Ambiente	315	1310	1625	2,5%
Secretaria de Educación	96	418	514	0,8%
Oficina de Valorización	29	197	226	0,3%



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

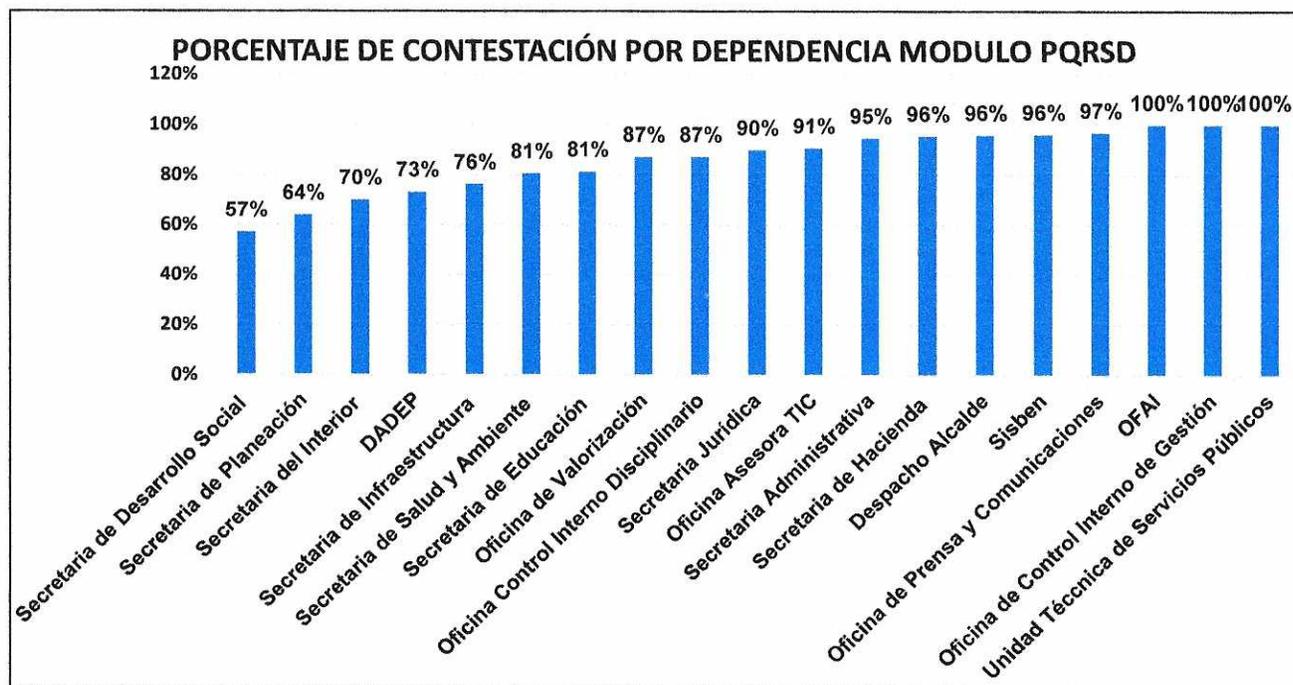
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 14 de 28

Oficina Control Interno Disciplinario	5	34	39	0,1%
Secretaria Jurídica	44	393	437	0,7%
Oficina Asesora TIC	3	29	32	0,0%
Secretaria Administrativa	68	1213	1281	1,9%
Secretaria de Hacienda	2413	52701	55114	83,4%
Despacho Alcalde	3	71	74	0,1%
Sisben	13	327	340	0,5%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	1	32	33	0,0%
OFAI	0	2	2	0,0%
Oficina de Control Interno de Gestión	0	12	12	0,0%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	12	12	0,0%
TOAL	4995	61124	66119	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

 Alcaldía de Bucaramanga	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

Del total de las solicitudes ingresadas por el módulo PQRSD el promedio de contestación es del 92,4%.

5.3.1.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

Se puede evidenciar en la siguiente tabla, que del total de las asignaciones ingresadas durante el primer trimestre por el modulo comunicaciones externas (ventanilla), el 42,8% corresponde a la secretaria de hacienda dando trámite de respuesta al 45% de ellas.

DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
DADEP	37	78	115	1,5%
Despacho Alcalde	1	44	45	0,6%
OFAI	0	1	1	0,0%
Oficina Asesora TIC	2	3	5	0,1%
Oficina Control Interno Disciplinario	2	12	14	0,2%
Oficina de Control Interno de Gestión	0	3	3	0,0%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	13	13	0,2%
Oficina de Valorización	56	223	279	3,7%
Secretaria Administrativa	46	173	219	2,9%
Secretaria de Desarrollo Social	277	401	678	9,0%
Secretaria de Educación	2	42	44	0,6%
Secretaria de Hacienda	1775	1456	3231	42,8%
Secretaria de Infraestructura	117	303	420	5,6%
Secretaria de Planeación	195	396	591	7,8%
Secretaria de Salud y Ambiente	150	453	603	8,0%
Secretaria del Interior	275	825	1100	14,6%
Secretaria Jurídica	24	85	109	1,4%
Sisben	0	3	3	0,0%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	2	68	70	0,9%
TOTAL	2961	4582	7543	100,0%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

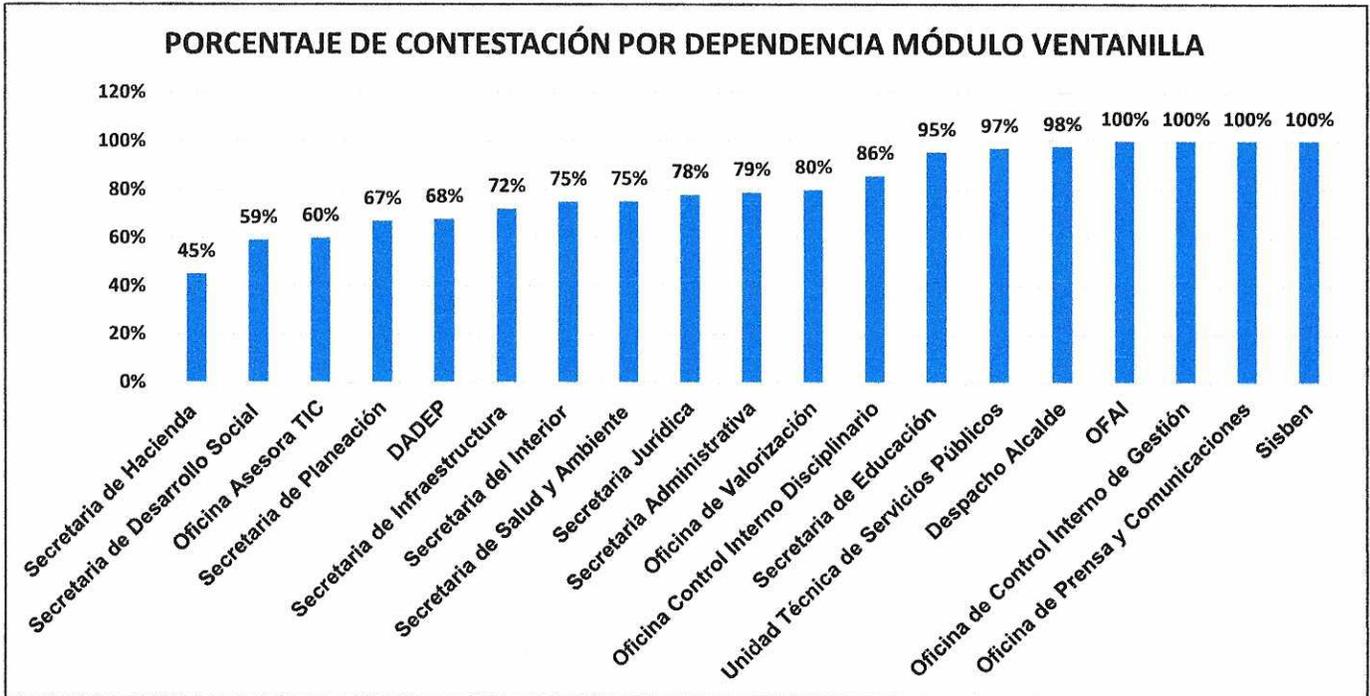
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 16 de 28

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



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Del total de las solicitudes ingresadas por el módulo comunicaciones externas (ventanilla) el promedio de contestación fue del 61%.

5.3.1.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaría Administrativa	6	143	149	99%
Secretaría de Educación Municipal	0	1	1	1%
TOTAL	6	144	150	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 17 de 28

En cuanto a otros canales, el 99% de las solicitudes ingresaron a la secretaria administrativa, y el porcentaje de respuesta es del 96%.

5.3.2 Según el tipo de Novedad

5.3.2.1 Módulo PQRSD

DEPENDENCIA	Acciones de Tutela	Acciones Populares	Admisión	Denuncia anticorrupción	Fallo	Felicitación	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	Incidente de Desacato	INFORMATIVO	Invitaciones	IPU - Predial	Marca de ganado	Memoriales	Notificación Admisión	Otras peticiones ICA	Peticion de documentos	Peticion de Informacion	Peticion General	Peticion para elevar una consulta	Procesos Judiciales	Queja	Queja Anonima	Recurso de reconsideración	Registro Contribuyentes ICA	Requerimientos entidades de control, vigilancia y	Respuesta requerimientos de la	Revocatoria Directa	Solicitudes de devolución, compensación o	Sugerencia	Total general
DADEP	1								26	13			2		3	42	246		4	4	6	7			26	1				381
Despacho Alcalde						1			6	38						1	1	20							7					74
OFAI																	1	1												2
Oficina Asesora TIC						1			7								5	17							2					32
Oficina Control Interno Disciplinario									2				1				2	15		3	2	1			13					39
Oficina de Control Interno de Gestión									6																5					12
Oficina de Prensa y Comunicaciones									17	1							1	11							3					33
Oficina de Valorización									3							13	55	149	2	1	1				2					226
Secretaria Administrativa				38	5				103	11			2		71	159	685	19	20	70	27				56	11		4		1281
Secretaria de Desarrollo Social	1			1	4			1	20	12			1	1	38	80	483	10	11	29	16				72			4		784
Secretaria de Educación	1	4		17					20	10			6		13	88	276	2	21	11	7				37			1		514
Secretaria de Hacienda	3			2	10	6	47755		245	11	2	1	2	1	490	840	5309	117	21	160	4	3	14		38	7	1	62	10	55114
Secretaria de Infraestructura	1	3			3	1		2	26	3			2		18	148	795	3	7	65	5				69	5			4	1160
Secretaria de Planeación		3			3				27	18			3		68	276	668	17	8	64	68				53	3		3		1272
Secretaria de Salud y Ambiente	1	1			16	2			57	25			3		115	143	986	22	13	91	94				49	2		5		1625
Secretaria del Interior		3		7	32	1			66	40			9	2	44	267	1617	15	123	148	169			1	206	4		27		2781
Secretaria Jurídica	47	9	29	1	36			13	45	3			13		4	21	106				78				31	1				437
Sisben	1								2							6	19	277	7	1	16	1			10					340
Unidad Técnica de Servicios Públicos																	1	6							5					12
TOTAL	55	20	33	49	126	12	47755	16	678	185	2	1	44	3	1	884	2149	11667	218	311	663	390	3	15	684	34	1	62	58	66119

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

En la tabla anterior se evidencia, que la mayor cantidad (47.755) de solicitudes que ingresaron por el módulo PQRSD corresponden al formulario de impuestos de industria y comercio y se asignaron a la secretaria de hacienda, ocupando este tramite el 72,22%.del total de las solicitudes.



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 18 de 28

5.3.2.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

DEPENDENCIA	Demandas/Querrelas Policivas	Denuncia anticorrupción	Entrega de informes	Felicitación	Formulario de impuestos de industria & comercios	INFORMATIVO	Informes presentados	Invitaciones	Petición de documentos	Petición de Información	Petición General	Petición para elevar una consulta	Procesos Judiciales	Queja	Queja Anónima	Registro Contribuyentes ICA	Respuesta requerimientos de la administración municipal	Sugerencia	TOTAL	
DADEP						7		1		4	98	2		1	2					115
Despacho Alcalde				3		13	1	9			19									45
OFAI						1														1
Oficina Asesora TIC											5									5
Oficina Control Interno Disciplinario						4	1				8				1					14
Oficina de Control Interno de Gestión								1			2									3
Oficina de Prensa y Comunicaciones						2		2			9									13
Oficina de Valorización						6			1	4	267	1								279
Secretaría Administrativa						45		1		2	167	4								219
Secretaría de Desarrollo Social				1		36		4	3	8	613	11	1	1						678
Secretaría de Educación		1				11	1				30	1								44
Secretaría de Hacienda					4	199	2	2	3	7	2958	39	3	1	1	10	1	1		3231
Secretaría de Infraestructura						33		4		3	376	3		1						420
Secretaría de Planeación						20	1	2		11	542	7	1	3	4					591
Secretaría de Salud y Ambiente	1				2	43	1	4		4	530	9		6	3					603
Secretaría del Interior	10	1	1	2		64		6	1	3	980	10	2	13	7					1100
Secretaría Jurídica						29		2			74	4								109
Sisben											3									3
Unidad Técnica de Servicios Públicos						6		1		1	62									70
TOTAL	11	2	1	6	6	519	7	39	8	47	6743	91	7	26	18	10	1	1	7543	

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

En la tabla anterior se evidencia, que el mayor número (2.958) 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 39% del total de las solicitudes.



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 19 de 28

5.3.2.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	Petición General
Secretaria Administrativa	149
Secretaria de Educación	1
TOTAL	150

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 57.997 se contestaron dentro de los términos de Ley y a 3127 se les brindó respuesta extemporánea, sin embargo, el porcentaje de contestación en promedio general de respuesta dentro de los términos de Ley es del 79%.

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 Desarrollo Social	222	168	226	168	784
Secretaria de Planeación	562	157	251	302	1272
Secretaria del Interior	1244	235	705	597	2781
Secretaria de Infraestructura	674	28	210	248	1160
DADEP	234	35	45	67	381
Secretaria de Educación	364	14	54	82	514
Secretaria de Salud y Ambiente	1189	2	121	313	1625
Oficina Asesora TIC	27	0	2	3	32
Secretaria Jurídica	380	0	13	44	437



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

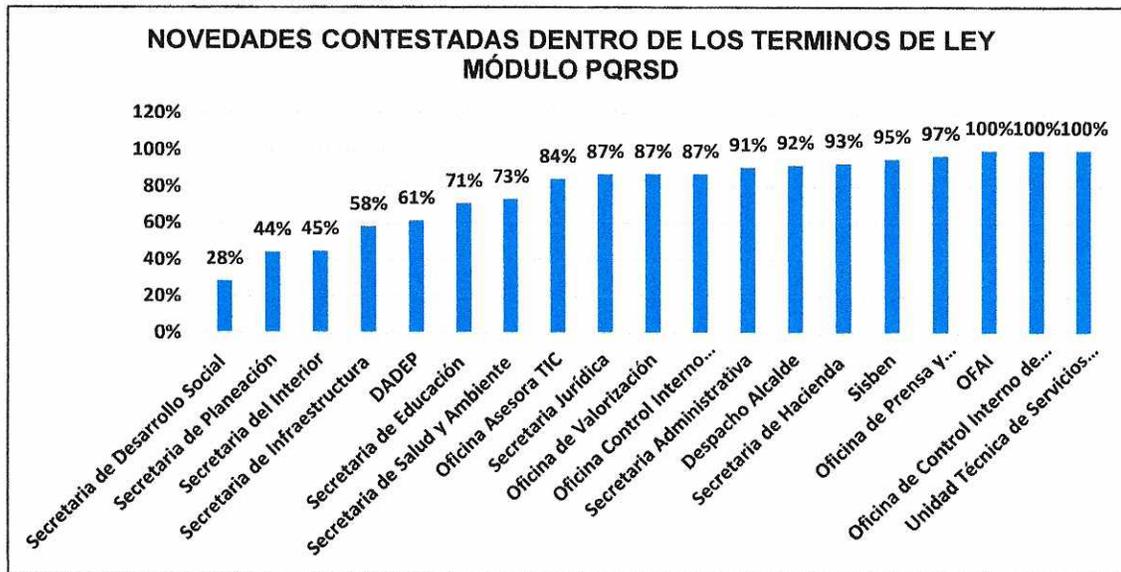
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 20 de 28

Oficina de Valorización	197	0	0	29	226
Oficina Control Interno Disciplinario	34	0	0	5	39
Secretaria Administrativa	1162	1	51	67	1281
Despacho Alcalde	68	0	3	3	74
Secretaria de Hacienda	51258	875	1443	1538	55114
Sisben	324	0	3	13	340
Oficina de Prensa y Comunicaciones	32	0	0	1	33
OFAI	2	0	0	0	2
Oficina de Control Interno de Gestión	12	0	0	0	12
Unidad Técnica de Servicios Públicos	12	0	0	0	12
TOTAL	57997	1515	3127	3480	66119

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 PQRS:



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 3.135 se contestaron dentro de los términos de Ley y a 1.447 se les brindó respuesta extemporánea, sin embargo, el porcentaje de contestación en promedio general de respuesta dentro de los términos de Ley es del 73%.

DEPENDENCIAS	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
Secretaría de Hacienda	695	1056	761	719	3231
Secretaría de Desarrollo Social	184	101	217	176	678
Secretaría de Planeación	290	59	106	136	591
DADEP	63	8	15	29	115
Secretaría del Interior	623	55	202	220	1100
Secretaría de Infraestructura	239	26	64	91	420
Oficina Asesora TIC	3	0	0	2	5
Secretaría de Salud y Ambiente	399	7	54	143	603
Secretaría Jurídica	73	0	12	24	109
Secretaría Administrativa	162	0	11	46	219
Oficina de Valorización	223	0	0	56	279
Secretaría de Educación	37	0	5	2	44
Oficina Control Interno Disciplinario	12	0	0	2	14
Unidad Técnica de Servicios Públicos	68	0	0	2	70
Despacho Alcalde	44	0	0	1	45
OFAI	1	0	0	0	1
Oficina de Control Interno de Gestión	3	0	0	0	3
Oficina de Prensa y Comunicaciones	13	0	0	0	13
Sisben	3	0	0	0	3
TOTAL	3135	1312	1447	1649	7543

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

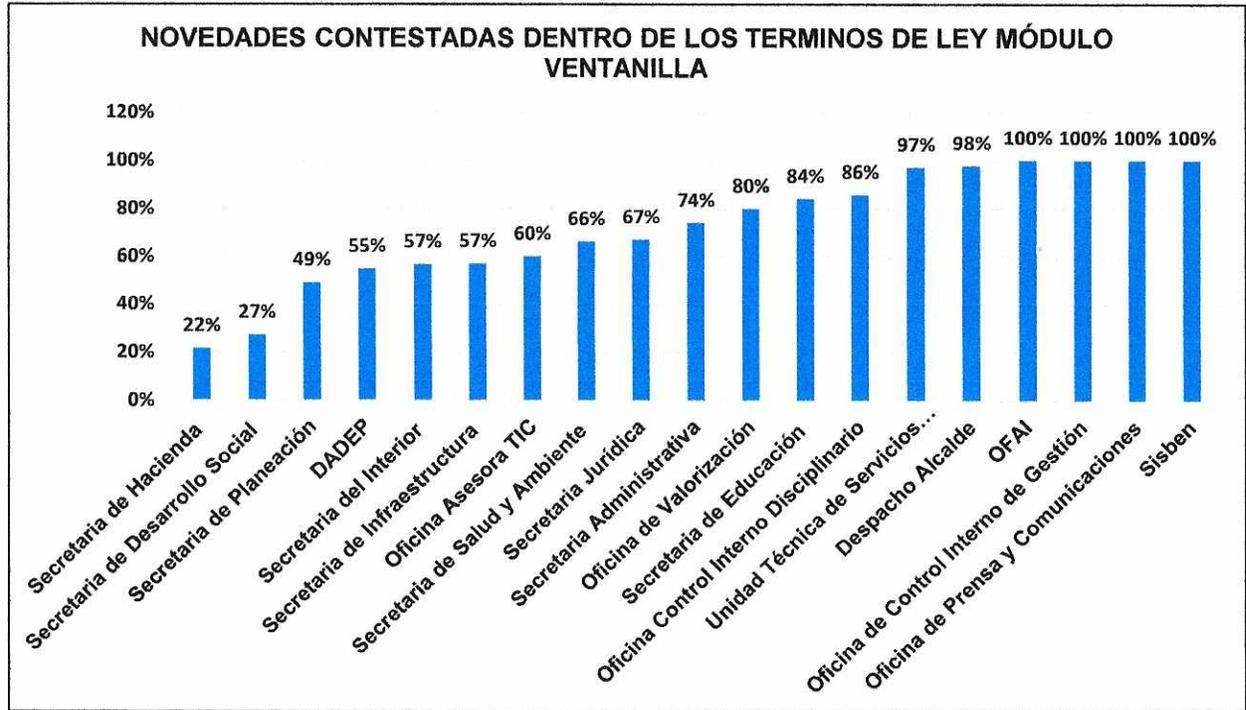
Código: F-GSC-8200-238,37-019

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	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (Dentro de términos para otorgar respuesta)	TOTAL
Secretaría Administrativa	143	0	6	149
Secretaría de Educación Municipal	1	0	0	1
TOTAL	144	0	6	150

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)	Código: F-GSC-8200-238,37-019
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
		Página 23 de 28

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 45 solicitudes que se encontraban sin respuesta desde el IV trimestre del 2021, a la fecha de corte de este informe se contestaron 15,5%, quedando pendiente 38 de ellas.

DEPENDENCIA	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DEPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
Secretaria de Hacienda	13	4	17
Secretaria de Planeación	25	2	27
Secretaria de Infraestructura	0	1	1
TOTAL	38	7	45

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.5.1.2 Módulo comunicaciones externas (Ventanilla)

De las 25 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 16%, quedando pendiente 21 de ellas.

DEPENDENCIA	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DEPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
Secretaria de Hacienda	18	4	22
Secretaria de Planeación	2	0	2
Secretaria de Infraestructura	1	0	1
TOTAL	21	4	25

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

 Alcaldía de Bucaramanga	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 IV trimestre 2022

5.5.2.1 Módulo PQRSD

De las 1.301 solicitudes de que se encontraban sin respuesta desde el IV trimestre del 2022 en el módulo de PQRSD, a la fecha se contestaron 84%, quedando pendiente por contestar el 16% de ellas.

DEPENDENCIA	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	4	3	4	0	11
Despacho Alcalde	2	0	1	0	3
Oficina de Control Interno de Gestión	1	0	0	0	1
Oficina de Valorización	26	0	0	0	26
Secretaria Administrativa	22	0	6	0	28
Secretaria de Desarrollo Social	10	10	29	0	49
Secretaria de Educación	4	0	5	0	9
Secretaria de Hacienda	87	142	387	13	629
Secretaria de Infraestructura	39	1	27	0	67
Secretaria de Planeación	38	30	182	0	250
Secretaria de Salud y Ambiente	77	0	20	0	97
Secretaria de Secretaria de Desarrollo Social	1	0	0	0	1
Secretaria del Interior	14	8	99	0	121
Secretaria Jurídica	8	1	0	0	9
TOTAL	333	195	760	13	1301

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 708 solicitudes que se encontraban sin respuesta desde el IV trimestre del 2022 en el módulo comunicaciones externas (ventanilla), a la fecha se contestaron 70.9%, quedando pendiente por contestar el 29,1% de ellas.

DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
DADEP	7	1	8	16
Oficina de Valorización	39	0	0	39
Secretaria Administrativa	10	0	5	15
Secretaria de Desarrollo Social	9	6	50	65
Secretaria de Educación	0	0	1	1
Secretaria de Hacienda	16	197	203	416
Secretaria de Infraestructura	27	1	13	41
Secretaria de Planeación	14	0	33	47
Secretaria de Salud y Ambiente	9	0	9	18
Secretaria del Interior	3	1	29	33
Secretaria Jurídica	15	0	0	15
Unidad Técnica de Servicios Públicos	2	0	0	2
TOTAL	151	206	351	708

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.6 Novedades por trimestre Módulo PQRSD

NOVEDADES POR TRIMESTRE	CANT. AÑO 2019	CANT. AÑO 2020	CANT. AÑO 2021	CANT. AÑO 2022	CANT. AÑO 2023
Primer Trimestre	2676	3774	59605	67372	66119
Segundo Trimestre	2194	22588	43846	35869	N/A
Tercer Trimestre	1966	28210	33967	34494	N/A
Cuarto Trimestre	1623	29600	36123	34382	N/A
TOTAL	8459	84172	173541	172117	66119

Fuente de Información: Informes Comportamentales vigencias 2019-2020-2021-2022-2023

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 aumentó en un 92%, diferencia que se denota en el aumento 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				2023			
	PRIMER TRIMESTRE (1º/2019 A 30/3/2019)	SEGUNDO TRIMESTRE (1º/4/2019 A 30/06/2019)	TERCER TRIMESTRE (1º/7/2019 A 30/09/2019)	CUARTO TRIMESTRE (1º/10/2019 A 31/12/2019)	PRIMER TRIMESTRE (1º/2020 A 31/03/2020)	SEGUNDO TRIMESTRE (1º/4/2020 A 30/06/2020)	TERCER TRIMESTRE (1º/7/2020 A 30/09/2020)	CUARTO TRIMESTRE (1º/10/2020 A 31/12/2020)	PRIMER TRIMESTRE (1º/2021 A 31/3/2021)	SEGUNDO TRIMESTRE (1º/4/2021 A 30/6/2021)	TERCER TRIMESTRE (1º/7/2021 A 30/9/2021)	CUARTO TRIMESTRE (1º/10/2021 A 31/12/2021)	PRIMER TRIMESTRE (01/01/2022 A 31/03/2022)	SEGUNDO TRIMESTRE (01/04/2022 A 30/06/2022)	TERCER TRIMESTRE (01/07/2022 A 30/09/2022)	CUARTO TRIMESTRE (01/10/2022 A 31/12/2022)	PRIMER TRIMESTRE (01/01/2023 A 31/03/2023)	SEGUNDO TRIMESTRE (01/04/2023 A 30/06/2023)	TERCER TRIMESTRE (01/07/2023 A 30/09/2023)	CUARTO TRIMESTRE (01/10/2023 A 31/12/2023)
# 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	4995			
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DE	2658	2184	1938	1419	2617	12878	21507	26008	51045	38709	27725	31639	58648	32353	31778	32292	61124			
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	2676	2194	1966	1623	3774	22588	28210	29600	59605	43846	33967	36123	67372	35869	34494	34382	66119			

Fuente de Información: Informes Comportamentales vigencias 2019-2020-2021-2022-2023

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 ABRIL DE 2023	0	7	69	79	111	86	54	69	219	284	243	479
# CASOS CERRADOS A 07 DE ABRIL DE 2023	3774	22581	28141	29521	59494	43760	33913	36054	67153	35585	34251	33903
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	3774	22588	28210	29600	59605	43846	33967	36123	67372	35869	34494	34382

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.
- Del total de las solicitudes radicadas en los diferentes canales (atención al ciudadano, ventanilla y otros) por los ciudadanos, el 89% fueron contestadas, siendo el 83% respondidas dentro del término de Ley.
- Se puede evidenciar que sólo el 3.83% 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"
- Es importante que la Secretaría de Hacienda verifique dentro de sus peticiones cuales corresponden a consultas que pueden ser aclaradas atreves del link de preguntas frecuentes.