



**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

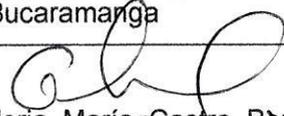
PERIODO EVALUADO:

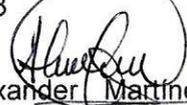
Segundo trimestre de 2023 (01/04/2023 al 30/06/2023) con fecha de corte 30 de junio de 2023.

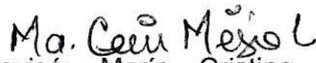
LUGAR:

Alcaldía de Bucaramanga

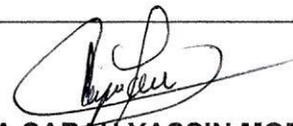
ELABORÓ:


Proyectó: Gloria María Castro Benavides-
CPS 2037-2023


Proyectó: Alexander Martínez Mendoza
CPS 13-2023


Revisó: María Cristina Mejía León -
Profesional Universitario

APROBÓ:


NAYUA SABAH YASSIN MORA
Secretaria Administrativa (E)
Alcaldía Bucaramanga

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 qué "...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 segundo trimestre del 2023 con corte de las solicitudes que ingresaron hasta el 30 de junio del 2023 y con el estado de las respuestas con corte al 07 de julio de 2023, con los reportes extraídos del software GSC el 12 de julio 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	IITRIMESTRE
Módulo PQRSD	34989
Otros Canales	91
Ventanilla	6747
TOTAL	41827

Fuente: Base de datos Reporte de solicitudes Software GSC

Durante el segundo trimestre de 2023, la Administración Municipal recibió por los diferentes canales de atención 41827 solicitudes, las cuales, el 84% 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 72.702, respecto a este trimestre hubo una disminución del 74%, 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	434	0	109	543
Despacho Alcalde	56	0	43	99
OFAI	1	0	0	1
Oficina Asesora TIC	16	0	4	20
Oficina Control Interno Disciplinario	44	0	11	55
Oficina de Control Interno de Gestión	10	0	6	16
Oficina de Prensa y Comunicaciones	23	0	7	30
Oficina de Valorización	408	0	212	620
Secretaría Administrativa	1073	89	175	1337
Secretaría de Desarrollo Social	890	0	759	1649
Secretaría de Educación	479	2	26	507
Secretaría de Hacienda	24694	0	3146	27840
Secretaría de Infraestructura	1474	0	383	1857
Secretaría de Planeación	1187	0	500	1687
Secretaría de Salud y Ambiente	1665	0	601	2266
Secretaría del Interior	2646	0	785	3431
Secretaría Jurídica	515	0	88	603
Sisben	247	0	2	249
Unidad Técnica de Servicios Públicos	11	0	20	31
TOTAL	35873	91	6877	42841

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 5 de 28

De acuerdo a la anterior tabla se puede evidenciar que el **65%** 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 **41.827 (ver 4.1.1)** son solicitudes que ingresan por los diferentes canales, sin embargo, se incrementan en 2,5% es decir a 42.841 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 segundo trimestre de 2023, el formulario de impuestos de industria y comercio registra la mayor frecuencia con un porcentaje del 51.44 % de acuerdo a la clasificación actual que registra el sistema, seguido de la Petición General con un porcentaje del 29.49 %, como se muestra a continuación:

NOVEDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Formulario de impuestos de industria & comercio, s	18452	51,44%
Petición General	10579	29,49%
INFORMATIVO	1500	4,18%
Petición de Información	1432	3,99%
Petición de documentos	819	2,28%
Queja	719	2,00%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	625	1,74%
Queja Anónima	411	1,15%
Procesos Judiciales	393	1,10%
Invitaciones	176	0,49%
Fallo	160	0,45%
Petición para elevar una consulta	122	0,34%
Acciones de Tutela	74	0,21%
Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no debido	64	0,18%
Registro Contribuyentes ICA	58	0,16%
Memoriales	50	0,14%



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

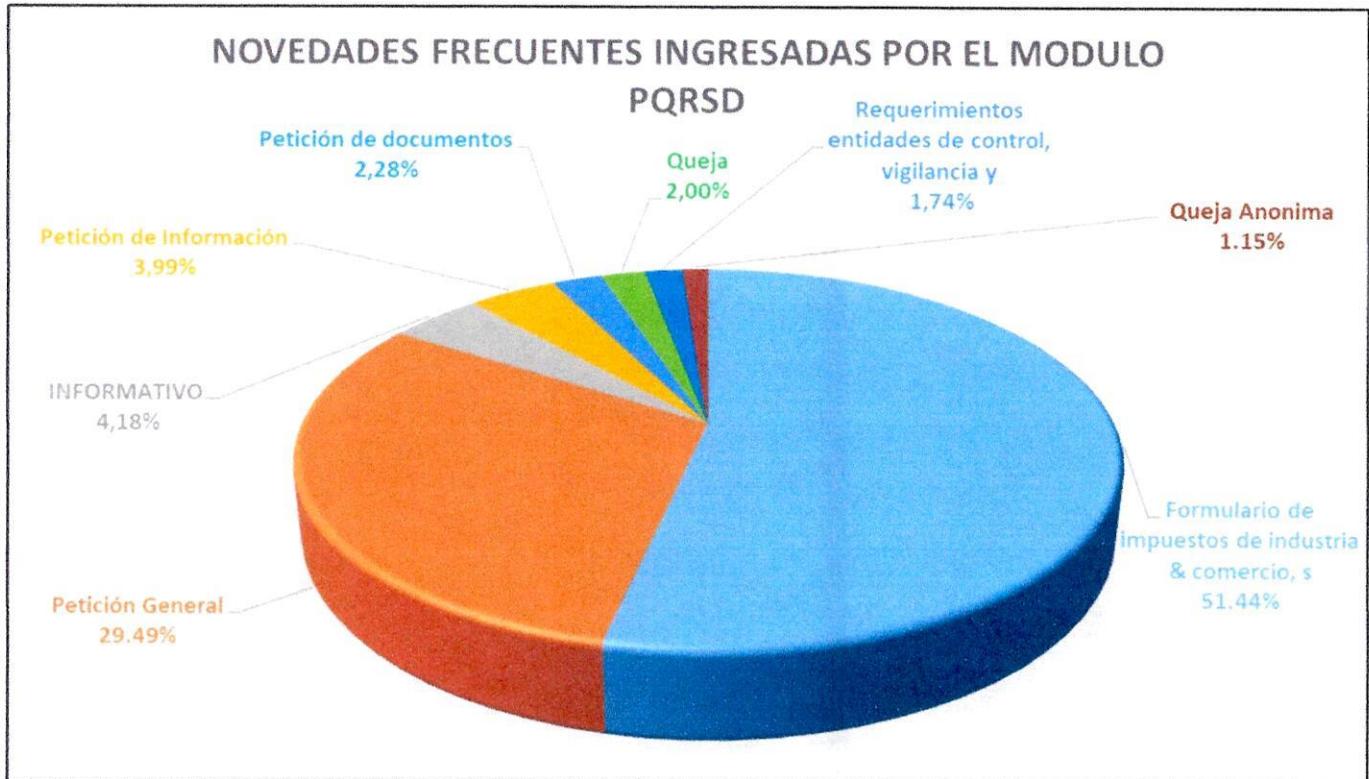
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 6 de 28

Sugerencia	43	0,12%
Felicitación	42	0,12%
Respuesta requerimientos de la administración municipio	41	0,11%
Denuncia anticorrupción	25	0,07%
Recurso de reconsideración	25	0,07%
Admisión	22	0,06%
Acciones Populares	12	0,03%
Incidente de Desacato	9	0,03%
Notificación Admisión	7	0,02%
Revocatoria Directa	7	0,02%
Marca de ganado	3	0,01%
Recurso contra liquidación oficial IPU	2	0,01%
Acciones de Cumplimiento	1	0,003%
TOTAL	35873	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 7 de 28

5.1.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla):

En el módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla), durante el segundo trimestre de 2023, la petición general con un porcentaje del 86.56%, 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	5953	86,56%
INFORMATIVO	568	8,26%
Petición de Información	91	1,32%
Demandas/Querellas Policivas	65	0,95%
Invitaciones	51	0,74%
Petición de documentos	43	0,63%
Queja	34	0,49%
Queja Anónima	21	0,31%
Entrega de informes	8	0,12%
Formulario de impuestos de industria & comercio, s	7	0,10%
Felicitación	6	0,09%
Procesos Judiciales	5	0,07%
Recursos de Reposición	5	0,07%
Denuncia anticorrupción	4	0,06%
Petición para elevar una consulta	4	0,06%
Recursos de Apelación	4	0,06%
Acciones de Tutela	3	0,04%
Informes presentados	3	0,04%
Acciones Populares	1	0,01%
Reclamo	1	0,01%
TOTAL	6877	100,0%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC





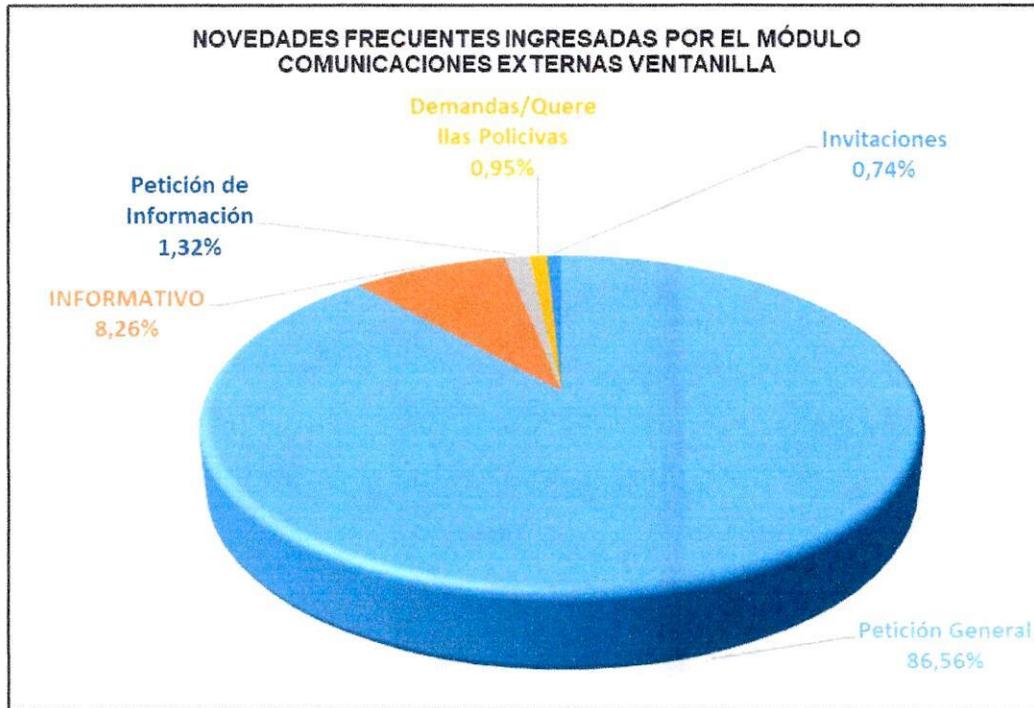
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 8 de 28



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.3 Otros Canales

En el segundo 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	91	100%
TOTAL	91	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 9 de 28

5.1.4 Petición de documentos e información

Módulo PQRSD

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de documentos	819
Petición de Información	1432
TOTAL	2251

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de documentos	43
Petición de Información	91
TOTAL	134

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	364	0	0	364

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

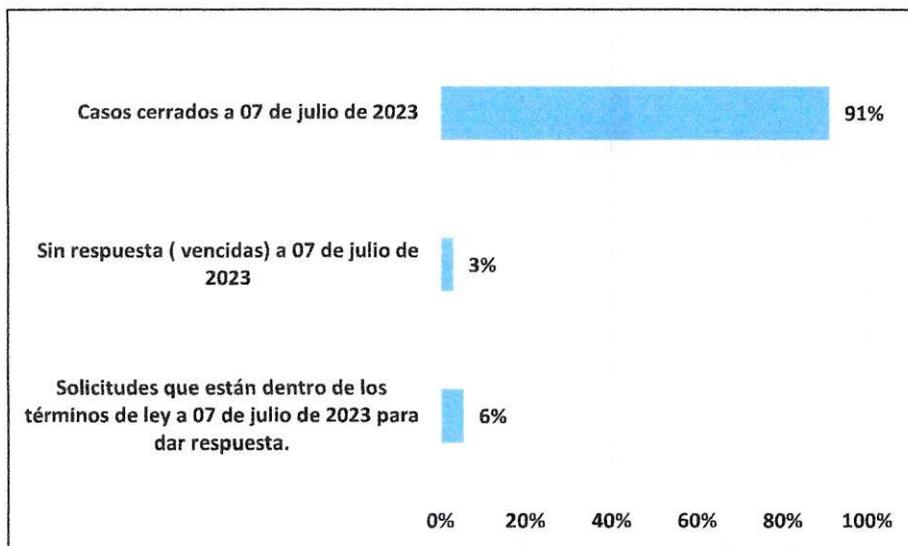
5.2 CANTIDAD DE SOLICITUDES RADICADAS Y CONTESTADAS, SEGÚN LAS ASIGNACIONES REALIZADAS A LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS

5.2.1 Módulo PQRSD

ESTADO	CANTIDAD
Solicitudes que están dentro de los términos de ley a 07 de julio de 2023 para dar respuesta.	2008
Sin respuesta (vencidas) a 07 de julio de 2023	1130
Casos cerrados a 07 de julio de 2023	32735
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	35873

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Del total de las solicitudes ingresadas por el modulo (35873) durante el segundo trimestre, el 91% de ellas se les dio respuesta, el 7% aún se encuentran dentro de los terminos de Ley para dar respuesta y sólo el 3% no han sido contestadas como se puede evidenciar a continuación.



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

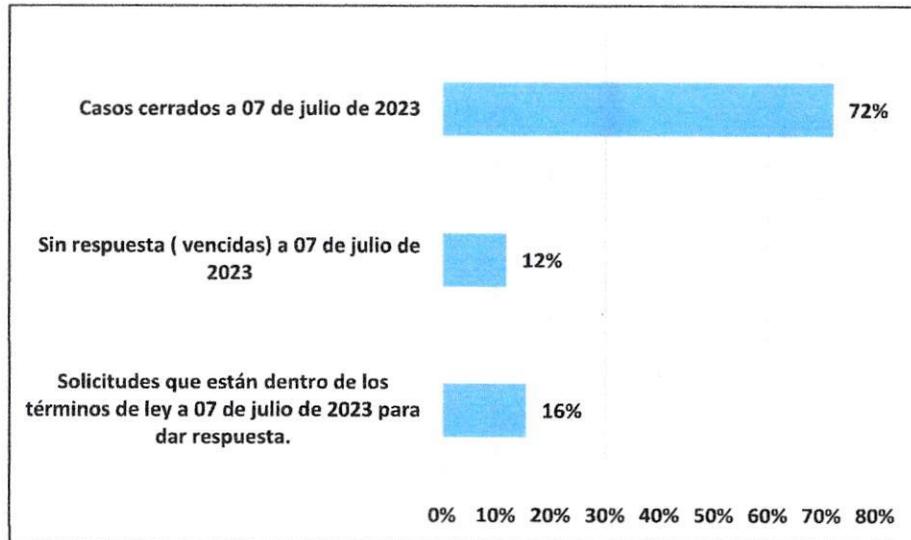
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 11 de 28

5.2.2 Módulo Comunicaciones Externas (ventanilla)

ESTADO	CANTIDAD
Solicitudes que están dentro de los términos de ley a 07 de julio de 2023 para dar respuesta.	1074
Sin respuesta (vencidas) a 07 de julio de 2023	828
Casos cerrados a 07 de julio de 2023	4975
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	6877

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

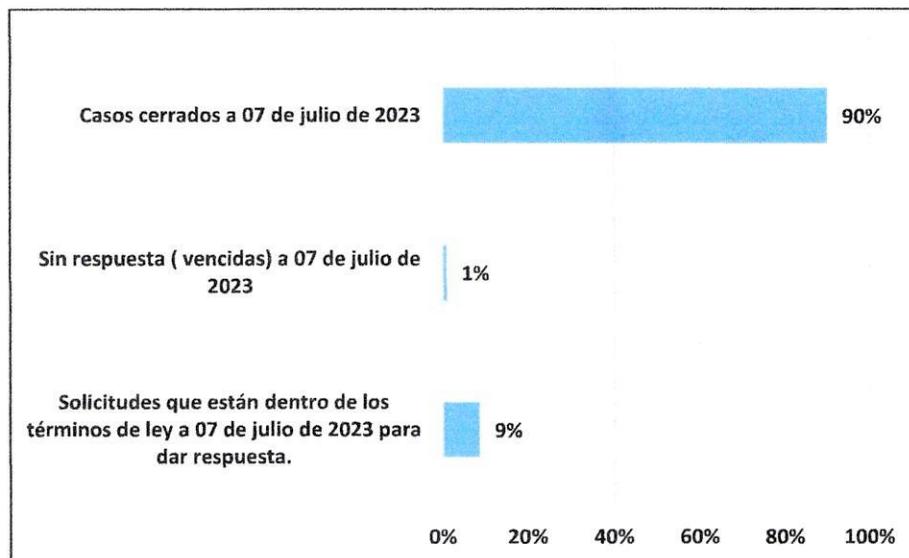
Página 12 de 28

Del total de las solicitudes ingresadas por el modulo comunicaciones externas ventanilla (6.877) durante el segundo trimestre, el 72% de ellas se les dio respuesta, el 16% 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 julio de 2023 para dar respuesta.	8
Sin respuesta (vencidas) a 07 de julio de 2023	1
Casos cerrados a 07 de julio de 2023	82
TOTAL CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	91

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



Fuente: 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 13 de 28

Del total de las solicitudes ingresadas por el modulo otros canales (91) durante el segundo trimestre, el 90% de ellas se les dio respuesta, el 9% aún se encuentran dentro de los terminos de Ley para dar respuesta y el 1% no fueron respondidas

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 II 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 segundo trimestre por el modulo, el 68.8% corresponde a la secretaria de hacienda dando trámite de respuesta al 94% de ellas.

DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria de Hacienda	1435	23259	24694	68,8%
Secretaria del Interior	388	2258	2646	7,4%
Secretaria de Salud y Ambiente	319	1346	1665	4,6%
Secretaria de Infraestructura	229	1245	1474	4,1%
Secretaria de Planeación	369	818	1187	3,3%
Secretaria Administrativa	45	1028	1073	3,0%
Secretaria de Desarrollo Social	109	781	890	2,5%
Secretaria Jurídica	51	464	515	1,4%
Secretaria de Educación	48	431	479	1,3%
DADEP	126	308	434	1,2%



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

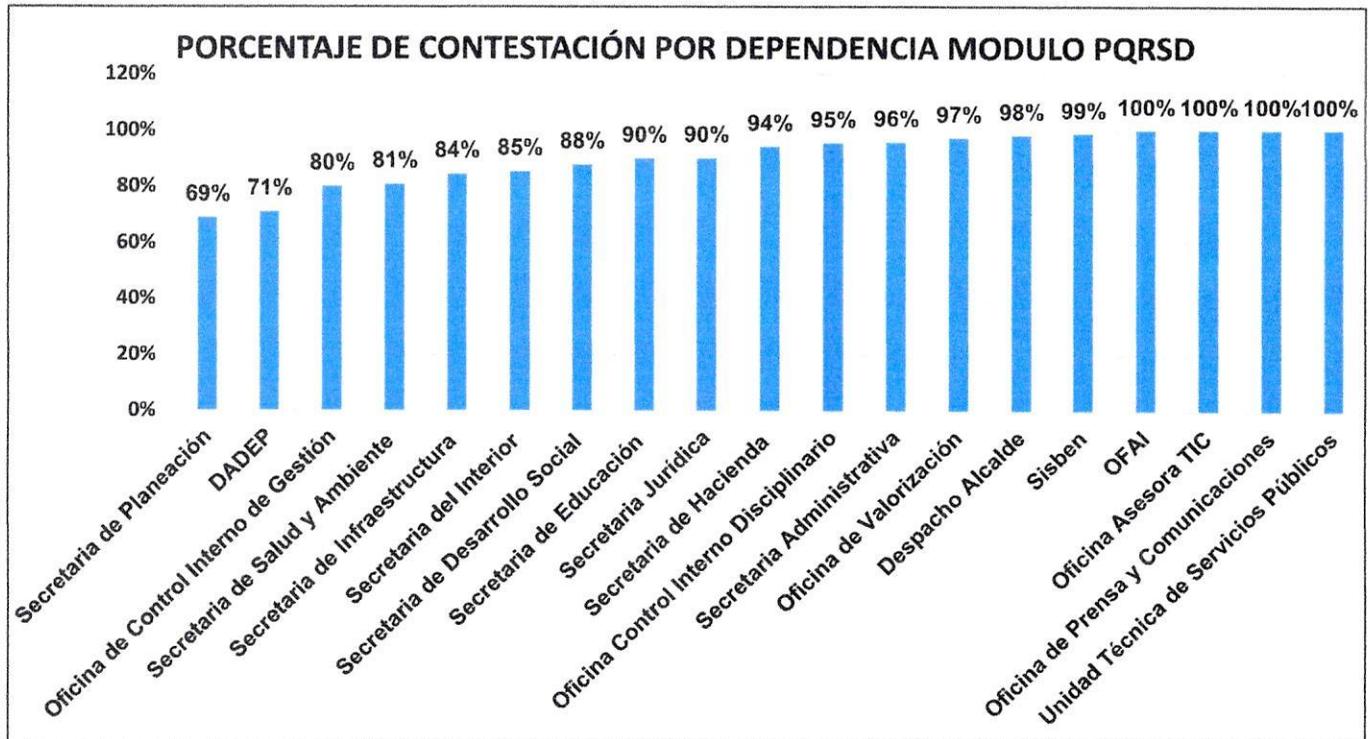
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 14 de 28

Oficina de Valorización	11	397	408	1,1%
Sisben	3	244	247	0,7%
Despacho Alcalde	1	55	56	0,2%
Oficina Control Interno Disciplinario	2	42	44	0,1%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	23	23	0,1%
Oficina Asesora TIC	0	16	16	0,0%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	11	11	0,0%
Oficina de Control Interno de Gestión	2	8	10	0,0%
OFAI	0	1	1	0,0%
TOAL	3138	32735	35873	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 15 de 28

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

5.3.1.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

Se puede evidenciar en la siguiente tabla, que del total de las asignaciones ingresadas durante el segundo trimestre por el modulo comunicaciones externas (ventanilla), el 45.7% corresponde a la secretaria de hacienda dando trámite de respuesta al 61% de ellas.

DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria de Hacienda	1231	1915	3146	45,7%
Secretaria del Interior	76	709	785	11,4%
Secretaria de Desarrollo Social	93	666	759	11,0%
Secretaria de Salud y Ambiente	152	449	601	8,7%
Secretaria de Planeación	165	335	500	7,3%
Secretaria de Infraestructura	84	299	383	5,6%
Oficina de Valorización	9	203	212	3,1%
Secretaria Administrativa	36	139	175	2,5%
DADEP	39	70	109	1,6%
Secretaria Jurídica	10	78	88	1,3%
Despacho Alcalde	0	43	43	0,6%
Secretaria de Educación	5	21	26	0,4%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	2	18	20	0,3%
Oficina Control Interno Disciplinario	0	11	11	0,2%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	7	7	0,1%
Oficina de Control Interno de Gestión	0	6	6	0,1%
Oficina Asesora TIC	0	4	4	0,1%
Sisben	0	2	2	0,0%
TOTAL	1902	4975	6877	100,0%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

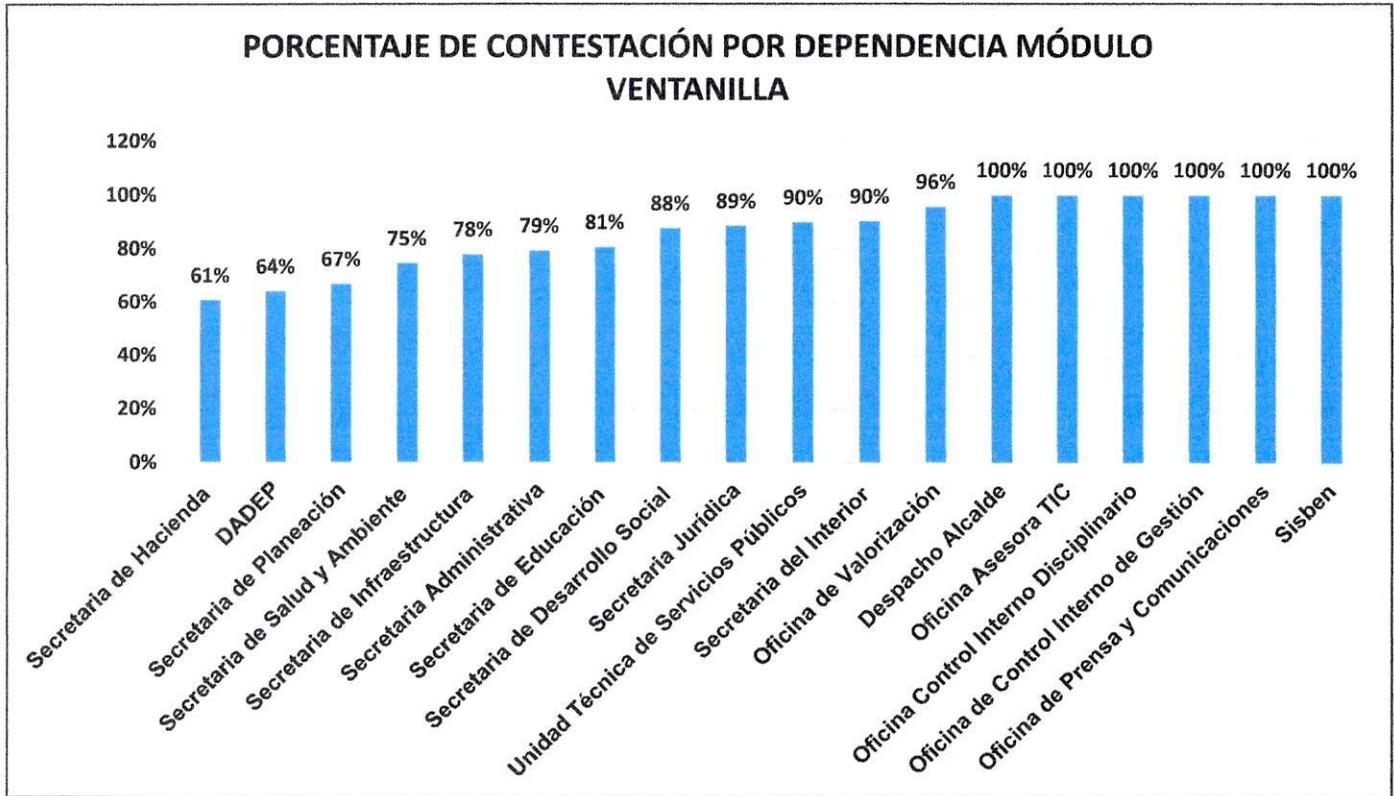




INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

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 72%.

5.3.1.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaría Administrativa	8	81	89	98%
Secretaría de Educación Municipal	1	1	2	2%
TOTAL	9	82	91	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 98% de las solicitudes ingresaron a la secretaria administrativa, y el porcentaje de respuesta es del 91%.

5.3.2 Según el tipo de Novedad

5.3.2.1 Módulo PQRSD

DEPENDENCIA	Acciones de Cumplimiento	Acciones de Tutela	Acciones Populares	Admisión	Denuncia anulación	Fallo	Felicidad	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	Incidente de Desacato	INFORMATIVO	Invitaciones	Marcas de ganado	Memoriales	Notificación Admisión	Peticion de documentos	Peticion de informacion	Peticion General	Peticion para elevar una consulta	Procesos Judiciales	Queja	Queja Anonima	Recurso contra liquidacion oficial IPU	Recurso de reconsideración	Registro Contribuyentes ICA	Requerimientos entidades de control, vigilancia y	Respuesta requerimientos de la administración mun	Revocatoria Directa	Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no	Sugerencia	TOTAL						
DA DEP	0	0	1	0	0	1	0	0	0	33	12	0	2	0	0	33	307	1	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	434						
Despacho Alcalde	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4	24	0	0	0	0	2	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56			
OFAI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1				
Oficina Asesora TIC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Oficina Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44		
Oficina de Control Interno de Gestión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	
Oficina de Valorización	0	0	0	0	0	0	0	0	0	74	0	0	0	0	0	0	22	282	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	408		
Secretaria Administrativa	0	1	0	0	44	17	1	0	1	70	0	0	2	0	76	0	0	0	11	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	173	
Secretaria de Desarrollo Social	0	2	0	1	1	0	34	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39	
Secretaria de Educación	0	1	0	1	0	10	0	0	0	0	0	0	1	0	20	0	0	0	0	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	
Secretaria de Hacienda	0	0	0	0	1	13	2	18452	0	907	11	3	1	0	344	362	4177	45	28	140	2	2	24	51	40	3	7	0	0	0	0	0	0	24054		
Secretaria de Infraestructura	0	0	1	0	1	0	1	0	0	98	0	0	1	0	43	40	1005	0	2	77	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1174	
Secretaria de Planeación	0	2	0	0	0	5	0	0	1	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28	
Secretaria de Salud y Ambiente	0	0	1	1	2	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	
Secretaria del Interior	0	0	1	0	0	47	1	0	1	126	32	0	0	1	42	27	1393	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1465	
Secretaria Jurídica	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sisben	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	74	12	22	25	160	42	18452	9	1500	176	3	50	7	819	1432	10579	122	393	719	411	2	25	58	625	41	7	64	43	35873						

Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

En la tabla anterior se evidencia, que la mayor cantidad (18.452) 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 51.4% 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	Acciones de Tutela	Acciones Populares	Demandas/Querrelas Policivas	Denuncia anticorrupción	Entrega de informes	Felicitación	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	INFORMATIVO	Informes presentados	Invitaciones	Petición de documentos	Petición de Información	Petición General	Petición para elevar una consulta	Procesos Judiciales	Queja	Queja Anónima	Reclamo	Recursos de Apelación	Recursos de Reposición	TOTAL
DADEP	0	0	0	1	0	1	0	7	0	4	0	6	90	0	0	0	0	0	0	0	109
Despacho Alcalde	0	0	0	0	0	1	0	12	0	11	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	43
Oficina Asesora TIC	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	4
Oficina Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	6	0	0	1	1	0	0	0	11
Oficina de Control Interno de Gestión	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	6
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	7
Oficina de Valorización	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	4	204	1	0	0	0	0	0	0	212
Secretaría Administrativa	0	0	1	0	0	0	0	39	0	0	5	4	125	0	0	0	0	0	0	1	175
Secretaria de Desarrollo Social	0	0	0	1	1	1	0	104	0	4	14	10	619	1	0	3	1	0	0	0	759
Secretaria de Educación	0	0	0	0	0	0	0	7	0	2	1	1	13	0	0	1	1	0	0	0	26
Secretaria de Hacienda	0	0	0	0	2	0	7	180	1	1	11	26	2912	2	1	0	0	1	0	2	3146
Secretaria de Infraestructura	0	1	0	0	1	0	0	39	2	8	0	8	323	0	0	1	0	0	0	0	383
Secretaria de Planeación	0	0	3	0	1	0	0	14	0	2	4	14	446	0	2	8	4	0	2	0	500
Secretaria de Salud y Ambiente	0	0	0	1	1	1	0	33	0	4	2	4	541	0	1	8	5	0	0	0	601
Secretaria del Interior	0	0	60	1	2	2	0	87	0	11	5	13	578	0	1	12	9	0	2	2	785
Secretaria Jurídica	3	0	1	0	0	0	0	27	0	2	0	0	55	0	0	0	0	0	0	0	88
Sisben	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	8	0	1	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	20
TOTAL	3	1	65	4	8	6	7	568	3	51	43	91	5953	4	5	34	21	1	4	5	6877

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 19 de 28

En la tabla anterior se evidencia, que el mayor numero (5953) de solicitudes que ingresaron por el módulo comunicaciones externa (ventanilla) corresponden a petición general y se asignaron a la secretaría de hacienda la cantidad de 2.912, ocupando de este tramite el 49% del total de las solicitudes de petición

5.3.2.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	Petición General
Secretaria Administrativa	89
Secretaria de Educación	2
TOTAL	91

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

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	648	145	170	224	1187
Secretaria de Desarrollo Social	514	22	267	87	890
Secretaria del Interior	1597	164	661	224	2646
DADEP	265	74	43	52	434
Secretaria de Educación	334	11	97	37	479
Secretaria de Infraestructura	1047	95	198	134	1474
Secretaria de Salud y Ambiente	1183	100	163	219	1665
Oficina de Control Interno de Gestión	8	0	0	2	10
Secretaria Jurídica	420	6	44	45	515
Secretaria de Hacienda	22332	511	927	924	24694
Secretaria Administrativa	986	2	42	43	1073



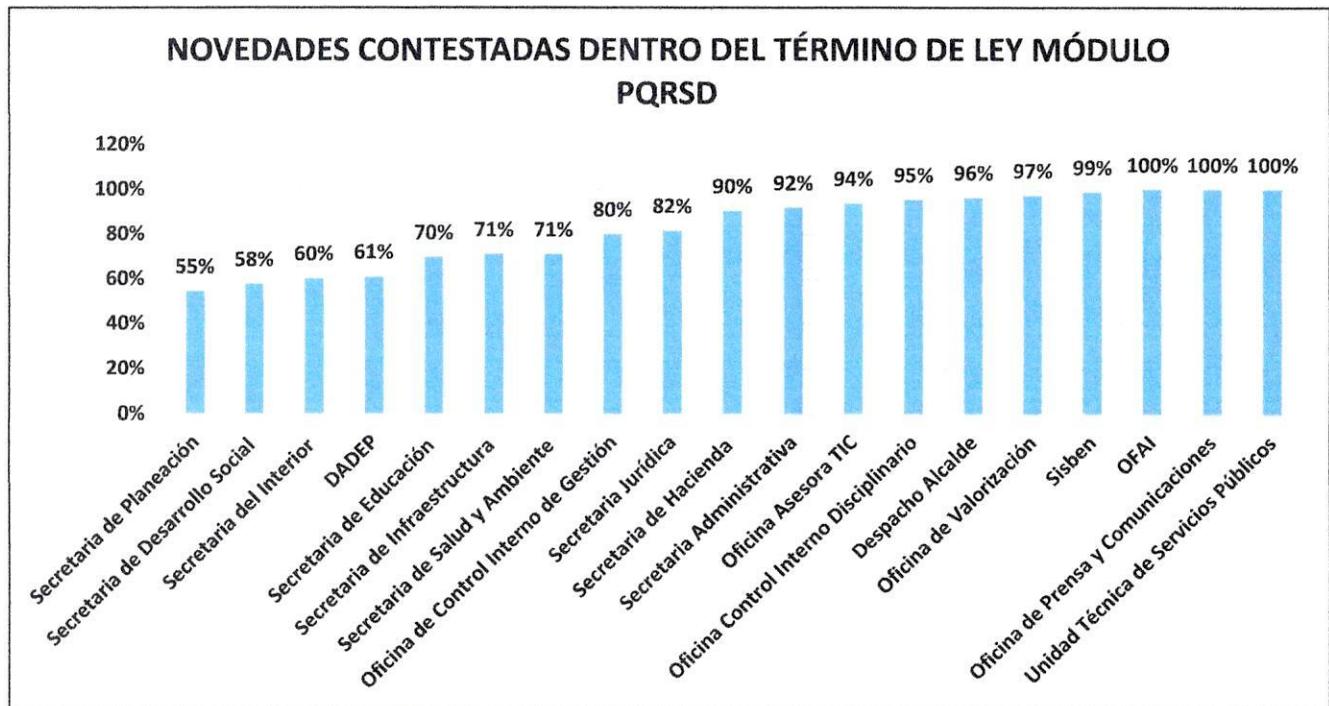
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Código: F-GSC-8200-238,37-019
 Versión: 0.0
 Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
 Página 20 de 28

Oficina Asesora TIC	15	0	1	0	16
Oficina Control Interno Disciplinario	42	0	0	2	44
Despacho Alcalde	54	0	1	1	56
Oficina de Valorización	397	0	0	11	408
Sisben	244	0	0	3	247
OFAI	1	0	0	0	1
Oficina de Prensa y Comunicaciones	23	0	0	0	23
Unidad Técnica de Servicios Públicos	11	0	0	0	11
TOTAL	30121	1130	2614	2008	35873

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

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



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

En la tabla anterior se muestra el porcentaje de contestación por dependencia de las asignaciones realizadas por el módulo PQRSD de las cuales 30.121 se contestaron dentro de los términos de Ley y a 2.614 se les brindó respuesta





**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 21 de 28

extemporánea, sin embargo, el porcentaje de contestación en promedio general de respuesta dentro de los términos de Ley es del 83%.

5.4.2 Módulo Comunicaciones Externas (ventanilla)

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 Planeación	189	81	146	84	500
Secretaría de Hacienda	1281	612	634	619	3146
DADEP	59	20	11	19	109
Secretaría de Infraestructura	220	38	79	46	383
Secretaría de Salud y Ambiente	361	38	88	114	601
Secretaría de Desarrollo Social	491	16	175	77	759
Secretaría de Educación	17	1	4	4	26
Secretaría del Interior	519	22	190	54	785
Secretaría Administrativa	129	0	10	36	175
Secretaría Jurídica	74	0	4	10	88
Unidad Técnica de Servicios Públicos	18	0	0	2	20
Oficina de Valorización	200	0	3	9	212
Despacho Alcalde	42	0	1	0	43
Oficina Asesora TIC	4	0	0	0	4
Oficina Control Interno Disciplinario	11	0	0	0	11
Oficina de Control Interno de Gestión	6	0	0	0	6
Oficina de Prensa y Comunicaciones	7	0	0	0	7
Sisben	2	0	0	0	2
TOTAL	3630	828	1345	1074	6877

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

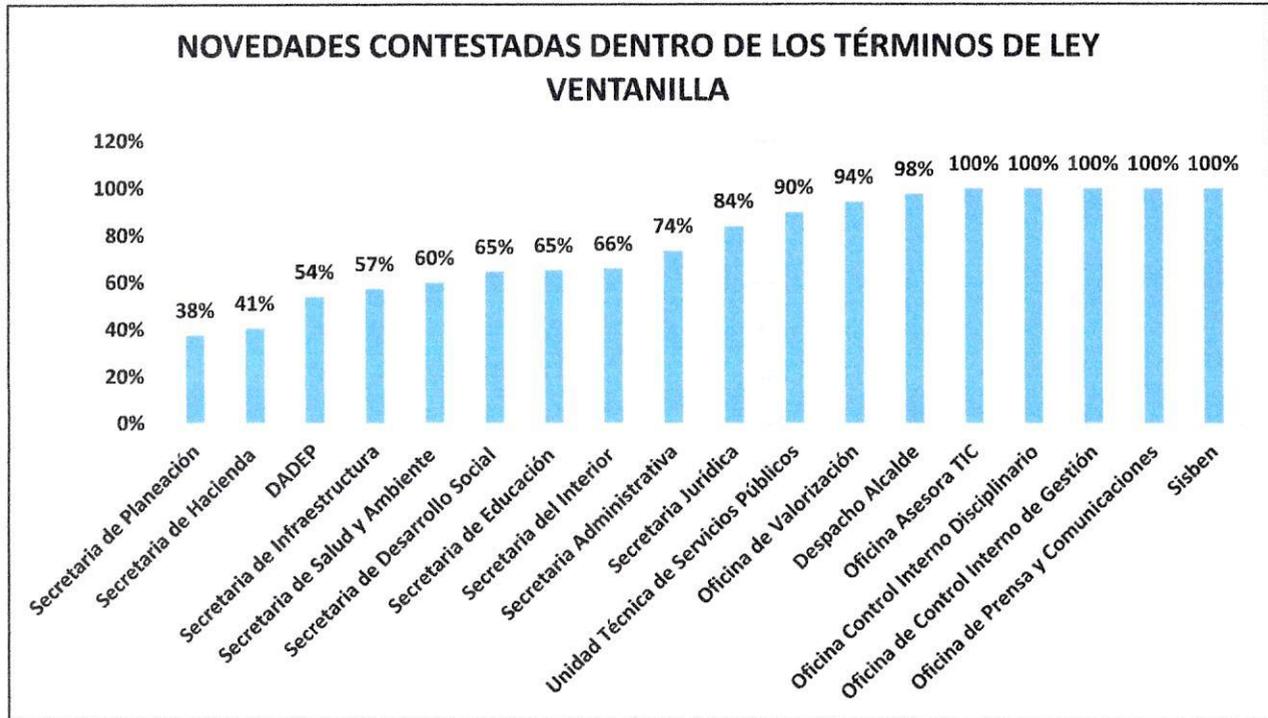




INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Código: F-GSC-8200-238,37-019
 Versión: 0.0
 Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
 Página 22 de 28

En la siguiente tabla se muestra el porcentaje de contestación por dependencia de las asignaciones realizadas por el módulo comunicaciones externas (ventanilla) de las cuales 3.630 se contestaron dentro de los términos de Ley y a 1.345 se les brindó respuesta extemporánea, sin embargo, el porcentaje de contestación en promedio general de respuesta dentro de los términos de Ley es del 77%.



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	80	0	1	8	89
Secretaria de Educación	1	1	0	0	2
TOTAL	81	1	1	8	91

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 23 de 28

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 38 solicitudes que se encontraban sin respuesta desde el IV trimestre del 2021, a la fecha de corte de este informe se contestaron 45%, 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 Municipal	11	2	13
Secretaria de Planeación	10	15	25
TOTAL	21	17	38

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.5.1.2 Módulo comunicaciones externas (Ventanilla)

De las 21 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 14%, quedando pendiente 18 de ellas.

DEPENDENCIA	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DEPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
Secretaria de Hacienda	15	3	18
Secretaria de Infraestructura	1	0	1
Secretaria de Planeación	2	0	2
TOTAL	18	3	21

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 I trimestre 2023

5.5.2.1 Módulo PQRSD

De las 3480 solicitudes de que se encontraban sin respuesta desde el I trimestre del 2023 en el módulo de PQRSD, a la fecha se contestaron 68%, quedando pendiente por contestar el 4% 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	40	12	15	0	67
Despacho Alcalde	3	0	0	0	3
Oficina Asesora TIC	3	0	0	0	3
Oficina Control Interno Disciplinario	5	0	0	0	5
Oficina de Prensa y Comunicaciones	1	0	0	0	1
Oficina de Valorización	29	0	0	0	29
Secretaría Administrativa	57	0	10	0	67
Secretaría de Desarrollo Social	67	0	101	0	168
Secretaría de Educación	59	0	23	0	82
Secretaría de Hacienda	561	119	854	4	1538
Secretaría de Infraestructura	133	6	109	0	248
Secretaría de Planeación	11	7	284	0	302
Secretaría de Salud y Ambiente	0	0	313	0	313
Secretaría del Interior	0	0	597	0	597
Secretaría Jurídica	0	0	44	0	44
Sisben	0	0	13	0	13
TOTAL	969	144	2363	4	3480

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 1649 solicitudes que se encontraban sin respuesta desde el I trimestre del 2023 en el módulo comunicaciones externas (ventanilla), a la fecha se contestaron 66%, quedando pendiente por contestar el 8% 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	16	5	8	0	29
Despacho Alcalde	1	0	0	0	1
Oficina Asesora TIC	2	0	0	0	2
Oficina Control Interno Disciplinario	2	0	0	0	2
Oficina de Valorización	56	0	0	0	56
Secretaría Administrativa	42	0	4	0	46
Secretaría de Desarrollo Social	67	1	108	0	176
Secretaría de Educación	2	0	0	0	2
Secretaría de Hacienda	188	121	409	1	719
Secretaría de Infraestructura	53	8	30	0	91
Secretaría de Planeación	1	0	135	0	136
Secretaría de Salud y Ambiente	0	0	143	0	143
Secretaría del Interior	0	0	220	0	220
Secretaría Jurídica	0	0	24	0	24
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	0	2	0	2
TOTAL	429	135	1083	1	1649

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.5.2.2 otros canales

DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
Secretaría Administrativa	4	2	6
TOTAL	4	2	6

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 26 de 28

5.6 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	35873
Tercer Trimestre	1966	28210	33967	34494	N/A
Cuarto Trimestre	1623	29600	36123	34382	N/A
TOTAL	8459	84172	173541	172117	101992

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

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar que, del primer trimestre al segundo trimestre de 2023, las solicitudes asignadas en el módulo PQRSD se disminuyó en un 46%, diferencia que se denota en la reducción 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	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	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
	(1-1-2019 A 31-3-2019)	(1-4-2019 A 30-6-2019)	(1-7-2019 A 30-9-2019)	(1-10-2019 A 31-12-2019)	(1-1-2020 A 31-03-2020)	(1-4-2020 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)	(1-1-2022 A 31-03-2022)	(1-4-2022 A 30-06-2022)	(1-07-2022 A 30-09-2022)	(1-10-2022 A 31-12-2022)	(1-1-2023 A 31-03-2023)	(1-4-2023 A 30-06-2023)	(1-07-2023 A 30-09-2023)	(1-10-2023 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	3515	2715	2090	4995	3138		
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DE	2658	2184	1938	1419	2617	12878	21507	26008	51045	38709	27725	31539	58648	32353	31778	32292	61124	32735		
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	2676	2194	1966	1623	3774	22588	28210	29600	59605	43846	33967	36123	67372	35869	34494	34382	66119	35873		

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				2023							
	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				
# CASOS SIN RESPUESTA A 07 DE ABRIL DE 2023	0	7	64	73	104	71	41	46	110	165	159	262	537							
# CASOS CERRADOS A 07 DE ABRIL DE 2023	3774	22581	28146	29527	59501	43775	33926	36077	67262	35704	34335	34106	65582							
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	3774	22588	28210	29600	59605	43846	33967	36123	67372	35869	34494	34382	66119	0	0	0				

Fuente de Información: Informes comportamentales vigencias 2020-2021-2022-2023 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 88% fueron contestadas, siendo el 79% respondidas dentro del término de Ley.
- Se puede evidenciar que sólo el 5% 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 a través del link de preguntas frecuentes.