



## INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 1 de 17

Fecha: 15 de agosto de 2023	Ciudad: Bucaramanga				
Profesional(es) asignado(s): Sandra Milena Mendoza Amado Gabriel Julio Uribe	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía Procedimiento: Gestión de Peticiones Ciudadanas Programa:				
Clase de Informe:	Tema: Seguimiento a la gestión realizada en la atención de PQRSD con corte a 30 de junio de 2023.				
<table border="1"><tr><td>Seguimiento</td><td>X</td></tr><tr><td>Evaluación</td><td></td></tr></table>	Seguimiento	X	Evaluación		
Seguimiento	X				
Evaluación					

### 1. OBJETIVO GENERAL

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

### 2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos radicados en el Software de Gestión de Servicio a la Ciudadanía – GSC.
- Verificar los tiempos de respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de los grupos de Interés.
- Realizar un análisis que le permita a la Alcaldía de Bucaramanga tomar decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSD

### 3. ALCANCE

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la Alcaldía de Bucaramanga, con corte de 30 de junio de 2023.

### 4. MARCO NORMATIVO

#### CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

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

#### LEYES

- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”. Artículo 12 ítem i
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 7.
- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Artículo 76.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO</b>	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Mayo-04-2022
		Página 2 de 17

- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. Artículos 24, 25, 26, 27 y 76 ítem h.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 1.
- Ley 2207 de 2022 “Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020”.

## DECRETOS

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

## OTROS DOCUMENTOS

- Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- Oficio S-SJ1779-2022 Lineamientos PQRS del 25 de octubre de 2022 enviado por la Secretaría Jurídica de la Administración Central.

## 5. DESARROLLO

En cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades asignadas a la Oficina de Control Interno, así como en consonancia con lo estipulado en el plan de acción y auditoría correspondiente al ejercicio fiscal 2023, aprobado en la reunión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI) celebrada el 25 de enero de 2023, y fundamentados en el marco legal establecido en la Ley 1474 de 2011, la cual en su artículo 76 dispone como obligación de la Oficina de Control Interno supervisar que la atención de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias), se realice conforme a las normas legales vigentes, y presentar un informe semestral a la administración de la entidad sobre este particular, se procede a emitir el presente informe.

Este informe se basa en la evaluación y verificación de la implementación de los procedimientos destinados a gestionar los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que son canalizados a través de los diversos medios de comunicación en la Alcaldía de Bucaramanga, en consonancia con los mandatos constitucionales y legales.

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

---



## INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 3 de 17

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

Se utilizarán en este informe las siguientes abreviaturas:

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

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

### ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

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

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

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

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

- Establecer la inclusión en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de las PQRSD de las entidades públicas, en cumplimiento del art. 76 de la ley 1474 de 2011 (segunda dimensión: direccionamiento estratégico y planeación, a través de la política "Planeación Institucional")
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, a través de los diferentes canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad (tercera dimensión: "Gestión con valores



## INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 4 de 17

para resultados” desde la perspectiva asociada a la relación estado ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, en desarrollo de la “política de servicio al ciudadano”).

- Garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la ley de transparencia y acceso a la información en la cual se establece que el derecho de acceso a la información no radica solo en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia (quinta dimensión “información y comunicación”).

### GESTIÓN DE PQRS D

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

### RECEPCIÓN DE PQRS D

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

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

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

### RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

#### 1. Cantidad de solicitudes con radicado único:

El informe suministrado por la secretaría administrativa registra las siguientes solicitudes durante el primer semestre del 2023 y primer semestre del 2022 discriminadas así:

TIPO DE INGRESO	PRIMER SEMESTRE 30-06-2023	SEGUNDO SEMESTRE 30-06-2022	VARIACIÓN
	CANT DE RADICADOS	CANT DE RADICADOS	
MÓDULO PQRS D	100.154	101.292	-1.12%
OTROS CANALES	241	345	-30.14%
VENTANILLA	14.134	12.509	12.99%
<b>TOTAL</b>	<b>114.529</b>	<b>114.146</b>	<b>0.34%</b>

Fuente: informe comportamental PQRSDF



# INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 5 de 17

Cabe resaltar que del total de solicitudes del primer semestre del 2022 comparado con el actual se presenta una disminución del 1.12% en las solicitudes radicadas en el módulo PQRS, disminución del 30.14% en el módulo de otros canales y aumento el 12.99% en las solicitudes radicadas por ventanilla.

## 2. Participación por cada secretaría u oficina asesora

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

SEMESTRE	CANT SOLICITUDES RADICADAS	CANT SOLICITUDES ASIGNADAS	VARIACIÓN
Primer semestre 2023	114.529	116.653	1,85%
Primer semestre 2022	114.146	116.391	1,97%

Fuente: informe comportamental PQRSDF

La variación porcentual muestra el cambio relativo entre la cantidad de solicitudes asignadas en los dos semestres. En el primer semestre de 2023, la variación entre las solicitudes radicadas y las asignadas es del 1.85%, mientras que, en el primer semestre de 2022, la variación era del 1.97%. Aunque las variaciones porcentuales son ligeramente diferentes, la diferencia no es significativa y podría indicar una relativa estabilidad en la asignación de solicitudes entre los dos períodos analizados.

Tras una consulta efectuada a la base de datos del reporte de asignaciones del software GSC por parte de la Secretaría Administrativa, se han identificado las siguientes asignaciones distribuidas por dependencias. A continuación, se procede a realizar una comparación entre los datos correspondientes al primer semestre de 2023 y aquellos del primer semestre de 2022:

DEPENDENCIA	MÓDULO PQRS		OTROS CANALES		MÓDULO COMUNICACIONES EXTERNAS (VENTANILLA)		CANTIDAD		Participación	
	sem 1 2023	sem 1 2022	sem 1 2023	sem 1 2022	sem 1 2023	sem 1 2022	sem 1 2023	sem 1 2022	sem 1 2023	sem 1 2022
Secretaría de Hacienda	79.808	73.291	0	0	6.377	4.445	86.185	77.736	73,87	66.79
Secretaría del Interior	5.427	4.682	0	0	1.885	1.526	7.312	6.208	6,27	5.33
Secretaría de Salud y Ambiente	3.290	3.919	0	0	1.204	935	4.494	4.854	3,85	4,17
Secretaría de Planeación	3.046	3.104	0	0	1.096	1.800	4.142	4.586	3,55	3.94
Secretaría de Infraestructura	2.634	1.745	0	0	803	727	3.437	2.472	2,95	2,12
Secretaría de Desarrollo Social	1.674	1.817	0	0	1.437	1.952	3.111	3.769	2,67	3,24
Secretaría Administrativa	2.364	11.460	238	345	394	375	2.996	12.180	2,57	10.47
Secretaría Jurídica	952	948	0	0	197	177	1.149	1.125	0,98	0,97
Oficina de valorización	634	296	0	0	491	421	1.125	717	0,96	0,62
Secretaría de Educación	993	935	3	0	70	35	1.066	914	0,91	0,83
DADEP	815	618	0	0	225	210	1.040	828	0,89	0,71
Despacho del Alcalde	130	140	0	0	88	114	218	254	0,19	0,22
Unidad Técnica de Servicios Públicos	23	20	0	0	90	39	113	59	0,1	0,05
Oficina Control Interno Disciplinario	83	65	0	0	25	18	108	83	0,09	0,07
Oficina de Prensa y Comunicaciones	56	113	0	0	20	6	76	119	0,07	0,1
Oficina Control Interno de Gestión	22	11	0	0	9	5	31	16	0,03	0,01
Oficina Asesora TIC	48	68	0	0	9	10	57	78	0,05	0,07
OFAI	3	9	0	0	1	0	4	9	0	0,01
<b>TOTAL</b>	<b>102.002</b>	<b>103.241</b>	<b>241</b>	<b>345</b>	<b>14.421</b>	<b>12.795</b>	<b>116.664</b>	<b>83.352</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Variación semestral</b>		<b>-1,20%</b>		<b>-30,14%</b>		<b>12,71%</b>		<b>39,97%</b>		

Fuente: informe comportamental PQRSDF

 Alcaldía de Bucaramanga	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO</b>	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Mayo-04-2022
		Página 6 de 17

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar que el 73,87% del total de las solicitudes que ingresaron a la administración municipal, en el primer semestre del 2023, fueron asignadas a la Secretaría de Hacienda, seguida de la Secretaría del Interior con el 6,27% y la Secretaría de Salud y Ambiente con el 3,85% de participación.

Adicionalmente, al comparar primer semestre del 2023 y primer semestre del 2022, se puede evidenciar una disminución del 1,20% de las solicitudes radicadas en el módulo PQRSD, disminuyó el 30.14% de las solicitudes radicadas en otros canales, aumento el 12.71% de las solicitudes radicadas en la ventanilla.

### 3. Clasificación por PQRSD primer semestre 2023

El módulo de PQRSD durante el primer semestre de 2023 registra 102.002 radicados los cuales se encuentran clasificados según se muestra en el siguiente cuadro:

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Formulario de impuesto de Industria & Comercio	66.207	64,91
Petición general	22.246	21,81
Petición de información	3.581	3,51
Informativo	2.178	2,14
Petición de documentos	1.703	1,67
Queja	1.382	1,36
Requerimientos de entidades de control y vigilancia	1.309	1,28
Queja anónima	801	0,79
Procesos judiciales	704	0,69
Invitaciones	361	0,35
Petición para elevar una consulta	340	0,33
Fallo	286	0,28
Acciones de tutela	129	0,13
Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no debido	126	0,12
Sugerencia	101	0,10
Memoriales	94	0,09
Denuncia anticorrupción	74	0,07
Respuesta requerimientos de la Administración Municipal	75	0,07
Registro contribuyentes ICA	73	0,07
Admisión	55	0,05
Felicitación	54	0,05
Acciones populares	32	0,03
Recurso de reconsideración	28	0,03
Incidente de desacato	25	0,02
Notificación de admisión	10	0,01
Revocatoria directa	8	0,01
Otras peticiones ICA	1	0,00
IPU –Predial	2	0,00
Registro contra liquidación oficial IPU	2	0,00
Marca de ganado	4	0,00
Acciones de cumplimiento	1	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>101.992</b>	<b>100</b>

Fuente: Informe comportamental PQRSD

De acuerdo a la clasificación del cuadro anterior, del total de PQRSD recibidas durante el primer semestre del 2023, el 64,91% (66.207) fueron por Formulario de impuesto de Industria & Comercio, un 21,81% (22.246) Petición General, 3,51% (3.581) Petición de Información, 2,14% (2.178) Informativo, 1,67% (1.703) Petición de documentos, 1,36% (1.382) correspondiente a Queja, 1,28%



## INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

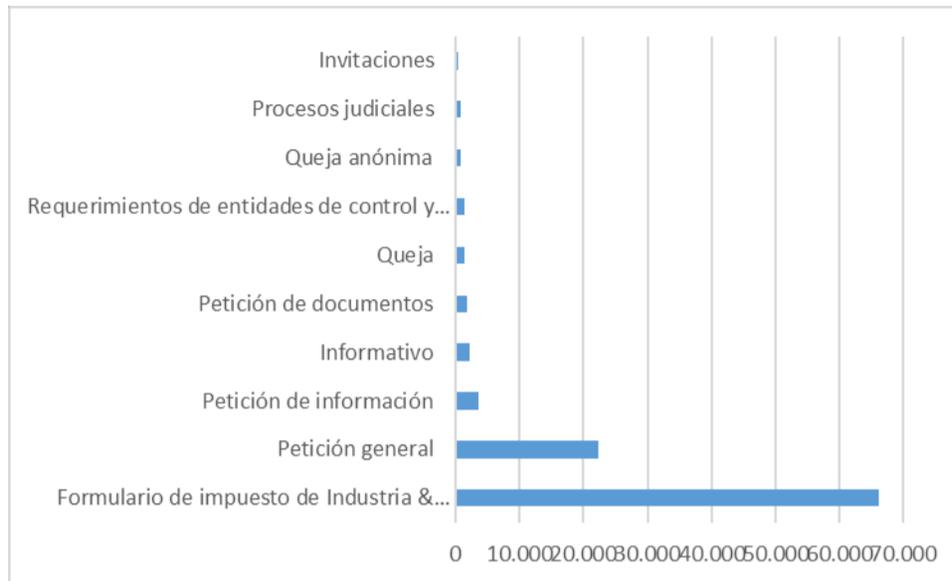
Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 7 de 17

(1.309) Requerimientos de entidades de control y vigilancia, 0.79% (801) Queja anónima, 0.69% (704) Procesos judiciales, 0.35% (361) a Invitaciones.

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



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

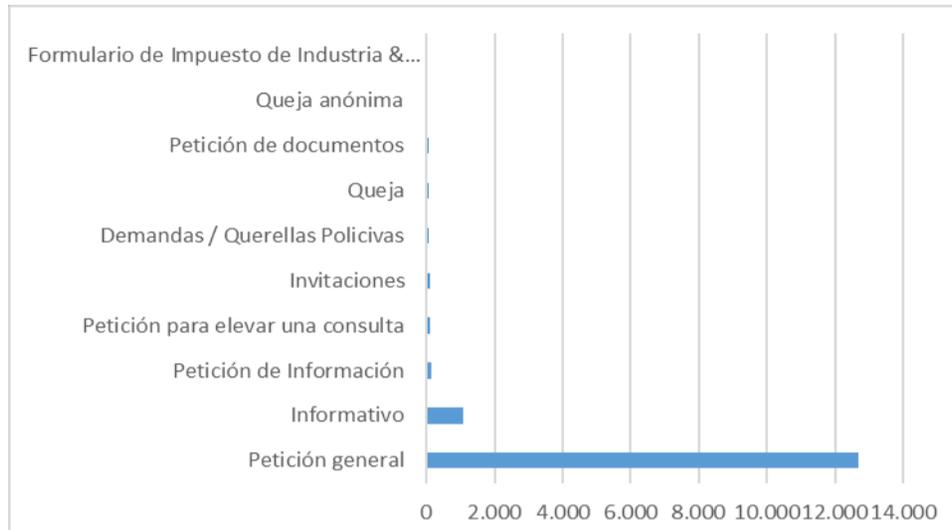
En el módulo de Comunicaciones externas (ventanilla), durante el primer semestre de 2023, se registraron las siguientes solicitudes distribuidas en las categorías relacionados en el siguiente cuadro:

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición general	12.696	88,044
Informativo	1.087	7,538
Petición de Información	138	0,957
Petición para elevar una consulta	95	0,659
Invitaciones	90	0,624
Demandas / Querellas Policivas	76	0,527
Queja	60	0,416
Petición de documentos	51	0,354
Queja anónima	39	0,270
Formulario de Impuesto de Industria & Comercio	13	0,090
Felicitación	12	0,083
Procesos judiciales	12	0,083
Informes presentados	10	0,069
Registro contribuyentes ICA	10	0,069
Entrega de informes	9	0,062
Denuncia anticorrupción	6	0,042
Recursos de reposición	5	0,035
Recursos de apelación	4	0,028
Acciones de tutela	3	0,021
Reclamo	1	0,007
Respuesta requerimientos de la administración municipal	1	0,007
Sugerencia	1	0,007
Acciones populares	1	0,007
<b>TOTAL</b>	<b>14.420</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe comportamental PQRSD del primer semestre del 2023

De acuerdo a la clasificación del cuadro anterior, del total de PQRSD recibidas, por el módulo de ventanilla, durante el primer semestre del 2023, el 88,04% (12.696) corresponden a Petición general; 7.53% (1.087) a Informativo; 0,95% (138) a Petición de información; 0,65% (95) a Petición para elevar una consulta; 0,62% (90) a Invitaciones; 0,52% (76) a Demandas / Querellas Policivas; 0,41% (60) a Queja; 0,35% (51) a Petición de documentos; 0,27% (39) a Queja anónima; 0,09 (13) a Formulario de Impuesto de Industria & Comercio.

Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



Gráfica 2. Clasificación de radicados de solicitudes módulo de Comunicaciones externas (ventanilla).  
Fuente: propia

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

CATEGORIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición general	241	100%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe comportamental PQRSDf del 2023

Evidenciándose que el 100% de las solicitudes radicadas fueron clasificadas como petición general.

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

#### 4. Tiempos de respuesta

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

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

#### Registro Externo

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



## INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 9 de 17

SECRETARÍA / 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 del término para dar respuesta)		TOTAL	
	SEM 1 2023	SEM 1 2022	SEM 1 2023	SEM 1 2022	SEM 1 2023	SEM 1 2022	SEM 1 2023	SEM 1 2022	SEM 1 2023	SEM 1 2022
Secretaría de Hacienda	76.918	72.149	1.755	1.618	7.501	3.992	128	5	86.302	77.764
Secretaría de Planeación	2.600	3.749	200	217	1.329	945	24	0	4.153	4.911
DADEP	718	737	130	12	195	81	4	0	1.047	830
Secretaría de Infraestructura	2.452	2.040	101	24	906	431	1	0	3.460	2.495
Secretaría del Interior	4.385	4.362	58	64	2.892	1.803	2	0	7.337	6.229
Secretaría de Educación	845	840	18	0	209	135	0	0	1.072	975
Secretaría de Desarrollo social	1.680	1.960	3	19	1.444	1.818	2	0	3.129	3.797
Secretaría de Salud y Ambiente	3.698	3.898	3	0	785	959	14	0	4.500	4.857
Secretaría Jurídica	1.037	963	1	1	110	167	3	0	1.151	1.131
Secretaría Administrativa	2.882	6.054	0	0	142	6.153	1	0	3.025	12.207
Oficina Asesora TIC	54	78	0	0	3	0	0	0	57	78
Despacho del alcalde	213	241	0	0	5	14	0	0	218	255
Oficina de Control Interno de Gestión	31	16	0	0	0	0	0	0	31	16
Oficina de Valorización	1.122	710	0	0	3	7	0	0	1.125	717
Oficina de Control Interno Disciplinario	108	83	0	0	0	0	0	0	108	83
Oficina de Prensa y Comunicaciones	76	120	0	0	0	0	0	0	76	120
Unidad Técnica de Servicios Públicos	113	59	0	0	0	0	0	0	113	59
OFAI	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0
<b>TOTAL</b>	<b>98.936</b>	<b>98.059</b>	<b>2.269</b>	<b>1.955</b>	<b>15.524</b>	<b>16.505</b>	<b>179</b>	<b>5</b>	<b>116.908</b>	<b>116.524</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>84,63%</b>	<b>84,15%</b>	<b>1,94%</b>	<b>1,67%</b>	<b>13,28%</b>	<b>14,16%</b>	<b>0,15%</b>	<b>0,001%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte solicitudes asignadas de Registro Externo primer semestre del 2023 OATIC  
<https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>

Se observa que de las 116.908 solicitudes externas radicadas y asignadas en el primer semestre del 2023, las áreas responsables gestionaron el 84.63% (98.936) de las solicitudes de manera oportuna (Respuesta en Términos), el 1.94% (2.269) de los radicados entrantes no presentan número de registro de salida asociado y su fecha de vencimiento expiró antes de la fecha de entrega de la información (Vencidas sin respuesta), el 13.28% (15.524) se tramitaron extemporáneamente (Contestadas después de la fecha de vencimiento) y el 0.15% (179) de las solicitudes recibidas aún contaban con tiempo para su vencimiento (Sin respuesta a la fecha de corte).

Es importante destacar que se ha registrado un aumento en la cantidad de solicitudes vencidas sin respuesta. Durante el primer semestre de 2022, esta cifra alcanzó el 1.67%, mientras que en el primer semestre de 2023 aumentó hasta el 1.94%.

Adicionalmente, se descarga directamente del sistema GSC: <https://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx?id=LopM78G2wq78-vC4zXaS>, las tablas para realizar análisis y comparación, y existe diferencia en los valores registrados, tal cómo se registra en la siguiente tabla:



## INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 10 de 17

Estado de respuesta	Registrado en GSC	Registrado en tablero power BI	Diferencia
A tiempo	98.740	98.936	196
Extemporánea sin respuesta	2.202	2.269	67
Respuesta Extemporánea	15.550	15.524	-26
Sin respuesta (dentro del término)	166	179	13
<b>Total general</b>	<b>116.618</b>	<b>116.908</b>	<b>290</b>

Fuente propia

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

Tipo de solicitud	Secretaría de Hacienda	Secretaría de Planeación	DADEP	Secretaría de Infraestructura	Secretaría del Interior	TOTAL	PORCENTAJE
Petición general	1.480	125	81	76	26	1.788	79,68
Petición de información	65	22	14	5	9	115	5,12
Informativo	48	10	7	8	5	78	3,48
Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no debido	45	0	0	0	0	45	2,01
Requerimientos de entidades de control, vigilancia	7	10	12	6	9	44	1,96
Petición de documentos	32	4	2			38	1,69
Queja	19	6	2	5	3	35	1,56
Procesos judiciales	15	3	1	0	0	19	0,85
Petición para elevar una consulta	13	1	2	1	0	17	0,76
Invitaciones	8	3	2	0	3	16	0,71
Queja anónima	0	6	3	0	1	10	0,45
Fallo	5	4	1	0	0	10	0,45
Respuesta a requerimientos de la administración municipal	3	0	2	0	0	5	0,22
Registro contribuyentes ICA	5	0	0	0	0	5	0,22
Sugerencia	3	0	0	0	0	3	0,13
Memoriales	1	2	0	0	0	3	0,13
Acciones de tutela	0	2	0	0	0	2	0,09
IPU- Predial	2	0	0	0	0	2	0,09
Demandas / Querellas Policivas	0	1	0	0	1	2	0,09
Acciones populares	0	1	0	0	0	1	0,04
Felicitación	1	0	0	0	0	1	0,04
Marca de ganado	1	0	0	0	0	1	0,04
Denuncia anticorrupcion	0	0	1	0	0	1	0,04
Recursos de reposición	1	0	0	0	0	1	0,04
Entrega informes	1	0	0	0	0	1	0,04
Recursos de apelación	0	0	0	0	1	1	0,04
<b>TOTAL</b>	<b>1.755</b>	<b>200</b>	<b>130</b>	<b>101</b>	<b>58</b>	<b>2.244</b>	<b>100</b>

Fuente: Reporte solicitudes asignadas de Registro Externo – vencidas sin respuesta por dependencias- primer semestre del 2023

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

Se observa que, de las 2.244 solicitudes externas en estado vencidas sin respuesta en el primer semestre del 2023, el 79,68% corresponden a Petición General, el 5,12% corresponden a Petición de información, el 3,48% a informativo, 2% a Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no



## INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 11 de 17

debido, 1.96% a Requerimientos de entidades de control, vigilancia, 1.69% a Petición de documentos, 1.56% a Queja.

Respecto al indicador de solicitudes externas de las vigencias 2018 a 2022, tenemos:

SECRETARÍA / 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 del término para dar respuesta)	TOTAL
Secretaría de Hacienda	338.761	3.331	42.835	14	384.941
Secretaría Jurídica	10.112	1.220	3.816	0	15.148
Secretaría de Planeación	33.223	761	11.843	0	45.827
DADEP	6.149	78	2.074	0	8.301
Secretaría de Infraestructura	16.552	32	7.536	0	24.120
Secretaría del Interior	37.006	11	21.016	0	58.033
Secretaría de Desarrollo social	18.031	8	6.707	0	24.746
Despacho del alcalde	8.719	1	1.196	0	9.916
Secretaría Administrativa	33.658	0	12.409	0	46.067
Oficina de Control Interno Disciplinario	1.609	0	30	0	1.639
Secretaría de Salud y Ambiente	37.409	0	8.271	0	45.680
Oficina TIC	1.215	0	69	0	1.284
Oficina de Control Interno de Gestión	440	0	91	0	531
Secretaría de Educación	6.446	0	1.228	0	7.674
Oficina de Prensa	506	0	6	0	512
Oficina de Valorización	13.552	0	561	0	14.113
OFAI	63	0	68	0	131
UTSP	651	0	16	0	667
<b>TOTAL</b>	<b>564.102</b>	<b>5.442</b>	<b>119.772</b>	<b>14</b>	<b>689.330</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>81.83%</b>	<b>0.79%</b>	<b>17.38%</b>	<b>0.002%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe solicitudes externas del 2018 – 2022  
<https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>

Se observa que de las 689.330 solicitudes radicadas y asignadas en el sistema en las vigencias 2018 a 2022, las áreas responsables gestionaron el 81.83% (564.102) de las solicitudes de manera oportuna (Respuesta en Términos), el 0.79% (5.442) de los radicados entrantes no presentaban número de registro de salida asociado y su fecha de vencimiento expiró antes de la fecha de entrega de la información (Vencidas sin respuesta), el 17.38% (119.772) se tramitaron extemporáneamente (Contestadas después de la fecha de vencimiento).

En cuanto a las solicitudes de vigencias anteriores que siguen sin respuesta en la fecha de corte del informe, resulta notable que la fecha de vencimiento asignada corresponda a un año después de su radicación. Por tanto, se sugiere llevar a cabo una revisión exhaustiva de los plazos de respuesta registrados en la plataforma. A continuación, se detallan las 14 solicitudes que muestran esta particularidad:

Secretaría/ Dependencia	Radicado	Fecha radicado	Fecha vencimiento	Tipo de solicitud
Hacienda	20229693486	21/09/2022	17/09/2023	Revocatoria directa
Hacienda	202210697946	06/10/2022	02/10/2023	Recurso de reconsideración
Hacienda	202210698366	07/10/2022	03/10/2023	Recurso de reconsideración
Hacienda	202210698369	07/10/2022	03/10/2023	Recurso de reconsideración
Hacienda	202210708841	27/10/2022	23/10/2022	Recurso de reconsideración



## INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 12 de 17

Secretaría/ Dependencia	Radicado	Fecha radicado	Fecha vencimiento	Tipo de solicitud
Hacienda	202210709231	28/10/2022	24/10/2023	Recurso de reconsideración
Hacienda	202210709323	31/10/2022	27/10/2023	Recurso de reconsideración
Hacienda	202211721262	22/11/2022	18/11/2023	Recurso de reconsideración
Hacienda	202211721778	23/11/2022	19/11/2023	Recurso de reconsideración
Hacienda	202211721658	23/11/2022	19/11/2023	Revocatoria directa
Hacienda	202211721659	23/11/2022	19/11/2023	Revocatoria directa
Hacienda	202211733068	28/11/2022	24/11/2023	Revocatoria directa
Hacienda	202212734369	01/12/2022	27/11/2023	Revocatoria directa
Hacienda	202212735195	05/12/2022	01/12/2023	Recurso de reconsideración

*Fuente: Informe solicitudes externas del 2018 – 2022, sin respuesta  
<https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>*

Respecto al indicador de solicitudes externas vencidas sin respuesta a la fecha de corte del informe de las vigencias 2018 a 2022, se analizó el tipo de solicitud de los registros de la Secretaría de Hacienda, Secretaría Jurídica, Secretaría de Planeación, DADEP y Secretaría de Infraestructura, con los siguientes resultados:

Tipo de solicitud	Secretaría de Hacienda	Secretaría Jurídica	Secretaría de Planeación	DADEP	Secretaría de Infraestructura	TOTAL	%
Petición general	2860	555	635	59	26	<b>4.135</b>	<b>76,26</b>
Acciones de tutela	2	404	0	0	0	<b>406</b>	<b>7,49</b>
Entrega de informes	90	50	42	0	0	<b>182</b>	<b>3,36</b>
Petición de información	111	3	32	13	3	<b>162</b>	<b>2,99</b>
Acciones populares	0	117	4	0	0	<b>121</b>	<b>2,23</b>
Informativo	61	0	4	0	2	<b>67</b>	<b>1,24</b>
Petición de documentos	48	2	9	1	0	<b>60</b>	<b>1,11</b>
Demandas/Querellas Policivas	0	49	0	0	0	<b>49</b>	<b>0,90</b>
Queja	25	1	10	0	1	<b>37</b>	<b>0,68</b>
Invitaciones	21	1	6	1	0	<b>29</b>	<b>0,53</b>
Petición para elevar una consulta	22	0	3	1	0	<b>26</b>	<b>0,48</b>
Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no debido	26	0	0	0	0	<b>26</b>	<b>0,48</b>
Procesos judiciales	11	8	0	0	0	<b>19</b>	<b>0,35</b>
Respuesta a requerimientos de la administración municipal	15	0	1	0	0	<b>16</b>	<b>0,30</b>
Informes presentados	8	1	6	0	0	<b>15</b>	<b>0,28</b>
Requerimientos de entidades de control, vigilancia	8	0	2	3	0	<b>13</b>	<b>0,24</b>
Incidente de desacato	0	13	0	0	0	<b>13</b>	<b>0,24</b>
Fallo	0	12	0	0	0	<b>12</b>	<b>0,22</b>
Formulario de impuesto de Industria & Comercio	10	0	0	0	0	<b>10</b>	<b>0,18</b>
Queja anónima	0	0	4	0	0	<b>4</b>	<b>0,07</b>
Acciones de cumplimiento	0	4	0	0	0	<b>4</b>	<b>0,07</b>
Denuncia anticorrupción	2	0	1	0	0	<b>3</b>	<b>0,06</b>
Memoriales	1	0	1	0	0	<b>2</b>	<b>0,04</b>



## INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 13 de 17

Tipo de solicitud	Secretaría de Hacienda	Secretaría Jurídica	Secretaría de Planeación	DADEP	Secretaría de Infraestructura	TOTAL	%
Otros recursos o revocatorias ICA	2	0	0	0	0	2	0,04
Felicitación	0	0	1	0	0	1	0,02
Reclamo	1	0	0	0	0	1	0,02
Exclusión de impuesto predial	1	0	0	0	0	1	0,02
Otras peticiones ICA	1	0	0	0	0	1	0,02
Recurso contra liquidación oficial IPU	1	0	0	0	0	1	0,02
Solicitud aplicación mutación IGAC	1	0	0	0	0	1	0,02
Solicitud saldo a favor ICA	1	0	0	0	0	1	0,02
Solicitud saldo a favor IPU	1	0	0	0	0	1	0,02
Sugerencia	1	0	0	0	0	1	0,02
<b>TOTAL</b>	<b>3.331</b>	<b>1.220</b>	<b>761</b>	<b>78</b>	<b>32</b>	<b>5.422</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Informe solicitudes externas, por tipo de solicitud del 2018 – 2022  
<https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>

Se observa que, de las 5.442 solicitudes externas de vigencias anteriores en estado vencidas sin respuesta, el 76,26% corresponden a Petición General, el 7.49% corresponden a Acciones de tutela, el 3.36% a Entrega de informes, el 2.99% a Petición de información, el 2.23% a Acciones populares, 1.24% a Informativos y el 1.11% a Petición de documentos.

### Comunicaciones internas:

Respecto de las solicitudes internas registradas en el sistema, durante el primer semestre de 2023, se observan los siguientes resultados:

SECRETARÍA / DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	TOTAL
Secretaría de Planeación	1.274	271	542	0	2.087
Secretaría de Hacienda	1.286	491	959	2	2.738
DADEP	769	116	187	0	1.072
Secretaría del Interior	2.102	100	1.065	0	3.267
Secretaría de Infraestructura	981	51	241	0	1.273
Secretaría de Desarrollo social	423	37	88	0	548
Secretaría de Educación	758	22	97		877
Secretaría Jurídica	999	8	109	0	1.116
Secretaría de Salud y Ambiente	761	2	228	0	991
Despacho del alcalde	403	1	5	0	409
Secretaría Administrativa	1.939	0	137	1	2.077
Oficina Asesora TIC	684	0	1	0	685
Oficina de Prensa y Comunicaciones	145	0	0	0	145
Oficina de Control Interno de Gestión	394	0	1	0	395
Oficina de Valorización	191	9	1	0	192
Oficina de Control Interno Disciplinario	367	0	0	0	367
OFAI	98	0	0	0	98
Unidad de Servicios Públicos	124	0	0	0	124
<b>TOTAL</b>	<b>13.698</b>	<b>1.108</b>	<b>3.661</b>	<b>3</b>	<b>18.471</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>74.16%</b>	<b>6.00%</b>	<b>19.82%</b>	<b>0.002%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte solicitudes asignadas de Registro Interno primer semestre del 2023  
<https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>



## INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 14 de 17

De las 18.471 solicitudes internas radicadas y asignadas en el primer semestre de 2023, las áreas responsables gestionaron el 74,16% (13.698) de las solicitudes de manera oportuna (Respuesta en Términos), el 6% (1.108) de los radicados entrantes no presentaban número de registro de salida asociado y su fecha de vencimiento expiró antes de la fecha de entrega de la información (Vencidas sin respuesta), el 19,82% (3.661) se tramitaron extemporáneamente (Contestadas después de la fecha de vencimiento) y el 0.002% (3) se encontraban dentro de los términos para dar respuesta, de acuerdo a la fecha de corte del informe.

Adicionalmente, se descarga directamente del sistema GSC: <https://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx?id=LopM78G2wq78-vC4zXaS>, las tablas para realizar análisis y comparación, y existe diferencia en los valores registrados, tal como se registra en la siguiente tabla:

Estado de respuesta	Registrado en GSC	Registrado en tablero power BI	Diferencia
A tiempo	13.128	13.698	570
Extemporánea sin respuesta	1.043	1.108	65
Respuesta Extemporánea	3.768	3.661	-107
Sin respuesta (dentro del término)	2	3	1
<b>Total general</b>	<b>17.941</b>	<b>18.470</b>	<b>529</b>

Respecto al indicador de solicitudes internas vencidas sin respuesta del primer semestre del 2023, se analizó el tipo de solicitud de los registros de la Secretaría de Planeación, Secretaría de Hacienda, DADEP, Secretaría del Interior y Secretaría de Infraestructura, con los siguientes resultados:

Tipo de solicitud	Secretaría de Planeación	Secretaría de Hacienda	DADEP	Secretaría del Interior	Secretaría de Infraestructura	TOTAL	PORCENTAJE
Sin tipo de solicitud	128	162	43	73	10	<b>416</b>	<b>40,43</b>
Petición general	59	247	35	10	25	<b>376</b>	<b>36,54</b>
Petición de información	51	22	22	0	10	<b>105</b>	<b>10,20</b>
Trámites policivos	14	5	3	8	1	<b>31</b>	<b>3,01</b>
Petición de documentos	4	16	3	0	2	<b>25</b>	<b>2,43</b>
Respuesta a oficio	0	11	3	8	2	<b>24</b>	<b>2,33</b>
Acciones constitucionales	4	9	3	1	1	<b>18</b>	<b>1,75</b>
Respuesta a oficio	9	0	0	0	0	<b>9</b>	<b>0,87</b>
Nulidad y restablecimiento del no derecho	0	7	0	0	0	<b>7</b>	<b>0,68</b>
Por medio de la cual se efectúan modificaciones al anexo presupuesto del municipio de Bucaramanga	0	7	0	0	0	<b>7</b>	<b>0,68</b>
Otras resoluciones	0	3	0	0	0	<b>3</b>	<b>0,29</b>
Citaciones personales	1	0	1	0	0	<b>2</b>	<b>0,19</b>
Requerimientos Entes de Control	0	1	1	0	0	<b>2</b>	<b>0,19</b>
Por medio de la cual se constituye reservas de apropiación presupuestal	1	1	0	0	0	<b>2</b>	<b>0,19</b>
Mediante la cual se resuelve una solicitud de exención, exclusión o exoneración del impuesto predial unificado	0	0	2	0	0	<b>2</b>	<b>0,19</b>
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>491</b>	<b>116</b>	<b>100</b>	<b>51</b>	<b>1029</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Informe solicitudes internas, por tipo de solicitud primer semestre del 2023  
<https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>



## INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 15 de 17

Se evidencia que persiste la debilidad en la asignación, toda vez que no se han clasificado por tipo de solicitud 416 registros.

En cuanto al estado de solicitudes internas de vigencias anteriores (2018-2022) se tienen los siguientes resultados:

SECRETARÍA / DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
Secretaría de Planeación	7.705	9.562	5.419	22.868
Secretaría de Hacienda	9.153	1.118	7.282	17.553
Secretaría Jurídica	4.073	754	1.357	6.184
Secretaría de Desarrollo social	3.381	329	984	4.694
DADEP	3.574	93	2.050	5.717
Secretaría de Infraestructura	5.407	20	3.230	8.657
Secretaría del Interior	20.627	19	13.510	34.156
Secretaría de Educación	4.113	1	659	4.773
Secretaría de Salud y Ambiente	9.064	3	1.278	10.345
Oficina Asesora TIC	5.272	1	128	5.401
Despacho del alcalde	2.826	1	304	3.131
Secretaría Administrativa	17.741	0	5.062	22.803
Oficina de Control Interno de Gestión	2.313	0	73	2.386
Oficina de Control Interno Disciplinario	2.686	0	70	2.756
Oficina de Valorización	897	0	269	1.166
UTSP	957	0	49	1.066
Oficina de Prensa	958	0	14	972
OFAI	450	0	250	700
<b>TOTAL</b>	<b>101.197</b>	<b>11.901</b>	<b>41.988</b>	<b>155.328</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>65.15%</b>	<b>7.66%</b>	<b>27.03%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Reporte solicitudes asignadas de Registro Interno vigencias 2018-2022

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

De las 155.328 solicitudes internas radicadas y asignadas en el sistema en las vigencias 2018-2022, las áreas responsables gestionaron el 65.15% (101.197) de las solicitudes de manera oportuna (Respuesta en Términos), el 7.66% (11.901) de los radicados entrantes no presentaban número de registro de salida asociado y su fecha de vencimiento expiró antes de la fecha de entrega de la información (Vencidas sin respuesta) y el 27.03% (41.988) se tramitaron extemporáneamente (Contestadas después de la fecha de vencimiento).

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

Tipo de solicitud	Secretaría de Planeación	Secretaría de Hacienda	Secretaría Jurídica	Secretaría de Desarrollo Social	DADEP	TOTAL	PORCENTAJE
Sin tipo de solicitud	4.855	371	429	168	26	<b>5.849</b>	<b>49,33</b>
Petición general	2.133	460	157	92	22	<b>2.864</b>	<b>24,16</b>
Respuesta a oficio	631	95	26	14	6	<b>772</b>	<b>6,51</b>
Remisión	656	0	0	0		<b>656</b>	<b>5,53</b>
Petición de información	379	78	35	35	25	<b>552</b>	<b>4,66</b>
Acciones constitucionales	176	10	71	4	2	<b>263</b>	<b>2,22</b>



## INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 16 de 17

Tipo de solicitud	Secretaría de Planeación	Secretaría de Hacienda	Secretaría Jurídica	Secretaría de Desarrollo Social	DADEP	TOTAL	PORCENTAJE
Trámites policivos	205	16	7	2	7	237	2,00
Petición de documentos	62	34	13	4	0	113	0,95
Información	73	0	0	0	0	73	0,62
Circular	50	0	0	0	0	50	0,42
Respuesta	44	0	0	0	0	44	0,37
Proyectos	43	0	0	0	0	43	0,36
Reunión	41	0	0	0	0	41	0,35
Citaciones personales	35	2	2	3	0	42	0,35
Remisión por competencia	23	1	0	0	1	25	0,21
Por medio de la cual se efectúan modificaciones al anexo presupuesto	7	17	0	3	0	27	0,23
Invitación	21	0	0	0	0	21	0,18
Visita	20	0	0	0	0	20	0,17
Requerimientos entes de control	12	1	0	4	0	17	0,14
Por la cual se resuelve solicitud de indemnización sustitutiva de la pensión de vez	0	17	0	0	0	17	0,14
Acción popular	16	0	0	0	0	16	0,13
Tutela	16	0	0	0	0	16	0,13
Entrega	13	0	0	0	0	13	0,11
Despachos comisorios	0	0	12	0	0	12	0,10
Resolución	11	0	0	0	0	11	0,09
Comunicaciones informativas	10	0	0	0	0	10	0,08
Concepto técnico	9	0	0	0	0	9	0,08
Derecho de petición	6	0	0	0	0	6	0,05
Liquidación	6	0	0	0	0	6	0,05
Otras	1	5	0	0	0	6	0,05
Resolución mediante la cual se realiza una inscripción en el Registro de contribuyentes Responsables del Impuesto de Industria y Comercio	0	5	0	0	0	5	0,04
Procesos licitación	1	0	1	0	1	3	0,03
Nulidad y restablecimiento del Derecho	0	3	1	0	0	4	0,03
Solicitud general	0	0	0	0	3	3	0,03
Citaciones juzgados	2	0	0	0	0	2	0,02
Envíos	2	0	0	0	0	2	0,02
Uso del suelo	2	0	0	0	0	2	0,02
Mediante el cual se resuelve una solicitud de reconocimiento de saldo a favor, de pago en exceso o pago de lo no debido	0	2	0	0	0	2	0,02
Fallo	1	0	0	0	0	1	0,01
Resolución por medio de la cual se modifica la constitución de CAJAS MENORES	0	1	0	0	0	1	0,01
<b>Total</b>	<b>9.562</b>	<b>1.118</b>	<b>754</b>	<b>329</b>	<b>93</b>	<b>11.856</b>	<b>100</b>

Fuente: Reporte solicitudes asignadas de Registro Interno vencidas vigencias 2018-2022  
<https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>

Se observa que persiste la debilidad en la asignación, toda vez que no se han clasificado por tipo de solicitud 5.849 registros.



## INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 17 de 17

### 6. RECOMENDACIONES

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

- Continuar con el plan de capacitación dirigido a los funcionarios, contratistas responsables de dar respuestas a las PQRSD, con el fin de mantener actualizado el talento humano y garantizar una transmisión de información al ciudadano más clara y precisa. Así mismo incluir en los ejercicios de capacitación y retroalimentación a los contratistas y servidores públicos que realizan el rol de radicación, de forma tal que les permita identificar de manera asertiva el tipo de solicitud, modalidad y tema con el fin de evitar asignar una petición errónea, demorando el trámite de respuesta.
- Llevar a cabo un proceso de conciliación y verificación exhaustiva de los reportes generados tanto del sistema GSC como del tablero de Power BI para que sean consistentes y representen la misma información en términos de periodo, criterios y categorías.
- Se insta a las diferentes dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, a dar respuesta de fondo dentro de los términos de ley a las comunicaciones de correspondencia interna y externa que a la fecha no han sido respondidas y realizar actividades de autocontrol y seguimiento.
- Continuar con la realización de acciones incluyentes y ajustes razonables, para la prestación de un servicio con enfoque diferencial.
- Acatar los lineamientos enviados, en el mes de octubre del 2022, por la Secretaría Jurídica para la clasificación y cierre de las PQRSD en las que sea viable el cierre masivo, ya que a la fecha algunas dependencias no han realizado esta actividad, según se evidenció y registró en este seguimiento.
- Revisar las categorías activas de clasificación de las solicitudes internas a fin de que se ajusten las denominaciones detectadas como debilidades en el presente informe.

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

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

### 7. FIRMAS

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