

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS	Código: F-GSC-8200-238,37-019
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
		Página 1 de 26

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:	Tercer trimestre de 2023 (01/07/2023 al 30/09/2023) con fecha de corte 30 de septiembre de 2023.
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORÓ:	Proyectó: Gloria María Castro Benavides-CPS 038-2023 Proyectó: Alexander Martínez Mendoza CPS 3302-2023 Revisó: <i>Fidelina Bautista Jaimes</i> Fidelina Bautista Jaimes Profesional Universitario (E)
APROBÓ:	 SILVIA JULIANA QUINTERO JIMENEZ Secretaria Administrativa 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 que "...Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública..."

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 ..."



**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRS**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 2 de 26

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 (Gestión de Servicio a la Ciudadanía), 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.

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 PQRS, 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.

<https://www.bucaramanga.gov.co/sin-categoria/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/>



**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRSD**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 3 de 26

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 tercer trimestre del 2023 con corte de las solicitudes que ingresaron hasta el 30 de septiembre del 2023 y con el estado de las respuestas con corte al 07 de octubre de 2023, con los reportes extraídos del software GSC el 17 de octubre 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	III TRIMESTRE
Atención al Ciudadano	34306
Otros Canales	139
Ventanilla	6273
TOTAL	40718

Durante el tercer trimestre de 2023, la Administración Municipal recibió por los diferentes canales de atención 40718 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 41827, respecto a este trimestre hubo una disminución del 2,5%, así mismo, detectándose una variación en los radicados efectuados a través del módulo PQRSD.

2



**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRSD**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 4 de 26

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	441	0	97	538
Despacho Alcalde	69	0	37	106
OFAI	2	0	6	8
Oficina Asesora TIC	29	0	1	30
Oficina Control Interno Disciplinario	38	0	22	60
Oficina de Control Interno de Gestión	17	0	3	20
Oficina de Prensa y Comunicaciones	32	0	7	39
Oficina de Valorización	214	0	197	411
Secretaria Administrativa	1051	138	188	1377
Secretaria de Desarrollo Social	847	0	610	1457
Secretaria de Educación	664	1	21	686
Secretaria de Hacienda	24075	0	2619	26694
Secretaria de Infraestructura	1372	0	396	1768
Secretaria de Planeación	1231	0	670	1901
Secretaria de Salud y Ambiente	1848	0	774	2622
Secretaria del Interior	2685	0	688	3373
Secretaria Jurídica	517	0	86	603
Sisben	219	0	1	220
Unidad Técnica de Servicios Públicos	7	0	20	27
TOTAL	35358	139	6443	41940

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

De acuerdo a la anterior tabla se puede evidenciar que el **64%** 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.

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD	Código: F-GSC-8200-238,37-019
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
		Página 5 de 26

Asimismo, se puede apreciar que **40.718 (ver 4.1.1)** son solicitudes que ingresan por los diferentes canales, sin embargo, se incrementan en 3% es decir a 41.940 asignaciones, esto debido a que una solicitud puede tener competencias en varias dependencias de la administración municipal.

5. ESTADÍSTICA MÓDULO WEB Y SISTEMA DE CORRESPONDENCIA (VENTANILLA)

5.1 TIPO DE NOVEDAD EN LA CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES ASIGNADAS

5.1.1 Módulo PQRSD

En el módulo PQRSD durante el tercer trimestre de 2023, el formulario de impuestos de industria y comercio registra la mayor frecuencia con un porcentaje del 51.11 % de acuerdo a la clasificación actual que registra el sistema, seguido de la Petición General con un porcentaje del 28,23 %, como se muestra a continuación:

NOVEDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Formulario de impuestos de industria & comercio, s	18071	51,11%
Petición General	9983	28,23%
INFORMATIVO	1380	3,90%
Petición de Información	1234	3,49%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	959	2,71%
Petición de documentos	734	2,08%
Procesos Judiciales	611	1,73%
Queja	585	1,65%
Queja Anónima	466	1,32%
Peticiones Entre Autoridades	438	1,24%
Invitaciones	165	0,47%
Acciones de Tutela	135	0,38%
Registro Contribuyentes ICA	134	0,38%
Petición para elevar una consulta	100	0,28%
Fallo - Procesos Judiciales	68	0,19%
Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no debido	61	0,17%



**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRS**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

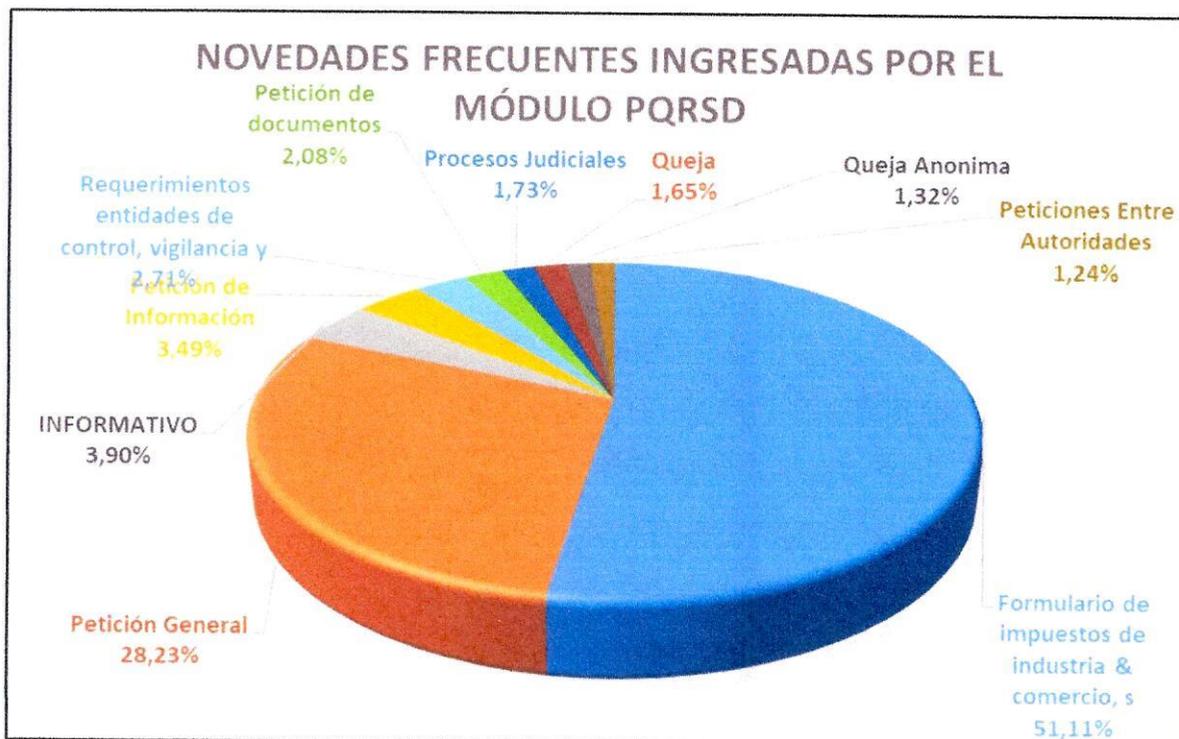
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 6 de 26

Fallo	46	0,13%
Recurso de reconsideración	33	0,09%
Respuesta requerimientos de la administración municipio	28	0,08%
Memoriales	24	0,07%
Admisión	22	0,06%
Sugerencia	22	0,06%
Acciones Populares	21	0,06%
Incidente de Desacato	15	0,04%
Denuncia anticorrupción	8	0,02%
Felicitación	6	0,02%
Revocatoria Directa	4	0,01%
Exclusión de Impuesto Predial	1	0,003%
ICA	1	0,003%
IPU - Predial	1	0,003%
Otros recursos o revocatorias ICA	1	0,003%
Reclamo	1	0,003%
TOTAL	35358	100,00%

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 COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRS**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 7 de 26

5.1.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla):

En el módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla), durante el tercer trimestre de 2023, la petición general con un porcentaje del 82,57%, 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	5320	82,57%
INFORMATIVO	707	10,97%
Invitaciones	85	1,32%
Petición de documentos	78	1,21%
Petición de Información	77	1,20%
Demandas/Querellas Policivas	49	0,76%
Queja	35	0,54%
Queja Anónima	34	0,53%
Procesos Judiciales	15	0,23%
Entrega de informes	11	0,17%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	9	0,14%
Formulario de impuestos de industria & comercio, s	5	0,08%
Petición para elevar una consulta	4	0,06%
Recursos de Apelación	4	0,06%
Acciones de Tutela	3	0,05%
Informes presentados	3	0,05%
Denuncia anticorrupción	1	0,02%
Peticiones Entre Autoridades	1	0,02%
Recursos de Reposición	1	0,02%
Registro Contribuyentes ICA	1	0,02%
TOTAL	6443	100,00%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRS**

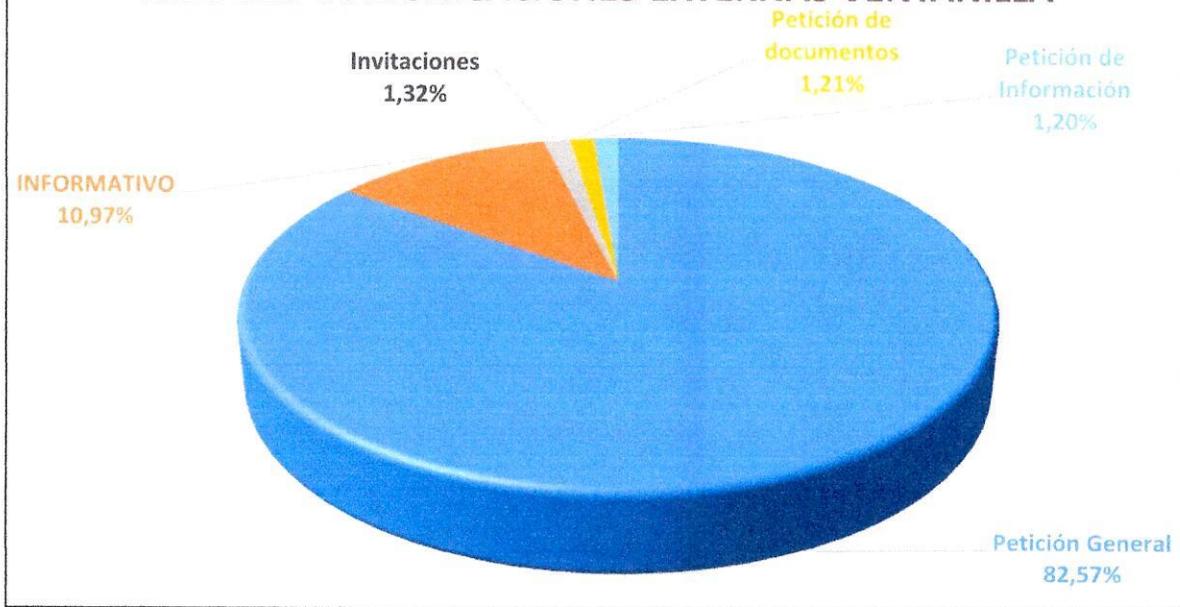
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 8 de 26

**NOVEDADES FRECUENTES INGRESADAS POR EL
MODULO COMUNICACIONES EXTERNAS VENTANILLA**



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.1.3 Otros Canales

En el tercer 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	139	100%
TOTAL	139	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRSD**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 9 de 26

5.1.4 Petición de documentos e información

Módulo PQRSD

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de documentos	734
Petición de Información	1234
TOTAL	1968

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de documentos	78
Petición de Información	77
TOTAL	155

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	338	0	0	338

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

6



**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRS**

Código: F-GSC-8200-238,37-019
Versión: 0.0
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
Página 10 de 26

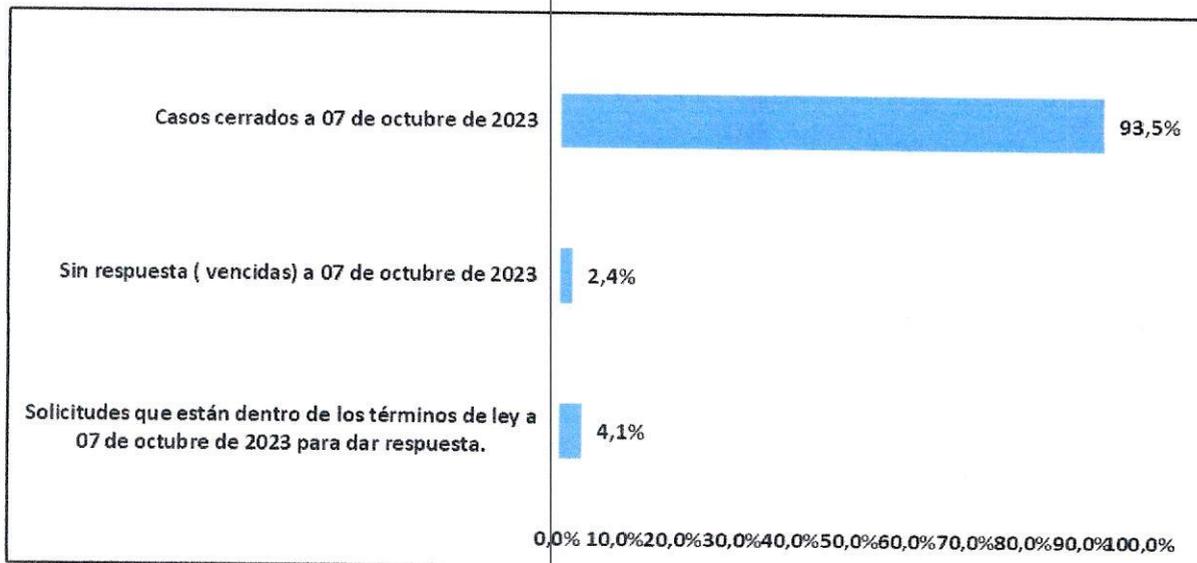
5.2 CANTIDAD DE SOLICITUDES RADICADAS Y CONTESTADAS, SEGÚN LAS ASIGNACIONES REALIZADAS A LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS

5.2.1 Módulo PQRS

ESTADO	CANTIDAD
Solicitudes que están dentro de los términos de ley a 07 de octubre de 2023 para dar respuesta.	1458
Sin respuesta (vencidas) a 07 de octubre de 2023	842
Casos cerrados a 07 de octubre de 2023	33058
TOTAL, CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	35358

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

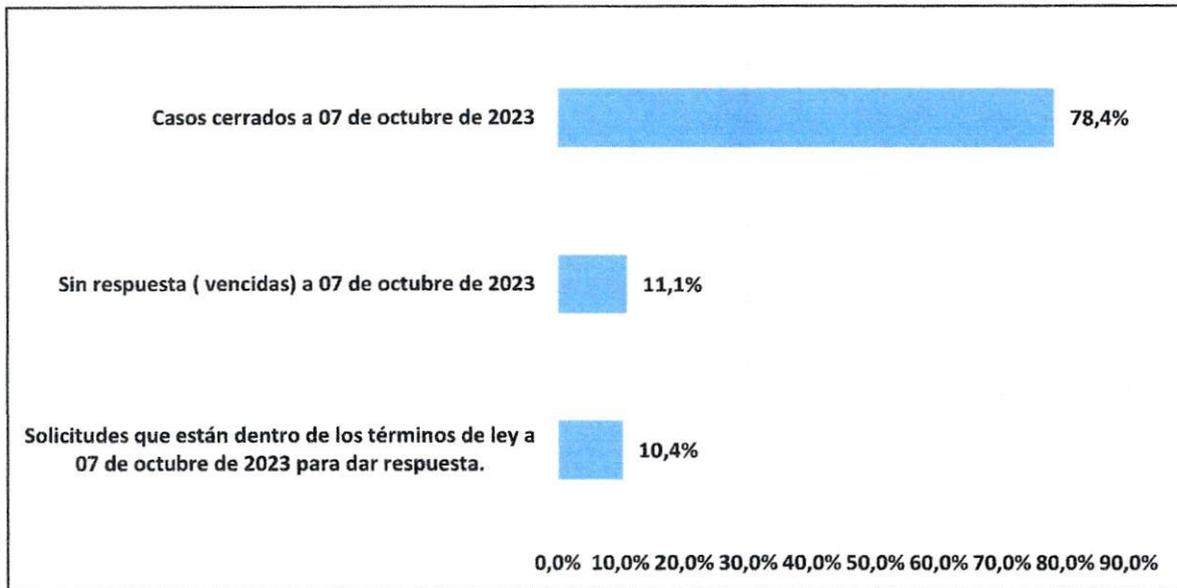
Del total de las solicitudes ingresadas por el modulo (35358) durante el tercer trimestre, el 93.5% de ellas se les dio respuesta, el 4,1% aún se encuentran dentro de los terminos de Ley para dar respuesta y sólo el 2,4% no han sido contestadas como se puede evidenciar a continuación.



5.2.2 Módulo Comunicaciones Externas (ventanilla)

ESTADO	CANTIDAD
Solicitudes que están dentro de los términos de ley a 07 de octubre de 2023 para dar respuesta.	673
Sin respuesta (vencidas) a 07 de octubre de 2023	717
Casos cerrados a 07 de octubre de 2023	5053
TOTAL, CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	6443

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



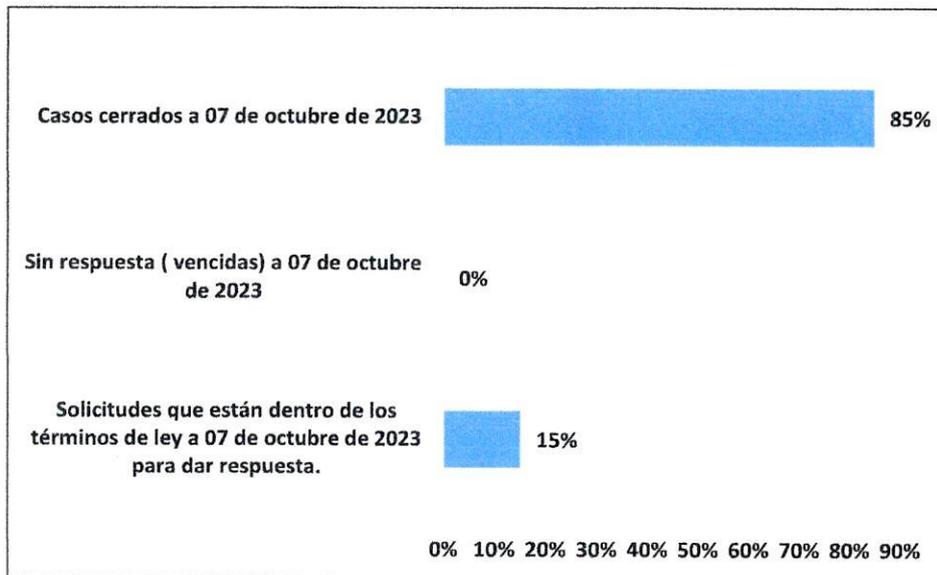
Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Del total de las solicitudes ingresadas por el modulo comunicaciones externas ventanilla (6.443) durante el tercer trimestre, el 78.4% de ellas se les dio respuesta, el 10.4% aún se encuentran dentro de los terminos de Ley para dar respuesta y el 11.1% no han sido contestadas

5.2.3 Otros Canales

ESTADO	CANTIDAD
Solicitudes que están dentro de los términos de ley a 07 de octubre de 2023 para dar respuesta.	21
Sin respuesta (vencidas) a 07 de octubre de 2023	0
Casos cerrados a 07 de octubre de 2023	118
TOTAL, CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	139

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Del total de las solicitudes ingresadas por el modulo otros canales (139) durante el tercer trimestre, el 85% de ellas se les dio respuesta, el 15% aún se encuentran dentro de los terminos de Ley para dar respuesta y el 0% no fueron respondidas.



**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRS**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 13 de 26

5.3.1 Según el trámite dado

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 III trimestre 2023:

5.3.1.1 Módulo PQRS

Se puede evidenciar en la siguiente tabla, que del total de las asignaciones ingresadas durante el tercer trimestre por el modulo, el 68.1% corresponde a la secretaría de hacienda y se dio trámite de respuesta del total de las asignaciones al 93.4% de ellas.

DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria de Hacienda	1069	23006	24075	68,1%
Secretaria del Interior	252	2433	2685	7,6%
Secretaria de Salud y Ambiente	159	1689	1848	5,2%
Secretaria de Infraestructura	107	1265	1372	3,9%
Secretaria de Planeación	358	873	1231	3,5%
Secretaria Administrativa	65	986	1051	3,0%
Secretaria de Desarrollo Social	119	728	847	2,4%
Secretaria de Educación	42	622	664	1,9%
Secretaria Jurídica	17	500	517	1,5%
DADEP	81	360	441	1,2%
Sisben	3	216	219	0,6%
Oficina de Valorización	25	189	214	0,6%
Despacho Alcalde	0	69	69	0,2%
Oficina Control Interno Disciplinario	0	38	38	0,1%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	32	32	0,1%
Oficina Asesora TIC	0	29	29	0,1%
Oficina de Control Interno de Gestión	3	14	17	0,0%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	7	7	0,0%
OFAI	0	2	2	0,0%
TOAL	2300	33058	35358	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



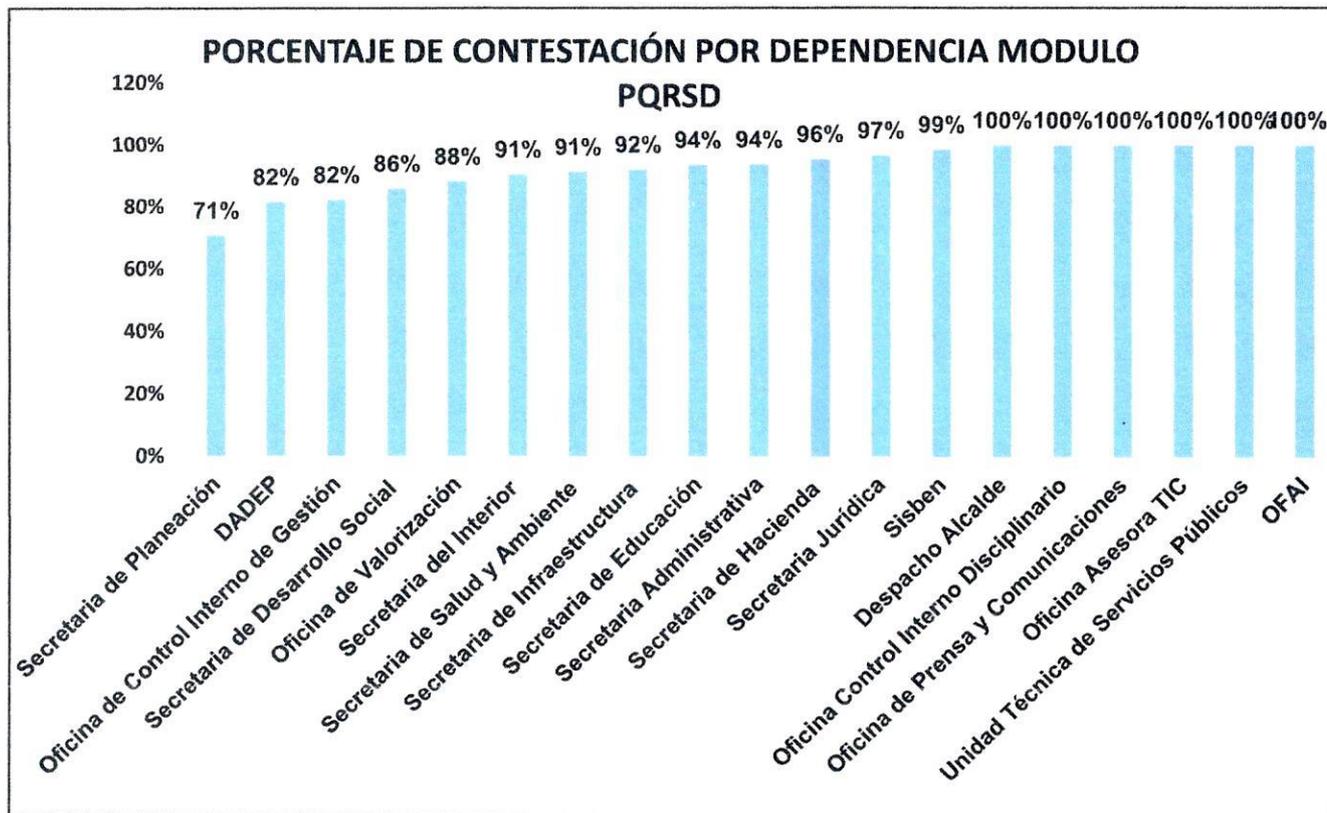
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRSD**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 14 de 26



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Del total de las solicitudes ingresadas por el módulo PQRSD el promedio de contestación es del 93,5%.

5.3.1.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

Se puede evidenciar en la siguiente tabla, que del total de las asignaciones ingresadas durante el tercer trimestre por el modulo comunicaciones externas (ventanilla), el 40.6% corresponde a la secretaria de hacienda y se dio trámite de respuesta del total de las asignaciones al 78% de ellas.

DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria de Hacienda	954	1665	2619	40,6%
Secretaria de Salud y Ambiente	62	712	774	12,0%
Secretaria del Interior	61	627	688	10,7%
Secretaria de Planeación	122	548	670	10,4%



**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRS**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

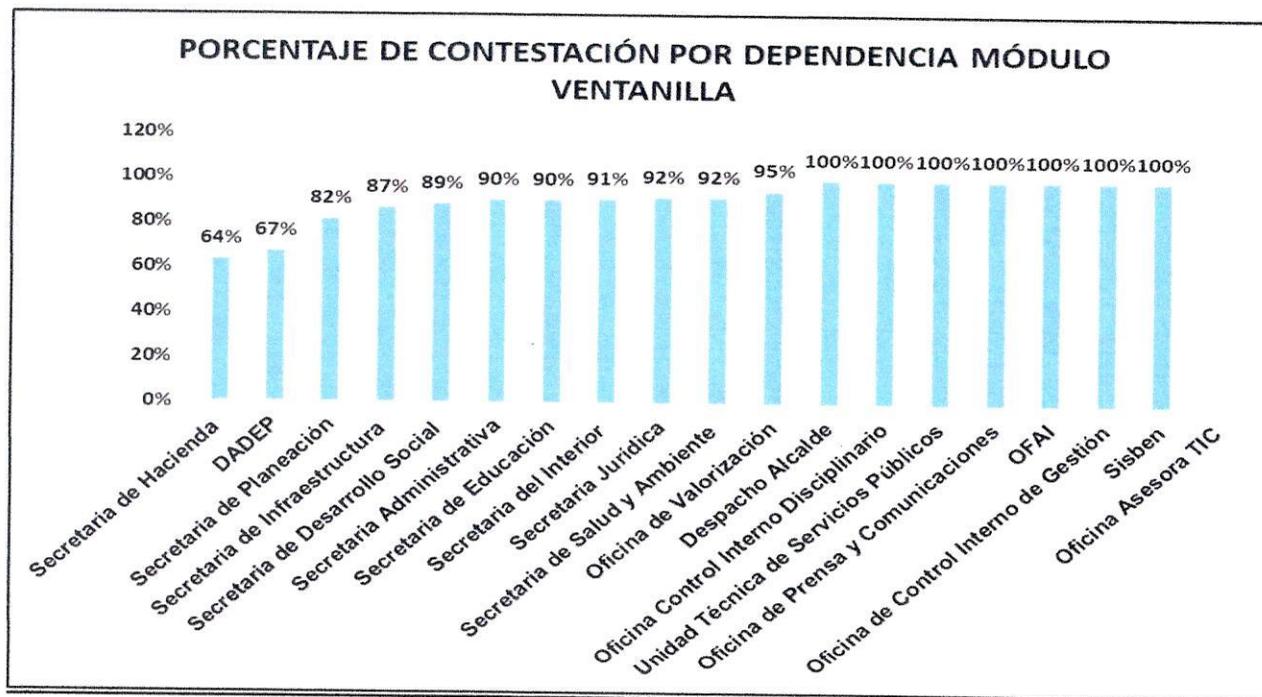
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 15 de 26

Secretaria de Desarrollo Social	70	540	610	9,5%
Secretaria de Infraestructura	52	344	396	6,1%
Oficina de Valorización	10	187	197	3,1%
Secretaria Administrativa	18	170	188	2,9%
DADEP	32	65	97	1,5%
Secretaria Jurídica	7	79	86	1,3%
Despacho Alcalde	0	37	37	0,6%
Oficina Control Interno Disciplinario	0	22	22	0,3%
Secretaria de Educación	2	19	21	0,3%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	0	20	20	0,3%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	7	7	0,1%
OFAI	0	6	6	0,1%
Oficina de Control Interno de Gestión	0	3	3	0,0%
Oficina Asesora TIC	0	1	1	0,0%
Sisben	0	1	1	0,0%
TOTAL	1390	5053	6443	100,0%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

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





INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 16 de 26

5.3.1.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	ABIERTOS	CERRADOS	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA
Secretaria Administrativa	21	117	138	99%
Secretaria de Educación Municipal	0	1	1	1%
TOTAL	21	118	139	100%

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

En cuanto a otros canales, el 99% de las solicitudes ingresaron a la secretaria administrativa, y el porcentaje de respuesta es del 85%.

5.3.2 Según el tipo de Novedad

5.3.2.1 Módulo PQRS

DEPENDENCIAS	Acciones de Tuleia	Acciones Populares	Admisión	Denuncia anticorrupción	Exclusión de Impuesto Predial	Fallo	Fallo - Procesos Judiciales	Felicitation	Formulario de impuestos de industria & comercio	ICA	Incidente de Descato	INFORMATIVO	In vitaciones	IPU - Predial	Memoriales	Otros recursos o revocatorias ICA	Peticion de documentos	Peticion de informacion	Peticion General	Peticion para elevar una consulta	Peticiones Entre Autoridades	Procesos Judiciales	Queja	Queja Anonima	Reclamo	Recurso de reconsideracion	Registro Contribuyentes ICA	Requerimiento en edades de control, vigilancia y respuesta requerimientos de la administracion municipal	Revocatoria Directa	Solicitudes de revolucion	Comunicacion o imputacion de Sugerencia	TOTAL		
DADEP	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	286	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44		
Despacho Alcalde	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	0	0	0	0	0	0	0	
OFAI	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 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	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 de Control Interno de Gestion	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 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	
Oficina de Valorizacion	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	
Secretaria Administrativa	2	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	
Secretaria de Desarrollo Social	1	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	
Secretaria de Educacion	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	
Secretaria de Hacienda	5	0	1	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	
Secretaria de Infraestructura	1	2	2	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	
Secretaria de Planeacion	4	10	2	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	
Secretaria de Salud y Ambiente	0	2	1	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	
Secretaria del Interior	0	2	1	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	
Secretaria Juridica	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	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	
Unidad Tecnica de Servicios Publicos	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	13	5	21	22	8	1	46	68	6	18071	1	15	1380	165	1	24	1	734	1234	9983	900	438	611	585	466	1	33	134	959	28	4	61	22	35358



**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRS**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 17 de 26

En la tabla anterior se evidencia, que la mayor cantidad (18.452) de solicitudes que ingresaron por el módulo PQRS corresponden al formulario de impuestos de industria y comercio y se asignaron a la secretaría de hacienda, ocupando este tramite el 51.4%.del total de las solicitudes.

5.3.2.2 Módulo Comunicaciones Externas (Ventanilla)

DEPENDENCIA	Acciones de Tutela	Demandas/Querrelas Policivas	Denuncia anticorrupción	Entrega de informes	Formulario de impuestos de industria & comercio	INFORMATIVO	Informes presentados	Invitaciones	Petición de documentos	Petición de información	Petición General	Peticion para elevar una consulta	Peticiones Entre Autoridades	Procesos Judiciales	Queja	Queja Anonima	Recursos de Apelación	Recursos de Reposición	Registro Contribuyentes ICA	Requerimientos entidades de control,	TOTAL	
DADEP						9	2		2	82						1	1					97
Despacho Alcalde						13	15		1	7						1						37
OFAI						2	4															6
Oficina Asesora TIC						1																1
Oficina Control Interno Disciplinario		1		1		7	1		1	8					2						1	22
Oficina de Control Interno de Gestión							1			2												3
Oficina de Prensa y Comunicaciones						1	2			4												7
Oficina de Valorización							1	1		195												197
Secretaria Administrativa				1		43	4	12	3	122			2								1	188
Secretaria de Desarrollo Social				2		90	14	6	9	482	1				3	2					1	610
Secretaria de Educación						8				11						1					1	21
Secretaria de Hacienda				1	5	194	2	3	21	19	2367	1	1	1	1	1		1	1			2619
Secretaria de Infraestructura		1				82	6	4	15	279					6		1				2	396
Secretaria de Planeación		5	1			49	7	20	12	566	1				3	5					1	670
Secretaria de Salud y Ambiente	1	2		5		69	1	8	5	3	664				10	6						774
Secretaria del Interior		40		1		95		15	9	12	476			12	10	15	2				1	688
Secretaria Jurídica	2					41	2			39	1										1	86
Sisben										1												1
Unidad Técnica de Servicios Públicos						3				15						2						20
TOTAL	3	49	1	11	5	707	3	85	78	77	5320	4	1	15	35	34	4	1	1	9	6443	

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

En la tabla anterior se evidencia, que el mayor numero (5320) 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 2.367, ocupando de este tramite el 44.5% del total de las solicitudes de petición



**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRS**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 18 de 26

5.3.2.3 Otros Canales

DEPENDENCIA	Petición General	TOTAL
Secretaria Administrativa	138	138
Secretaria de Educación	1	1
TOTAL	139	139

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 PQRS

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	642	172	231	186	1231
Secretaria del Interior	1597	65	836	187	2685
DADEP	279	54	81	27	441
Secretaria de Desarrollo Social	579	43	149	76	847
Secretaria de Infraestructura	1038	34	227	73	1372
Secretaria Jurídica	401	0	99	17	517
Secretaria de Educación	530	7	92	35	664
Oficina de Control Interno de Gestión	14	1	0	2	17
Oficina de Valorización	188	0	1	25	214
Secretaria de Salud y Ambiente	1631	5	58	154	1848
Secretaria Administrativa	960	0	26	65	1051
Secretaria de Hacienda	22171	461	835	608	24075
Sisben	215	0	1	3	219
Despacho Alcalde	69	0	0	0	69
OFAI	2	0	0	0	2
Oficina Asesora TIC	29	0	0	0	29
Oficina Control Interno Disciplinario	38	0	0	0	38
Oficina de Prensa y Comunicaciones	32	0	0	0	32
Unidad Técnica de Servicios Públicos	7	0	0	0	7
TOTAL	30422	842	2636	1458	35358

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRS**

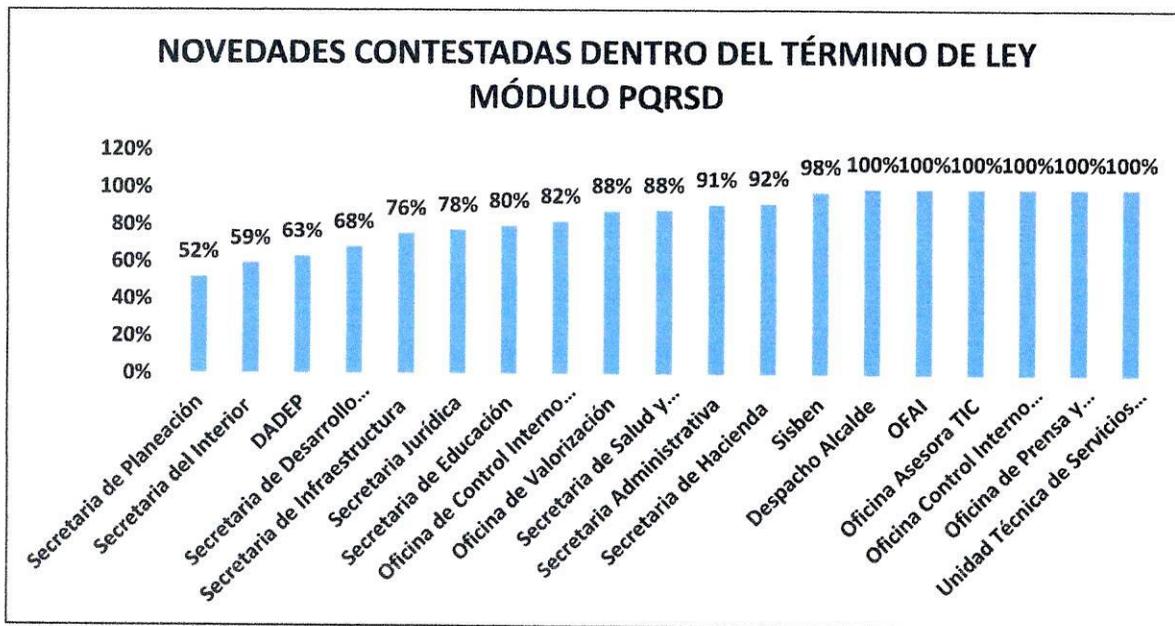
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 19 de 26

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



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

En la tabla anterior se muestra el porcentaje de contestación por dependencia de las asignaciones realizadas por el módulo PQRS de las cuales 30.422 se contestaron dentro de los términos de Ley y a 2.636 se les brindó respuesta extemporánea, sin embargo, el porcentaje de contestación en promedio general de respuesta dentro de los términos de Ley es del 86%.

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 Hacienda	1087	614	578	340	2619
DADEP	48	23	17	9	97
Secretaría de Planeación	354	47	194	75	670
Secretaría de Infraestructura	265	14	79	38	396
Secretaría del Interior	500	14	127	47	688
Secretaría de Desarrollo Social	500	2	40	68	610
Secretaría de Salud y Ambiente	640	2	72	60	774



**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRS**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

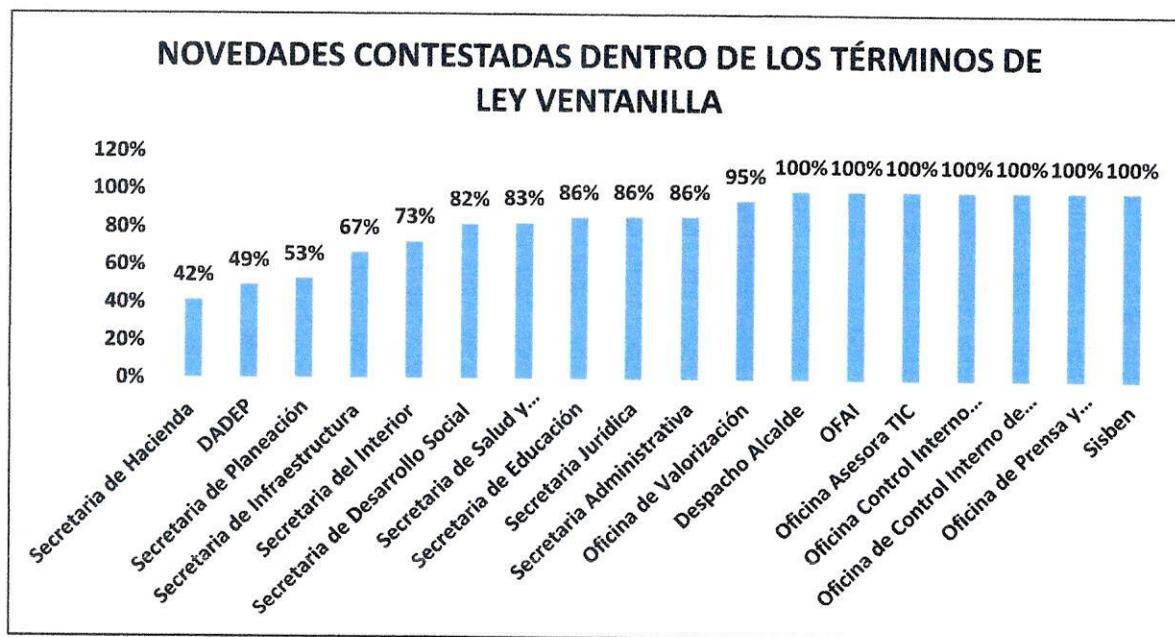
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 20 de 26

Secretaria de Educación	18	0	1	2	21
Secretaria Jurídica	74	1	5	6	86
Secretaria Administrativa	162	0	8	18	188
Oficina de Valorización	187	0	0	10	197
Despacho alcalde	37	0	0	0	37
OFAI	6	0	0	0	6
Oficina Asesora TIC	1	0	0	0	1
Oficina Control Interno Disciplinario	22	0	0	0	22
Oficina de Control Interno de Gestión	3	0	0	0	3
Oficina de Prensa y Comunicaciones	7	0	0	0	7
Sisben	1	0	0	0	1
Unidad Técnica de Servicios Públicos	20	0	0	0	20
TOTAL	3932	717	1121	673	6443

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

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 3.932 se contestaron dentro de los términos de Ley y a 1.121 se les brindó respuesta extemporánea, sin embargo, el porcentaje de contestación en promedio general de respuesta dentro de los términos de Ley es del 84%.



Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRSD**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 21 de 26

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	114	0	3	21	138
Secretaria de Educación	1	0	0	0	1
TOTAL	115	0	3	21	139

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

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 21 solicitudes que se encontraban sin respuesta desde el IV trimestre del 2021, a la fecha de corte de este informe se contestaron 47.6%, quedando pendiente 11 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	10	1	11
Secretaria de Planeación	1	9	10
TOTAL	11	10	21

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.5.1.2 Módulo comunicaciones externas (Ventanilla)

De las 18 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 33%, quedando pendiente 12 de ellas.

6



**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRSD**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 22 de 26

DEPENDENCIA	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DEPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
Secretaria de Hacienda	10	5	15
Secretaria de Infraestructura	0	1	1
Secretaria de Planeación	2	0	2
TOTAL	12	6	18

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.5.2 Estados asignaciones sin respuesta en el II trimestre 2023

5.5.2.1 Módulo PQRSD

De las 2008 solicitudes de que se encontraban sin respuesta desde el II trimestre del 2023 en el módulo de PQRSD, a la fecha se contestaron 93%, quedando pendiente por contestar el 7% 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	30	3	19	0	52
Despacho Alcalde	1	0	0	0	1
Oficina Control Interno Disciplinario	2	0	0	0	2
Oficina de Control Interno de Gestión	1	0	1	0	2
Oficina de Valorización	11	0	0	0	11
Secretaria Administrativa	39	0	4	0	43
Secretaria de Desarrollo Social	67	0	20	0	87



**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRS**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 23 de 26

Secretaría de Educación	20	0	17	0	37
Secretaría de Hacienda	294	93	516	21	924
Secretaría de Infraestructura	43	5	86	0	134
Secretaría de Planeación	107	18	99	0	224
Secretaría de Salud y Ambiente	170	0	49	0	219
Secretaría del Interior	83	0	141	0	224
Secretaría Jurídica	28	0	16	1	45
Sisben	3	0	0	0	3
TOTAL	899	119	968	22	2008

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.5.2.2 Módulo comunicaciones externas (Ventanilla)

De las 1074 solicitudes que se encontraban sin respuesta desde el II trimestre del 2023 en el módulo comunicaciones externas (ventanilla), a la fecha se contestaron 91%, quedando pendiente por contestar el 9% 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	6	6	7	0	19
Oficina de Valorización	9	0	0	0	9
Secretaría Administrativa	31	0	5	0	36
Secretaría de Desarrollo Social	59	0	18	0	77
Secretaría de Educación	4	0	0	0	4
Secretaría de Hacienda	264	87	268	0	619
Secretaría de Infraestructura	24	1	21	0	46
Secretaría de Planeación	23	2	59	0	84
Secretaría de Salud y Ambiente	90	0	24	0	114
Secretaría del Interior	14	0	40	0	54
Secretaría Jurídica	7	0	3	0	10
Unidad Técnica de Servicios Públicos	2	0	0	0	2
TOTAL	533	96	445	0	1074

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC



**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRSD**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 24 de 26

5.5.2.2 otros canales

DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL
Secretaria Administrativa	6	2	8
TOTAL	6	2	8

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

5.6 Novedades por trimestre Módulo PQRSD

NOVEDADES POR TRIMESTRE	CANT. AÑO 2019	CANT. AÑO 2020	CANT. AÑO 2021	CANT. AÑO 2022	CANT. AÑO 2023
Primer Trimestre	2676	3774	59605	67372	66119
Segundo Trimestre	2194	22588	43846	35869	35873
Tercer Trimestre	1966	28210	33967	34494	35358
Cuarto Trimestre	1623	29600	36123	34382	N/A
TOTAL	8459	84172	173541	172117	137350

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar que, del segundo trimestre al tercer trimestre de 2023, las solicitudes asignadas en el módulo PQRSD se disminuyó en un 1.46%, 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.



**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRS**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 25 de 26

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.

	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
	01/01/2019 A 30/03/2019	01/04/2019 A 30/06/2019	01/07/2019 A 30/09/2019	01/10/2019 A 31/12/2019	01/01/2020 A 31/03/2020	01/04/2020 A 30/06/2020	01/07/2020 A 30/09/2020	01/10/2020 A 31/12/2020	01/01/2021 A 31/03/2021	01/04/2021 A 30/06/2021	01/07/2021 A 30/09/2021	01/10/2021 A 31/12/2021	01/01/2022 A 31/03/2022	01/04/2022 A 30/06/2022	01/07/2022 A 30/09/2022	01/10/2022 A 31/12/2022	01/01/2023 A 31/03/2023	01/04/2023 A 30/06/2023	01/07/2023 A 30/09/2023	01/10/2023 A 31/12/2023
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DE CADA INFORME	18	10	28	204	1157	9710	6708	3582	8550	5137	6242	4484	8724	3516	2716	2090	4995	3138	1300	
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DE	2658	2184	1808	1419	2617	12878	21507	26008	51045	38709	27725	31699	58648	32553	31778	32292	61124	32735	36058	
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	2676	2194	1866	1623	3774	22688	28210	29600	69606	43846	33967	36123	67372	36869	34494	34382	66119	35873	35058	

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 PQRS, a la fecha de corte del presente informe en el módulo PQRS:

	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 RESPUE	0	0	28	35	42	49	26	32	65	93	103	172	255	373	2118	NA
# CASOS CERRADOS A 07	3774	22588	28182	29565	59563	43797	33941	36091	67307	35776	34391	34210	65864	35500	33240	NA
# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	3774	22588	28210	29600	59605	43846	33967	36123	67372	35869	34494	34382	66119	35873	35358	NA



**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRS**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 26 de 26

6. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- 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 91% fueron contestadas, siendo el 82% respondidas dentro del término de Ley.
- Se puede evidenciar que sólo el 3,71% 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 dar el trámite pertinente a las solicitudes ingresadas por el módulo y ventanilla, que desde el año 2021 aún se encuentran en estado "VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME"
- Es importante que la Secretaría de Hacienda verifique dentro de sus peticiones cuales corresponden a consultas que pueden ser aclaradas atreves del link de preguntas frecuentes.