



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

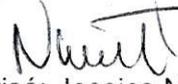
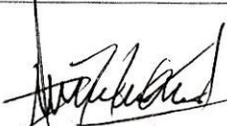
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 1 de 37

1. DATOS GENERALES

SECRETARIA Y/O OFICINA:	Secretaría Administrativa
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de solicitudes del ciudadano-GSC
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	N/A
PERIODO EVALUADO:	Se presenta el IV informe de seguimiento a las PQRSD que ingresaron por los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2023, donde es posible evidenciar el comportamiento y tratamiento que se dio a cada solicitud ingresada y el tiempo de respuesta por parte de las personas responsables de este proceso en la Entidad y adicionalmente se pueden hacer unas acciones de mejora.
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORÓ:	 Proyectó: Fidelina Bautista Jaimes Profesional Universitario (E)  Revisó: Jessica Natalia Serrano Tarazona CPS Abogada Secretaria Administrativa
APROBO	 HERNAN DARIO ZARATE ORTEGÓN Secretario Administrativo Alcaldía Bucaramanga

2. CONDICIONES GENERALES

De conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política, la cual manifiesta que 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, que constituya reserva.

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



**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 37

Ahora bien, 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...".

Además, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 dispone que, "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público".

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

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

De otra parte, el Decreto 1166 de Julio 19 de 2016, manifiesta en el artículo 2.2.3.12.2, que: "...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 solicitudes del ciudadano-GSC, 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 solicitudes del ciudadano-GSC), la asignación a la Secretaría u Oficina competente, para que se sirvan dar respuesta a la misma dentro del término de Ley, son:

- **Atención presencial personalizada:** Carrera 11 No. 34-52 fase II, piso 1 CAME
- **Correo electrónico Institucional:** contactenos@bucaramanga.gov.co
- **Atención telefónica:** Líneas de Atención: (607) 6337000 opción 1 y 3 Ext 118 – 119 y 120 / (607) 6525555
- **Atención virtual:** Módulo Página Web: <http://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx>



**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 37

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 con los datos extraídos del Software de correspondencia GSC y soportados por gráficos estadísticos que revelan el comportamiento real de las PQRSD, en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, con el respectivo análisis de este.

3.3 Aprobación y Firma del Secretario Administrativo.

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

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

3.5 Comunicación a cada Secretario(a), al Jefe del Departamento Administrativo Defensoría Espacio Público, Jefe de la Oficina Asesora TIC y Jefes la Oficina de Control Interno Disciplinario y Gestión, de los resultados obtenidos en el informe publicado.

4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga

La Administración Municipal a través del Software de Gestión de solicitudes del ciudadano-GSC, permite la unificación de las solicitudes que ingresan a la Alcaldía de Bucaramanga por los diferentes canales de atención, generando resultados globales del comportamiento de las PQRSD que ingresan a través del módulo PQRSD, del módulo de correspondencia externa (ventanilla) y por otros canales.

Dicha información fue generada con corte al 31 de diciembre de 2023, la cual se descargó del software el día 25 de enero de 2024

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	IV TRIMESTRE
Atención al Ciudadano	36314
Otros Canales	144
Ventanilla	6167
TOTAL	42625



**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 37

Durante el cuarto trimestre de 2023, la Administración Municipal recibió por los diferentes canales de atención 42625 solicitudes, donde se observa que el 85% fueron radicadas a través del módulo PQRSD como se relaciona en el cuadro anterior.

4.1.2 Participación por cada Secretaría, Departamento Administrativo Defensoría Espacio Público y Oficinas, 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	325	0	79	404
Despacho Alcalde	41	0	28	69
OFAI	2	0	3	5
Oficina Asesora TIC	28	0	2	30
Oficina Control Interno Disciplinario	46	0	8	54
Oficina de Control Interno de Gestión	15	0	2	17
Oficina de Prensa y Comunicaciones	41	0	0	41
Oficina de Valorización	407	0	384	791
Secretaria Administrativa	1201	144	162	1507
Secretaria de Desarrollo Social	785	0	610	1395
Secretaria de Educación	511	0	16	527
Secretaria de Hacienda	26096	0	2788	28884
Secretaria de Infraestructura	1182	0	291	1473
Secretaria de Planeación	1134	0	568	1702
Secretaria de Salud y Ambiente	1514	0	422	1936
Secretaria del Interior	2385	0	664	3049
Secretaria Jurídica	460	0	114	574
Sisben	137	0	1	138
Unidad Técnica de Servicios Públicos	4	0	25	31
TOTAL	36314	144	6167	42625

B

19



**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 5 de 37

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

De acuerdo a la anterior tabla se puede evidenciar que el mayor número de solicitudes que ingresan a la administración municipal son asignadas a la Secretaría de Hacienda Municipal, siendo el Módulo de PQRS el de mayor atención.

**5. ESTADÍSTICA MÓDULO WEB Y SISTEMA DE CORRESPONDENCIA (VENTANILLA) POR SECRETARIAS,
OFICINAS Y DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE ESPACIO PÚBLICO-DADEP**

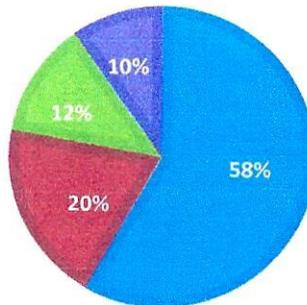
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO (DADEP)

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	235
Ventanilla	79
WEB	50
Personalmente	40
TOTAL	404

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contáctenos ■ Ventanilla ■ WEB ■ Personalmente



Durante el cuarto trimestre del año 2023, ingresaron 404 solicitudes, de las cuales el 58% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 20% se recibieron físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 12% ingresaron por el módulo GSC y el 10% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRS verbales.



**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 6 de 37

Estado de respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	241
Extemporánea sin Respuesta	30
Respuesta Extemporánea	104
Vencidas	29
TOTAL	404



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 29 solicitudes se encuentran vencidas.

Solicitudes Vencidas

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Petición General	26
Queja Anónima	1
Requerimientos Entes de Control	2
TOTAL	29



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

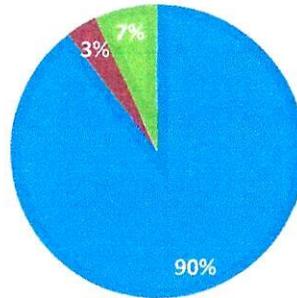
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 7 de 37

SOLICITUDES VENCIDAS

■ Petición General ■ Queja Anónima ■ Requerimientos Entes de Control



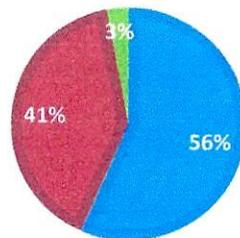
DESPACHO DEL ALCALDE

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	39
Ventanilla	28
WEB	2
TOTAL	69

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contáctenos ■ Ventanilla ■ WEB



Durante el cuarto trimestre del año 2023, ingresaron 69 solicitudes, de la cuales el 56% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 41% se recibieron físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 3% ingresaron por el módulo 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 8 de 37

Estado de respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	69
Vencidas	0
TOTAL	69



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que las 69 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley.

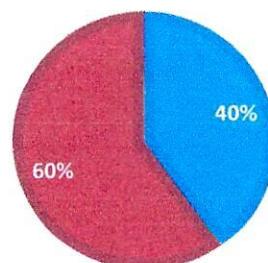
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES (OFAI)

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	2
Ventanilla	3
TOTAL	5

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contáctenos ■ Ventanilla



Handwritten signature or initials.



**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 9 de 37

Durante el cuarto trimestre del año 2023, ingresaron 5 solicitudes, de la cuales el 60% se recibieron físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 40% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga

Estado de respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	5
Vencidas	0
TOTAL	5

ESTADO DE RESPUESTA



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que las 5 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley

OFICINA ASESORA TIC

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	19
WEB	9
Ventanilla	2
TOTAL	30



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

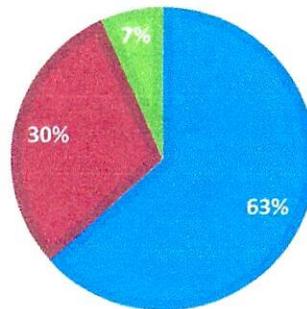
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 10 de 37

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contáctenos ■ WEB ■ Ventanilla



Para el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron 30 solicitudes de las cuales 63% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga y el 30% a través del módulo GSC de la entidad y el 7% se recibieron físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

Estado de respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	30
Vencidas	0
TOTAL	30

ESTADO DE RESPUESTA



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que las 30 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley

B
NS



**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 11 de 37

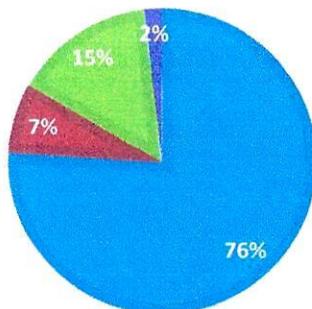
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	41
WEB	4
Ventanilla	8
Personalmente	1
TOTAL	54

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contáctenos ■ WEB ■ Ventanilla ■ Personalmente



Para el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron 54 solicitudes de las cuales 76% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga y el 15% se recibieron físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 7% ingresaron por el módulo GSC y el 2% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

Estado de respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	54
Vencidas	0
TOTAL	54

B
15



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 12 de 37

ESTADO DE RESPUESTA



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que las 54 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley.

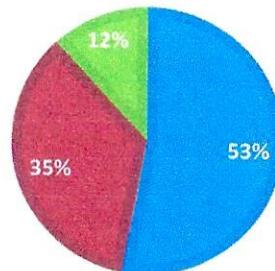
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	9
WEB	6
Ventanilla	2
TOTAL	17

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contáctenos ■ WEB ■ Ventanilla



Para el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron 17 solicitudes de las cuales 53% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 35% se recibieron a través del módulo GSC de la entidad y el 12% se recibieron físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

6 MS



**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 37

Estado de respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	13
Respuesta Extemporánea	4
TOTAL	17



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que, del total de asignaciones recibidas, 13 solicitudes fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley, mientras que a 4 solicitudes se les dio respuesta extemporánea.

OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	41
TOTAL	41

6 NS



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

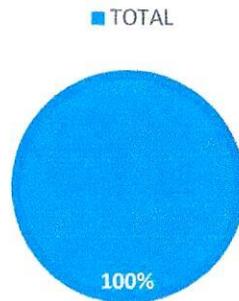
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 14 de 37

MEDIO DE INGRESO

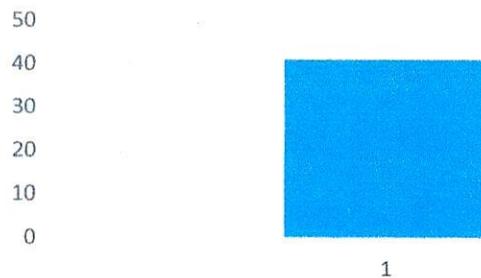


Para el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron 41 solicitudes de las cuales el 100% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga.

Estado de respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	41
TOTAL	41

ESTADO DE RESPUESTA



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que las 41 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley

OFICINA DE VALORIZACIÓN

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	345
WEB	62
Ventanilla	384
TOTAL	791

69



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

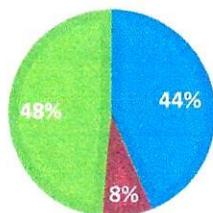
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 15 de 37

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contáctenos ■ WEB ■ Ventanilla



Para el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron 791 solicitudes de las cuales el 48% ingreso en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 44% a través del correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga y el 8% por el módulo GSC.

Estado de respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	774
Respuesta Extemporánea	3
Sin Respuesta	14
TOTAL	791

ESTADO DE RESPUESTA



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 14 solicitudes se encuentran sin respuesta, de las cuales 9 solicitudes están vencidas.

B, 9



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

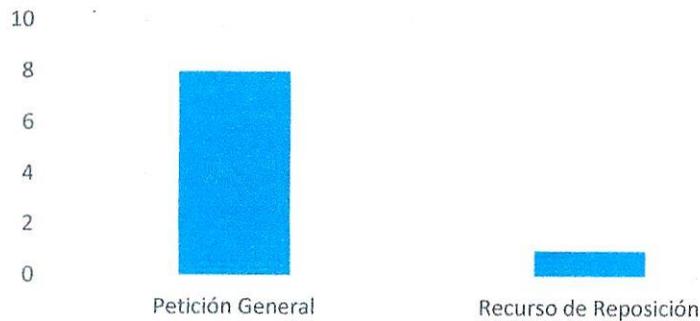
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 16 de 37

Respuestas Vencidas

RESPUESTAS VENCIDAS	TOTAL
Petición General	8
Recurso de Reposición	1
TOTAL	9

RESPUESTAS VENCIDAS



SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	777
WEB	403
Ventanilla	162
Personalmente	21
Otros medios	144
TOTAL	1507



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

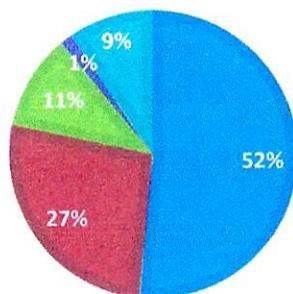
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 17 de 37

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contáctenos ■ WEB ■ Ventanilla ■ Personalmente ■ Otros medios

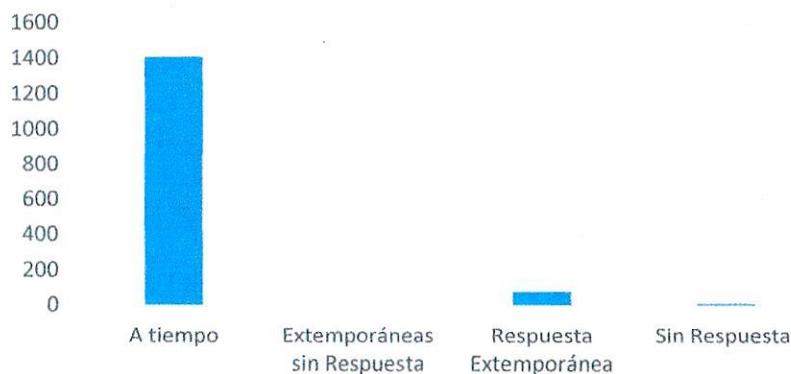


Para el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron 1507 solicitudes de las cuales el 52% ingreso a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 27% por el módulo GSC; el 11% a través de otros medios como Oficinas internas; el 9% ingreso en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); y el 1% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

Estado de respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	1409
Extemporáneas sin Respuesta	4
Respuesta Extemporánea	80
Sin Respuesta	14
TOTAL	1507

ESTADO DE RESPUESTAS



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 14 solicitudes se encuentran sin respuesta, de las cuales 9 solicitudes están vencidas



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

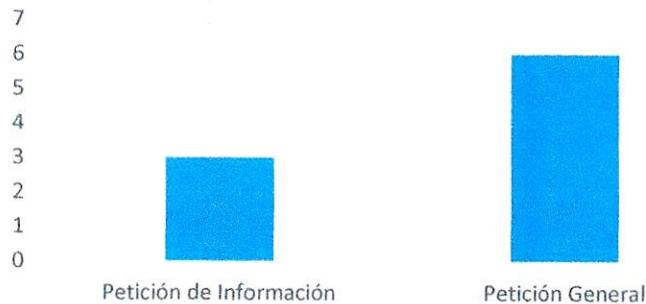
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 18 de 37

Respuestas Vencidas

RESPUESTAS VENCIDAS	TOTAL
Petición de Información	3
Petición General	6
TOTAL	9

RESPUESTAS VENCIDAS



SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	438
WEB	263
Ventanilla	610
Personalmente	82
Telefónicamente	2
TOTAL	1395

619



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

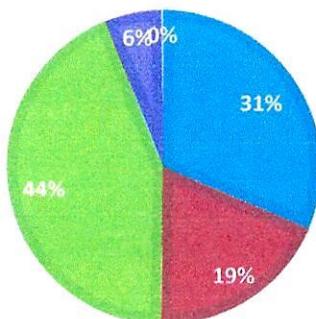
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 19 de 37

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contáctenos ■ WEB ■ Ventanilla ■ Personalmente ■ Telefónicamente



Para el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron 1395 solicitudes de las cuales el 44% ingreso en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 31% a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 19% ingresaron por el módulo GSC; el 6% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales y el 0.14% fueron solicitudes que se atendieron a través de la línea telefónica de la secretaria.

Estado de respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	1067
Extemporáneas sin Respuesta	119
Respuesta Extemporánea	196
Sin Respuesta	13
TOTAL	



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

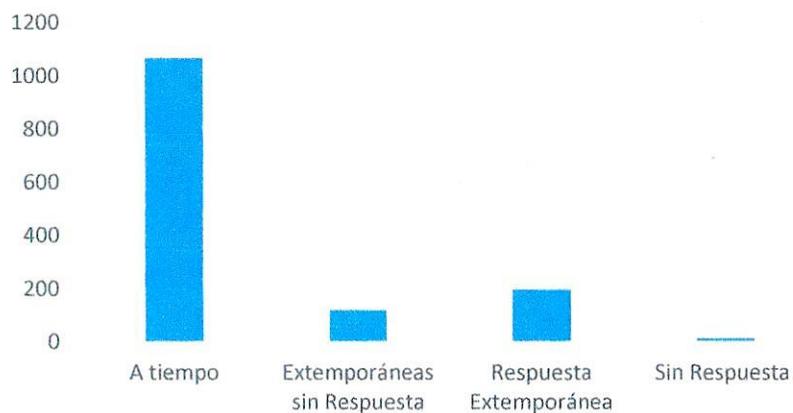
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 20 de 37

ESTADO DE RESPUESTA

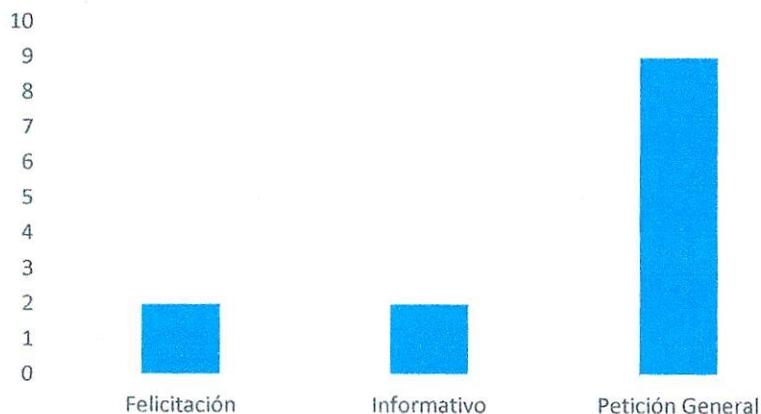


En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 13 solicitudes se encuentran vencidas. Estas solicitudes corresponden a los siguientes requerimientos:

Respuestas Vencidas

RESPUESTAS VENCIDAS	TOTAL
Felicitación	2
Informativo	2
Petición General	9
TOTAL	13

RESPUESTAS VENCIDAS





**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 37

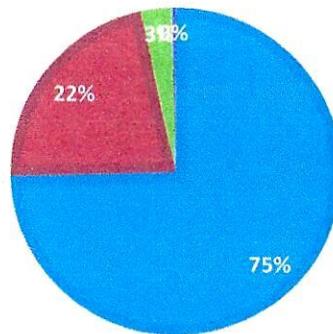
SECRETARIA DE EDUCACIÓN

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	393
WEB	116
Ventanilla	16
Personalmente	2
TOTAL	527

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contáctenos ■ WEB ■ Ventanilla ■ Personalmente



Para el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron 527 solicitudes de las cuales el 75% ingresaron a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 22% por módulo GSC; el 3% ingreso en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 0.37% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales

Estado de respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	443
Extemporáneas sin Respuesta	25
Respuesta Extemporánea	55
Sin Respuesta	4
TOTAL	527



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

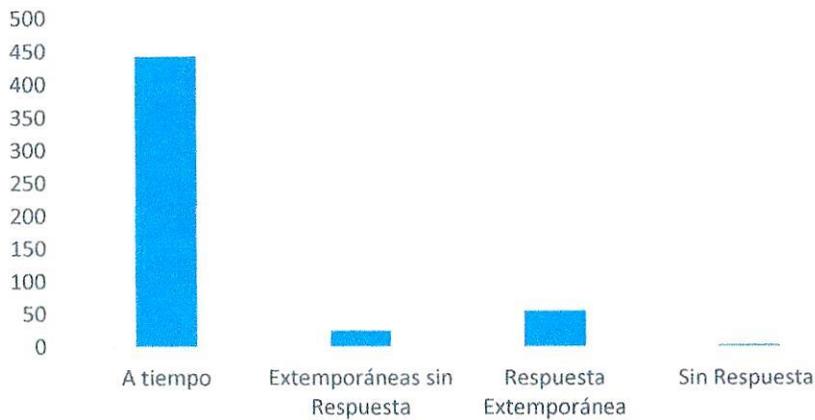
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 22 de 37

ESTADO DE RESPUESTA

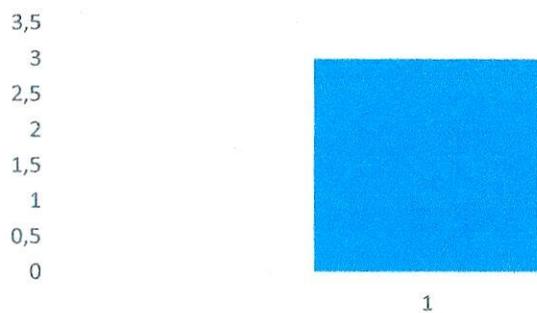


En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 4 solicitudes se encuentran sin respuesta, de las cuales 3 están vencidas.

Respuestas Vencidas

RESPUESTAS VENCIDAS	TOTAL
Petición General	3
TOTAL	3

RESPUESTAS VENCIDAS





**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 37

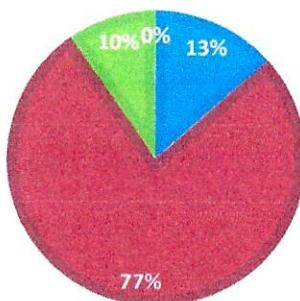
SECRETARIA DE HACIENDA

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	3881
WEB	22193
Ventanilla	2788
Personalmente	21
Telefónicamente	1
TOTAL	28884

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contáctenos ■ WEB ■ Ventanilla ■ Personalmente ■ Telefónicamente



Para el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron 28884 solicitudes de las cuales el 77% ingresaron a través del módulo GSC; el 13% ingreso por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 10% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 0.07% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRS verbalmente.

Estado de respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	25583
Extemporáneas sin Respuesta	1186
Respuesta Extemporánea	1242
Sin Respuesta	873
TOTAL	28.884

6



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

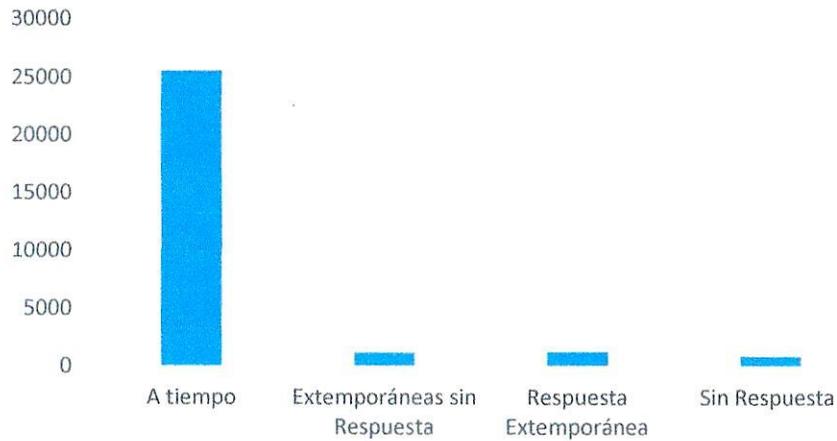
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **24** de **37**

ESTADO DE RESPUESTA



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 873 solicitudes se encuentran sin respuesta, de las cuales 277 están vencidas.

Respuestas Vencidas

RESPUESTAS VENCIDAS	TOTAL
Informativo	1
Petición de Documentos	31
Petición de Información	33
Petición General	198
Petición entre autoridades	5
Queja	8
Compensación o imputación de saldos a favor	1
TOTAL	277



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

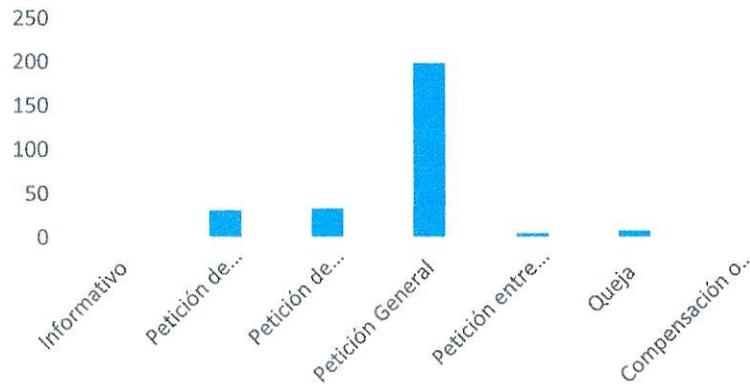
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 25 de 37

RESPUESTAS VENCIDAS



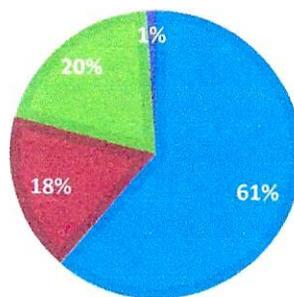
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	903
WEB	263
Ventanilla	291
Personalmente	16
TOTAL	1473

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contáctenos ■ WEB ■ Ventanilla ■ Personalmente



Para el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron 1473 solicitudes de las cuales el 61% ingreso por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; El 20% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); El 18% ingreso a través del módulo GSC; 1.08% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

6
05



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

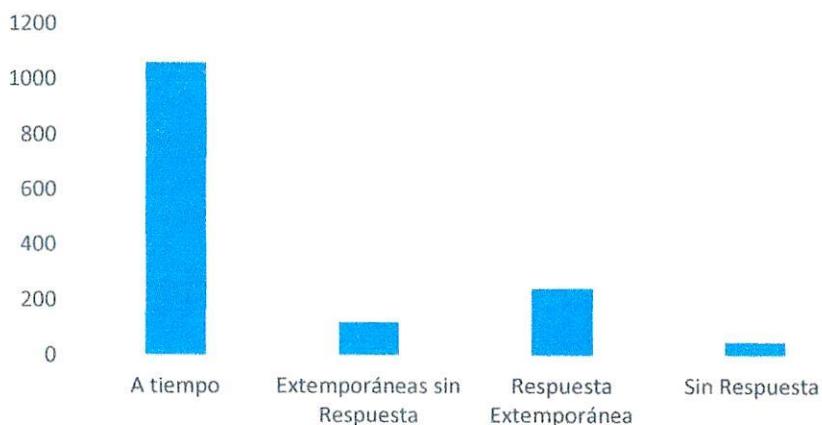
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 26 de 37

Estado de respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	1060
Extemporáneas sin Respuesta	120
Respuesta Extemporánea	243
Sin Respuesta	50
TOTAL	1473

ESTADO DE RESPUESTAS



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 50 solicitudes se encuentran sin respuesta, de las cuales 28 están vencidas

Respuestas Vencidas

RESPUESTAS VENCIDAS	TOTAL
Informativo	1
Petición General	26
Petición entre autoridades	1
TOTAL	28



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

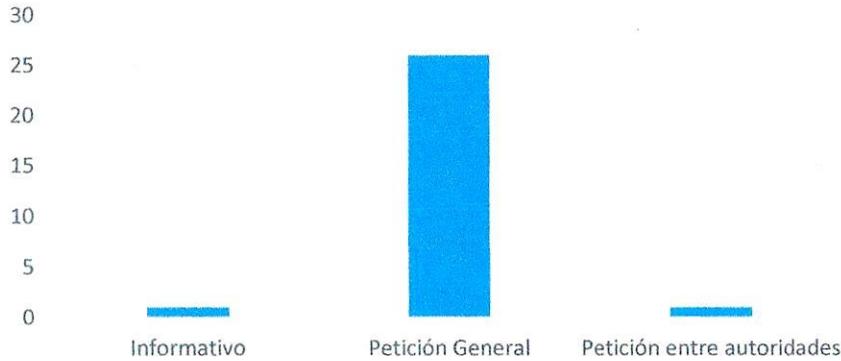
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 27 de 37

RESPUESTAS VENCIDAS



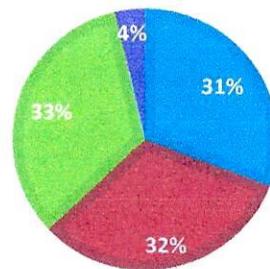
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	522
WEB	550
Ventanilla	568
Personalmente	62
TOTAL	1702

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contáctenos ■ WEB ■ Ventanilla ■ Personalmente



Para el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron 1702 solicitudes de las cuales el 33% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); EL 32% ingreso a través del módulo GSC; EL 31% ingreso por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga y el 4% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRS verbalmente.



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

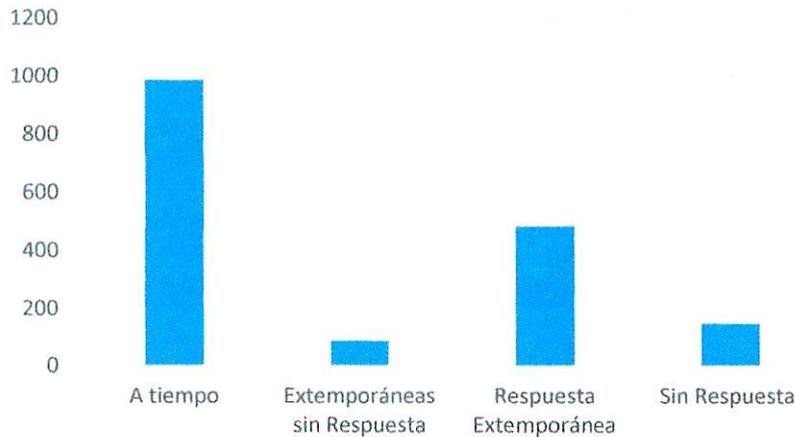
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 28 de 37

Estado de respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	985
Extemporáneas sin Respuesta	87
Respuesta Extemporánea	483
Sin Respuesta	147
TOTAL	1702

ESTADO DE RESPUESTAS



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 147 solicitudes se encuentran sin respuesta, de las cuales 30 están vencidas.

Respuestas Vencidas

RESPUESTAS VENCIDAS	TOTAL
Petición de Documentos	1
Petición de Información	3
Petición General	9
Petición entre Autoridades	12
Queja	1
Queja Anónima	4
TOTAL	30



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

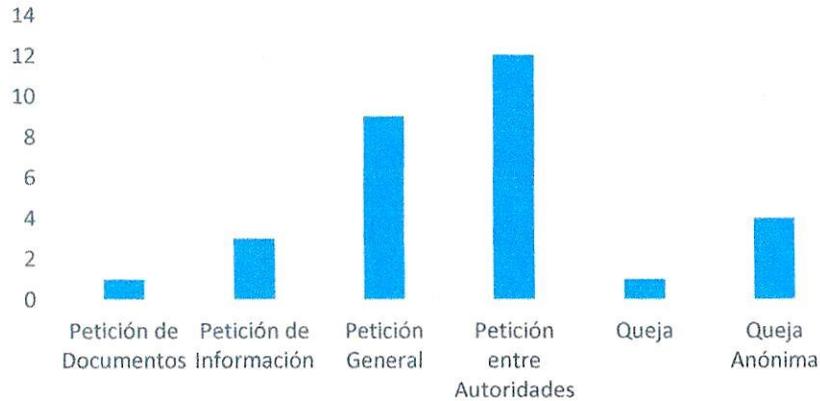
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 29 de 37

RESPUESTAS VENCIDAS



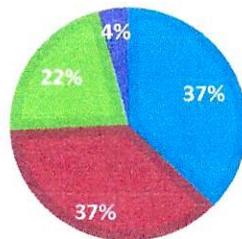
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	719
WEB	717
Ventanilla	422
Personalmente	78
TOTAL	1936

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contáctenos ■ WEB ■ Ventanilla ■ Personalmente



Para el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron 1936 solicitudes de las cuales el 37.13% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 37.03% ingreso a través del módulo; el 22% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 4% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRS verbalmente



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

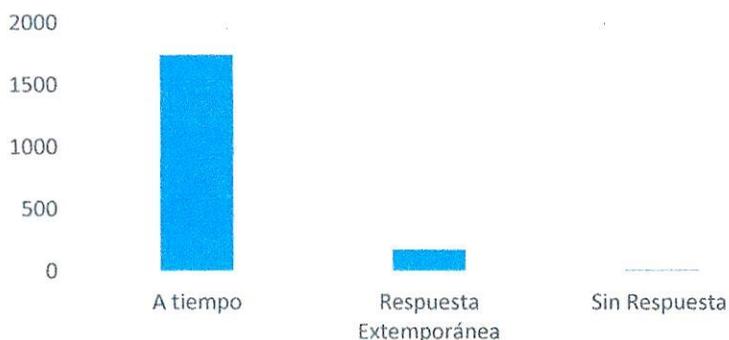
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 30 de 37

Estado de respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	1742
Respuesta Extemporánea	178
Sin Respuesta	16
TOTAL	1936

ESTADO DE RESPUESTAS

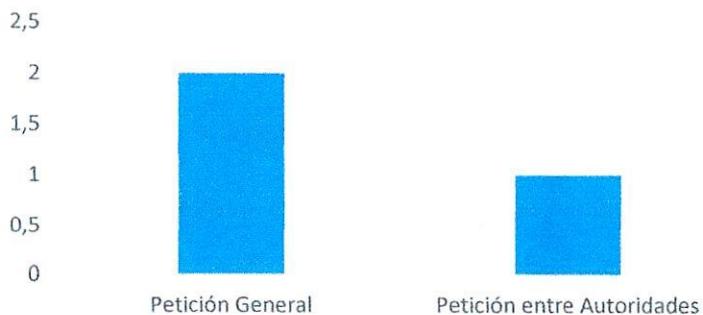


En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 16 solicitudes se encuentran sin respuesta, de las cuales 3 están vencidas

Respuestas Vencidas

RESPUESTAS VENCIDAS	TOTAL
Petición General	2
Petición entre Autoridades	1
TOTAL	3

RESPUESTAS VENCIDAS





**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 31 de 37

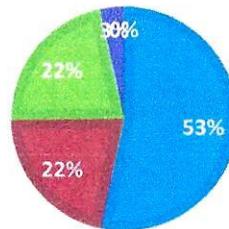
SECRETARIA DEL INTERIOR

Medio de Ingreso

TIPO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	1625
WEB	654
Ventanilla	664
Personalmente	105
Telefónicamente	1
TOTAL	3049

TIPO DE INGRESO

■ Correo Contáctenos ■ WEB ■ Ventanilla
■ Personalmente ■ Telefónicamente



Para el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron 3049 solicitudes de las cuales el 53% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 21.77% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); El 21.44% ingreso a través del módulo; el 3.44% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

Estado de respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	2292
Extemporánea sin respuesta	126
Respuesta Extemporánea	604
Sin Respuesta	27
TOTAL	3049



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

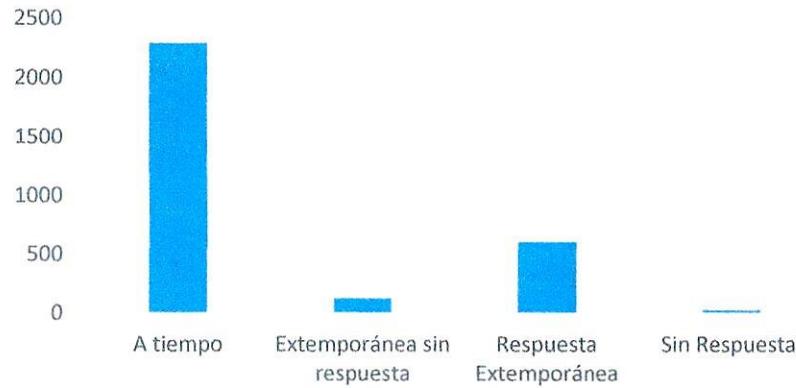
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **32** de **37**

ESTADO DE RESPUESTA



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 27 solicitudes se encuentran sin respuesta, de las cuales 17 están vencidas.

Respuestas Vencidas

RESPUESTAS VENCIDAS	TOTAL
Petición General	16
Informativo	1
TOTAL	17

RESPUESTAS VENCIDAS





**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 33 de 37

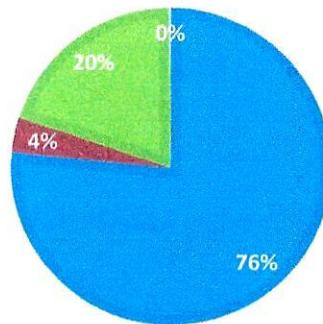
SECRETARIA JURÍDICA

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	439
WEB	20
Ventanilla	114
Telefónicamente	1
TOTAL	574

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contáctenos ■ WEB ■ Ventanilla ■ Telefónicamente



Para el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron 574 solicitudes de las cuales el 76% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 20% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); El 4% ingreso a través del módulo

Estado de respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	439
Extemporánea sin respuesta	4
Respuesta Extemporánea	121
Sin Respuesta	10
TOTAL	574



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS

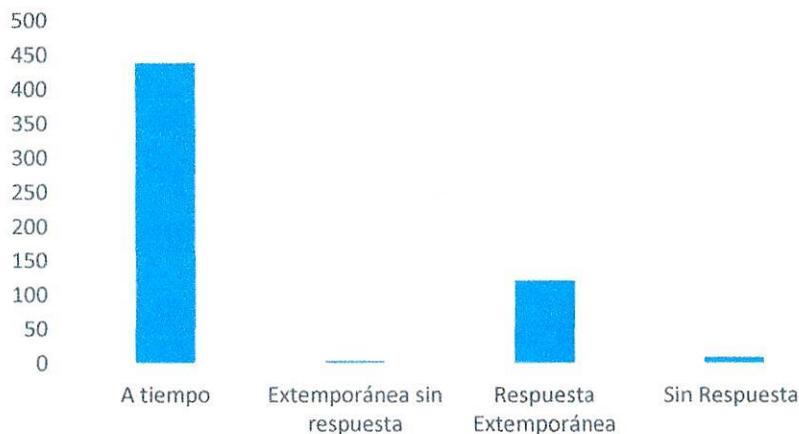
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 34 de 37

ESTADO DE RESPUESTA

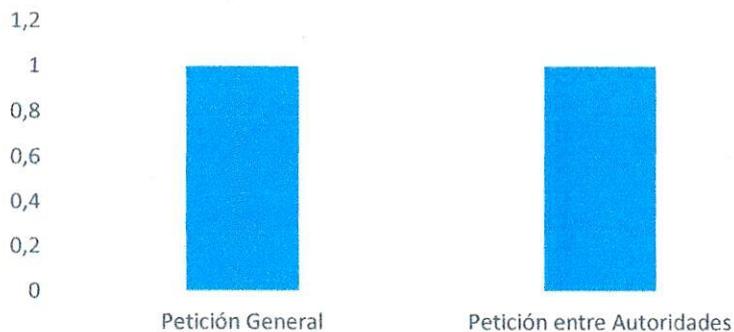


En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 10 solicitudes se encuentran sin respuesta, de las cuales 2 están vencidas.

Respuestas Vencidas

RESPUESTAS VENCIDAS	TOTAL
Petición General	1
Petición entre Autoridades	1
TOTAL	2

RESPUESTAS VENCIDAS



Handwritten signature



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 35 de 37

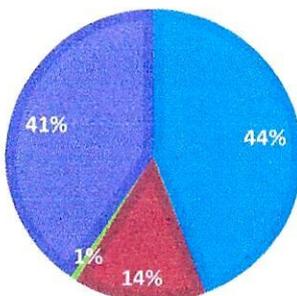
OFICINA DEL SISBÉN

Medio de Ingreso

TIPO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	61
WEB	20
Ventanilla	1
Personalmente	56
TOTAL	138

TIPO DE INGRESO

■ Correo Contáctenos ■ WEB ■ Ventanilla ■ Personalmente



Para el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron 138 solicitudes de las cuales el 44% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 41% se fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales; el 14% ingreso a través del módulo y el 1% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

Estado de respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	137
Respuesta Extemporánea	1
TOTAL	138



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS

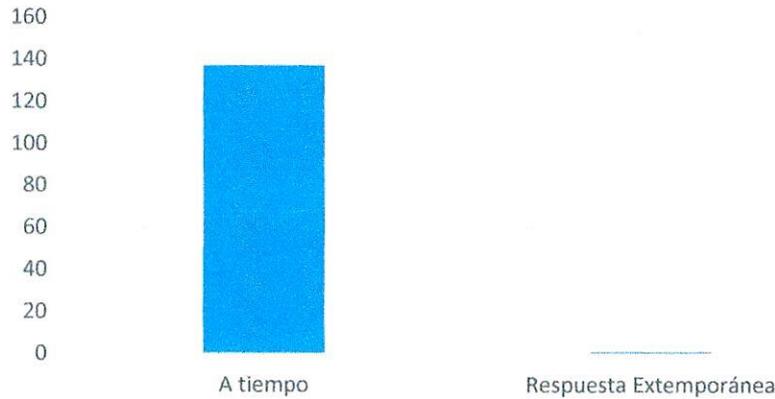
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 36 de 37

ESTADO DE RESPUESTA



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 137 solicitudes recibieron respuesta según los términos establecidos por la ley.

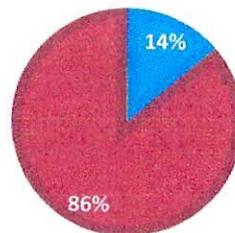
UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	4
Ventanilla	25
TOTAL	29

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contáctenos ■ Ventanilla





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

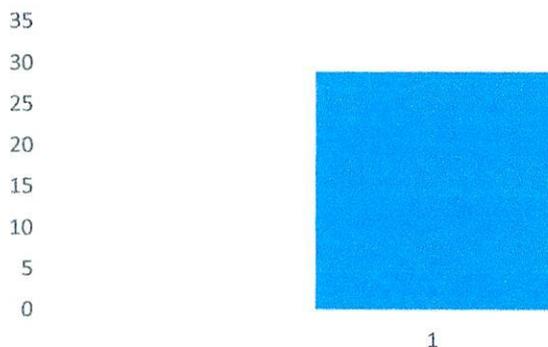
Página 37 de 37

Para el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron 29 solicitudes de las cuales el 86% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 14% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga

Estado de respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	29
TOTAL	29

ESTADO DE RESPUESTA



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que todas solicitudes recibieron respuesta según los términos establecidos por la ley.

6. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- Se requiere que las oficinas de: Departamento Administrativo Defensoría Espacio Público, Jefe de la Oficina Asesora TIC y Jefes la Oficina de Control Interno Disciplinario y Gestión, dependencias involucradas establezcan un plan de acción, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta a los ciudadanos y de esta manera evitar que la Administración Municipal se enfrente a situaciones legales por incumplimiento del cumplimiento de los términos de Ley
- Se requiere que, el enlace de cada secretaría, realicen seguimiento semanal a las solicitudes con el fin de evitar los vencimientos de los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015.
- Del 100% de las solicitudes radicadas en los diferentes canales (atención al ciudadano, ventanilla y otros) por los ciudadanos, el 85% se logró dar respuesta dentro del término de Ley.
- La Secretaría de Hacienda requiere verificar cuales peticiones pueden ser aclaradas a través del link de preguntas frecuentes.

Fecha elaboración informe: Bucaramanga, Enero 30 de 2024