



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 1 de 16

Fecha: 29 de febrero de 2024	Ciudad: Bucaramanga				
Profesional(es) asignado(s): Sandra Milena Mendoza Amado	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 31 de diciembre 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 31 de diciembre 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.



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 2 de 16

- 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 2024, aprobado en la reunión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI) celebrada el 26 de enero de 2024, 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 16

- 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 16

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
- Redes sociales (twitter, facebook).
- Notificaciones judiciales: 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 segundo semestre del 2023 y segundo semestre del 2022 discriminadas así:

TIPO DE INGRESO	SEGUNDO SEMESTRE 31-12-2023	SEGUNDO SEMESTRE 31-12-2022	VARIACIÓN
	CANT DE RADICADOS	CANT DE RADICADOS	
MÓDULO PQRS D	70.620	66.596	6,04%
OTROS CANALES	283	109	159,6%
VENTANILLA	12.440	13.793	-9,80%
TOTAL	83.343	80.498	3,53%

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 16

Cabe resaltar que del total de solicitudes del segundo semestre del 2022 comparado con el segundo semestre 2023, se presenta un aumento del 6.04% en las solicitudes radicadas en el módulo PQRSD, aumento del 159.6% en el módulo de otros canales y disminución del 9.80% 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
Segundo semestre 2023	83.343	84.565	-1,44%
Segundo semestre 2022	80.498	83.352	-3,42%

Fuente: informe comportamental PQRSDF

En el segundo semestre de 2023, la variación entre las solicitudes radicadas y las asignadas es del -1.44%, mientras que, en el segundo semestre de 2022, la variación era del -3.42%. Aunque las variaciones porcentuales son 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 segundo semestre de 2023 y aquellos del segundo semestre de 2022:

DEPENDENCIA	MÓDULO PQRSD		OTROS CANALES		MÓDULO COMUNICACIONES EXTERNAS (VENTANILLA)		CANTIDAD		Participación	
	sem 2 2023	sem 2 2022	sem 2 2023	sem 2 2022	sem 2 2023	sem 2 2022	sem 2 2023	sem 2 2022	sem 2 2023	sem 2 2022
Secretaría de Hacienda	50.171	44.805	0	0	5.407	4.868	55.578	49.673	65,72%	59,59%
Secretaría del Interior	5.070	5.367	0	0	1.352	2.026	6.422	7.393	7,59%	8,87%
Secretaría de Salud y Ambiente	3.362	3.958	0	0	1.196	1.125	4.558	5.083	5,39%	6,10%
Secretaría de Planeación	2.721	3.285	0	0	1.240	1.524	3.961	4.809	4,68%	5,77%
Secretaría Administrativa	2.252	3.499	282	109	350	465	2.884	4.073	3,41%	4,89%
Secretaría de Desarrollo Social	1.632	1.982	0	0	1.220	1.958	2.852	3.940	3,37%	4,73%
Secretaría de Infraestructura	2.554	2.229	0	0	687	861	3.241	3.090	3,83%	3,71%
Oficina de valorización	621	763	0	0	581	691	1.202	1.454	1,42%	1,74%
Secretaría Jurídica	977	845	0	0	200	220	1.177	1.065	1,39%	1,28%
DADEP	766	782	0	0	176	310	942	1.092	1,11%	1,31%
Secretaría de Educación	1.175	868	1	0	37	46	1.213	914	1,43%	1,10%
Despacho del Alcalde	110	192	0	0	65	137	175	329	0,21%	0,39%
Oficina Control Interno Disciplinario	84	105	0	0	33	54	114	159	0,13%	0,19%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	73	78	0	0	7	8	80	86	0,09%	0,10%
Oficina Control Interno de Gestión	32	58	0	0	5	6	37	64	0,04%	0,08%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	11	29	0	0	45	33	58	62	0,07%	0,07%
Oficina Asesora TIC	57	54	0	0	3	5	60	59	0,07%	0,07%
OFAI	4	4	0	0	9	2	13	6	0,02%	0,01%
Sin asignación	0	0	0	0	0	1	0	1	0%	0,00%
TOTAL	71.672	68.903	283	109	12.610	14.340	84.565	83.352	100	100%
Variación semestral	4,02%		159,63%		-12,06%		1,46%			

Fuente: informe comportamental PQRSDF

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar que el 59,59% del total de las solicitudes que ingresaron a la administración municipal, en el segundo semestre del 2023, fueron asignadas a la



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 6 de 16

Secretaría de Hacienda, seguida de la Secretaría del Interior con el 8,87% y la Secretaría de Salud y Ambiente con el 6,10% de participación.

Adicionalmente, al comparar segundo semestre del 2023 y segundo semestre del 2022, se puede evidenciar un aumento del 4,02% de las solicitudes radicadas en el módulo PQRSD, aumentó el 159,63% de las solicitudes radicadas en otros canales, disminuyó el 12.06% de las solicitudes radicadas en la ventanilla.

3. Clasificación por PQRSD segundo semestre 2023

El módulo de PQRSD durante el segundo semestre de 2023 registra 37.870 radicados los cuales se encuentran clasificados según se muestra en el siguiente cuadro:

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Formulario de impuesto de Industria & Comercio	37.870	52,84%
Petición general	19.880	27,74%
Informativo	2.613	3,65%
Petición de información	1.920	2,68%
Requerimientos de entidades de control y vigilancia	1.768	2,47%
Peticiones entre autoridades	1.390	1,94%
Petición de documentos	1.381	1,93%
Procesos judiciales	1.170	1,63%
Queja	1.087	1,52%
Queja anónima	811	1,13%
Registro contribuyentes ICA	470	0,66%
Acciones de tutela	291	0,41%
Invitaciones	282	0,39%
Petición para elevar una consulta	181	0,25%
Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no debido	132	0,18%
Fallo – procesos judiciales	73	0,10%
Fallo	62	0,09%
Recurso de reconsideración	49	0,07%
Sugerencia	37	0,05%
Respuesta requerimientos de la Administración Municipal	36	0,05%
Admisión	32	0,04%
Acciones populares	29	0,04%
Memoriales	25	0,03%
Denuncia anticorrupción	18	0,03%
Incidente de desacato	20	0,03%
Felicitación	16	0,02%
Revocatoria directa	15	0,02%
Exclusión de impuesto predial	10	0,01%
Registro contra liquidación oficial IPU	4	0,01%
TOTAL	37.870	100%

Fuente: Informe comportamental PQRSD

De acuerdo a la clasificación del cuadro anterior, del total de PQRSD recibidas durante el segundo semestre del 2023, el 52,84% (37.870) fueron por Formulario de impuesto de Industria & Comercio, un 27,74% (19.880) Petición General, 3,65% (2.613) Informativo, 2,68% (1.920) Petición de Información, 2,47% (1.768) Requerimientos de entidades de control y vigilancia, 1,94% (1.390) Peticiones entre autoridades, 1,93% (1.381) Petición de documentos, 1,63% (1.170) Procesos judiciales, 1,52% (1.087) Queja, 1,13% (811) Queja anónima y 0,66% (470) a Registro contribuyentes ICA.



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 7 de 16

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

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición general	10.621	83,21%
Informativo	1.492	11,69%
Petición de Información	142	1,11%
Petición de documentos	104	0,81%
Demandas / Querellas Policivas	75	0,59%
Queja	65	0,51%
Queja anónima	45	0,35%
Procesos judiciales	23	0,18%
Entrega de informes	20	0,16%
Formulario de Impuesto de Industria & Comercio	11	0,09%
Requerimientos entidades de control, vigilancia	11	0,09%
Petición para elevar una consulta	10	0,08%
Recursos de apelación	6	0,05%
Recursos de reposición	5	0,04%
Informes presentados	4	0,03%
Registro contribuyentes ICA	3	0,02%
Acciones de tutela	3	0,02%
Peticiones entre autoridades	1	0,01%
Felicitación	1	0,01%
Denuncia anticorrupción	1	0,01%
TOTAL	12.764	100%

Fuente: Informe comportamental PQRSD del segundo semestre del 2023

De acuerdo a la clasificación del cuadro anterior, del total de PQRSD recibidas, por el módulo de ventanilla, durante el segundo semestre del 2023, el 83,21% (10.621) corresponden a Petición general; 11,69% (1.492) a Informativo; 1,11% (142) a Petición de información; 0,81% (104) a Petición de documentos; 0,59% (75) a Demandas / Querellas Policivas; 0,51% (65) a Queja; 0,35% (45) a Queja anónima; 0,18 (23) a Procesos judiciales.

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

CATEGORIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición general	283	100%
TOTAL	283	100%

Fuente: Informe comportamental PQRSD del segundo semestre 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



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 8 de 16

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:

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 (dentro del término para dar respuesta)		TOTAL	
	SEM 2 2023	SEM 2 2022	SEM 2 2023	SEM 2 2022	SEM 2 2023	SEM 2 2022	SEM 2 2023	SEM 2 2022	SEM 2 2023	SEM 2 2022
Secretaría de Hacienda	49.417	44.144	1.907	2.085	4.248	3.372	58	72	55.630	49.673
Secretaría de Planeación	2.468	2.245	146	460	1.359	2.071	2	33	3.975	4.809
Secretaría de Infraestructura	2.469	2.357	102	73	694	657	0	3	3.265	3.090
Secretaría del Interior	4.504	4.232	91	140	1.842	3.015	0	6	6.437	7.393
DADEP	593	688	79	76	277	326	0	2	949	1.092
Secretaría de Educación	1.022	759	24	11	170	144	0	0	1.216	914
Secretaría de Desarrollo social	2.263	1.884	5	71	602	1.985	0	0	2.870	3.940
Secretaría Administrativa	2.775	3.468	2	2	139	602	0	1	2.916	4.073
Secretaría de Salud y Ambiente	4.204	3.983	0	6	368	1.087	1	7	4.573	5.083
Secretaría Jurídica	937	944	0	2	244	118	0	1	1.181	1.065
Oficina Asesora TIC	61	59	0	0	0	0	0	0	61	59
Despacho del alcalde	175	316	0	0	0	13	0	0	175	329
Oficina de Control Interno de Gestión	37	64	0	0	0	0	0	0	37	64
Oficina de Valorización	1.198	1.403	0	0	4	50	0	1	1.202	1.454
Oficina de Control Interno Disciplinario	114	159	0	0	0	0	0	0	114	159
Oficina de Prensa y Comunicaciones	80	86	0	0	0	0	0	0	80	86
Unidad Técnica de Servicios Públicos	58	61	0	0	0	1	0	0	58	62
OFAI	13	6	0	0	0	0	0	0	13	6
Sin asignación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	72.388	66.858	2.356	2.926	9.947	13.441	61	126	84.752	83.352
PORCENTAJE	85,41%	80,21%	2,78%	3,51%	11,74%	16,13%	0,07%	0,15%	100%	100%

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

Se observa que de las 84.752 solicitudes externas radicadas y asignadas en el segundo semestre del 2023, las áreas responsables gestionaron el 85.41% (72.388) de las solicitudes de manera oportuna (Respuesta en Términos), el 2.78% (2.356) 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 11.74% (9.947) se tramitaron extemporáneamente (Contestadas después de la fecha de vencimiento) y el 0.07% (61) de las solicitudes recibidas aún contaban con tiempo para su vencimiento (Sin respuesta a la fecha de corte).



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 9 de 16

Es importante destacar que se ha registrado una disminución en la cantidad de solicitudes vencidas sin respuesta. Durante el segundo semestre de 2022, esta cifra alcanzó el 3.51%, mientras que en el segundo semestre de 2023 disminuyó a el 2.78%.

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, Infraestructura, Interior y DADEP, por ser las dependencias que tienen más PQRSD vencidas sin respuesta, con los siguientes resultados:

Tipo de solicitud	Secretaría de Hacienda	Secretaría de Planeación	Secretaría de Infraestructura	Secretaría del Interior	DADEP	TOTAL	PORCENTAJE
Petición general	1.446	76	72	77	51	1.722	73,87%
Informativo	198	3	7	2	3	213	9,14%
Petición de información	88	4	5	1	3	101	4,33%
Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no debido	78	0	0	0	0	78	3,35%
Petición de documentos	69	2	0	0	1	72	3,09%
Petición entre autoridades	29	9	3	5	9	55	2,36%
Queja	17	9	0	0	2	28	1,20%
Requerimientos de entidades de control, vigilancia	4	5	0	3	5	17	0,73%
Petición para elevar una consulta	14	0	0	0	0	14	0,60%
Queja anónima	1	10	0	0	3	14	0,60%
Procesos judiciales	4	4	0	0	1	9	0,39%
Formulario de impuestos de industria & Comercio	2	0	0	0		2	0,09%
Sugerencia	0	0	0	1	0	1	0,04%
Acciones populares	0	1	0	0	0	1	0,04%
Recursos de reposición	1	0	0	0	0	1	0,04%
Entrega informes	0	1	0	0	0	1	0,04%
Recursos de apelación	0	0	0	0	1	1	0,04%
Exclusión de Impuesto predial	1	0	0	0		1	0,04%
TOTAL	1.952	124	87	89	79	2.331	100%

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

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

Se observa que, de las 2.331 solicitudes externas en estado vencidas sin respuesta en el segundo semestre del 2023, el 73,87% corresponden a Petición General, el 9,14% a informativo, el 4,33% corresponden a Petición de información, el 3,35% a Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no debido, 3,09% a Petición de documentos, 2,36% a Petición entre autoridades y el 1,20% a Queja.

Respecto al indicador de solicitudes externas de las vigencias 2018 a primer semestre 2023, tenemos:

SECRETARÍA / DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL	VENCIDAS SIN RESPUESTA	CONTESTADAS DESPUÉS DE	SIN RESPUESTA A LA FECHA	TOTAL
--------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	--------------------------	-------



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 10 de 16

	TERMINO DE LEY	A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	LA FECHA DE VENCIMIENTO	DE CORTE DEL INFORME (dentro del término para dar respuesta)	
Secretaría de Hacienda	415.705	1.816	53.708	17	471.246
Secretaría Jurídica	11.149	574	4.576	1	16.300
Secretaría de Infraestructura	19.005	39	8.536	0	27.580
DADEP	6.867	33	2.448	0	9.348
Secretaría de Planeación	35.825	27	14.128	0	49.980
Secretaría de Desarrollo social	19.713	8	8.154	0	27.875
Secretaría del Interior	41.391	6	23.972	0	65.369
Despacho del alcalde	8.932	1	1.202	0	10.134
Secretaría Administrativa	36.540	0	12.552	0	49.092
Oficina de Control Interno Disciplinario	1.717	0	30	0	1.747
Secretaría de Salud y Ambiente	41.121	0	9.059	0	50.180
Oficina TIC	1.269	0	72	0	1.341
Oficina de Control Interno de Gestión	471	0	91	0	562
Secretaría de Educación	7.291	0	1.455	0	8.746
Oficina de Prensa	582	0	6	0	588
Oficina de Valorización	14.674	0	564	0	15.238
OFAI	67	0	68	0	135
UTSP	764	0	16	0	780
Sin dependencia	0	0	1	0	1
TOTAL	663.083	2.504	140.638	18	806.243
PORCENTAJE	82.24%	0.31%	17.44%	0.002%	100%

Fuente: Informe solicitudes externas del 2018 – primer semestre 2023

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

Se observa que de las 806.243 solicitudes radicadas y asignadas en el sistema en las vigencias 2018 a primer semestre del 2023, las áreas responsables gestionaron el 82.24% (663.083) de las solicitudes de manera oportuna (Respuesta en Términos), el 0.31% (2.504) 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 17.44% (140.638) 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 2 solicitudes que muestran esta particularidad:

Secretaría/ Dependencia	Radicado	Fecha radicado	Fecha vencimiento	Tipo de solicitud
Hacienda	1-SA-202302-00023453	16/02/2023	12/02/2024	Recurso de reconsideración
Hacienda	202212735195	05/12/2022	01/12/2023	Recurso de reconsideración

Fuente: Informe solicitudes externas del 2018 – primer semestre 2023, 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 primer semestre del 2023, se analizó el tipo de solicitud de los registros de la Secretaría de Hacienda, Secretaría Jurídica, Secretaría de Infraestructura y DADEP y Secretaría de Planeación con los siguientes resultados:

Tipo de solicitud	Secretaría de Hacienda	Secretaría Jurídica	Secretaría de Infraestructura	DADEP	Secretaría de Planeación	TOTAL	%
-------------------	------------------------	---------------------	-------------------------------	-------	--------------------------	-------	---



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 11 de 16

Petición general	1.484	390	27	25	17	1.943	78,09%
Entrega de informes	61	44	0	0	0	105	4,22%
Petición de información	72	3	3	3	4	85	3,42%
Demandas/Querellas Policivas	0	49	0	0	0	49	1,97%
Informativo	43	0	4	0	0	47	1,89%
Acciones populares	0	40	0	0	0	40	1,61%
Petición de documentos	32	1	0	0	2	35	1,41%
Acciones de tutela	2	30	0	0	0	32	1,29%
Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no debido	32	0	0	0	0	32	1,29%
Queja	15	1	2	0	1	19	0,76%
Petición para elevar una consulta	16	0	0	1	0	17	0,68%
Invitaciones	13	1	0	0	0	14	0,56%
Requerimientos de entidades de control, vigilancia	8	0	3	3	0	14	0,56%
Respuesta a requerimientos de la administración municipal	13	0	0	0	1	14	0,56%
Incidente de desacato	0	7	0	0	0	7	0,28%
Formulario de impuesto de Industria & Comercio	7	0	0	0	0	7	0,28%
Procesos judiciales	2	3	0	0	0	5	0,20%
Informes presentados	4	1	0	0	0	5	0,20%
Acciones de cumplimiento	0	4	0	0	0	4	0,16%
Denuncia anticorrupción	2	0	0	0	0	2	0,08%
Recurso de reconsideración	2	0	0	0	0	2	0,08%
Fallo procesos judiciales	1	0	0	0	1	2	0,08%
Queja anónima	0	0			1	1	0,04%
Fallo	1	0	0	0	0	1	0,04%
Reclamo	1	0	0	0	0	1	0,04%
Exclusión de impuesto predial	1	0	0	0	0	1	0,04%
Recurso contra liquidación oficial IPU	1	0	0	0	0	1	0,04%
Solicitud saldo a favor ICA	1	0	0	0	0	1	0,04%
Sugerencia	1	0	0	0	0	1	0,04%
Solicitud aplicación mutación IGAC	1	0	0	0	0	1	0,04%
TOTAL	1.816	574	39	33	27	2.488	100%

Fuente: Informe solicitudes externas, por tipo de solicitud del 2018 – primer semestre 2023
<https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>

Se observa que, de las 2.488 solicitudes externas de vigencias anteriores en estado vencidas sin respuesta, el 78.09% corresponden a Petición General, el 4.22% corresponden a Entrega de informes, el 3.42% a Petición de información, el 1.97% a Demandas/Querellas Policivas, 1.87% a Informativos y el 1.61% a Acciones populares

Comunicaciones internas:



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 12 de 16

Respecto de las solicitudes internas registradas en el sistema, durante el segundo 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 Hacienda	1.965	322	1.101	0	3.388
Secretaría de Planeación	1.403	289	892	0	2.584
Secretaría de Infraestructura	1.077	56	291	0	1.424
DADEP	879	44	319	0	1.242
Secretaría del Interior	2.610	14	1.034	0	3.658
Secretaría Jurídica	870	11	141	0	1.022
Secretaría de Desarrollo social	390	7	112	0	509
Secretaría de Educación	752	5	96		853
Secretaría Administrativa	1.754	5	187	1	1.947
Secretaría de Salud y Ambiente	1.004	0	144	0	1.148
Despacho del alcalde	313	0	1	0	314
Oficina Asesora TIC	835	0	0	0	835
Oficina de Prensa y Comunicaciones	127	0	0	0	127
Oficina de Control Interno de Gestión	330	0	1	0	331
Oficina de Valorización	175	0	1	0	176
Oficina de Control Interno Disciplinario	426	0	0	0	426
OFAI	100	0	0	0	100
Unidad de Servicios Públicos	113	0	0	0	113
TOTAL	15.123	753	4.320	1	20.197
PORCENTAJE	74,88%	3,73%	21,39%	0,001	100,00%

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

De las 20.197 solicitudes internas radicadas y asignadas en el segundo semestre de 2023, las áreas responsables gestionaron el 74,88% (15.123) de las solicitudes de manera oportuna (Respuesta en Términos), el 3,73% (753) 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 21,39% (4.320) se tramitaron extemporáneamente (Contestadas después de la fecha de vencimiento) y el 0.001% (1) se encontraban dentro de los términos para dar respuesta, de acuerdo a la fecha de corte del informe.

Respecto al indicador de solicitudes internas vencidas sin respuesta del segundo 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 Hacienda	Secretaría de Planeación	Secretaría de Infraestructura	DADEP	Secretaría del Interior	TOTAL	PORCENTAJE
Sin tipo de solicitud	128	166	21	19	8	342	47,17%
Petición general	146	43	24	11	3	227	31,31%
Petición de información	32	15	4	5	0	56	7,72%
Tipo de solicitud	Secretaría de Hacienda	Secretaría de Planeación	Secretaría de Infraestructura	DADEP	Secretaría del Interior	TOTAL	PORCENTAJE
Trámites	0	40	1	4	1	46	6,34%



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 13 de 16

policivos							
Acciones constitucionales	3	16	2	0	1	22	3,03%
Respuesta a oficio	5	7	3	2	0	17	2,34%
Petición de documentos	8	2	0	2	0	12	1,66%
Citaciones personales	0	0	1	0	0	1	0,14%
Requerimientos Entes de Control	0	0	0	0	1	1	0,14%
Mediante la cual se resuelve una solicitud de exención, exclusión o exoneración del impuesto predial unificado	0	0	0	1	0	1	0,14%
TOTAL	322	289	56	44	14	725	100,00%

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

Se evidencia que persiste la debilidad en la asignación, toda vez que no se han clasificado por tipo de solicitud 342 registros.

En cuanto al estado de solicitudes internas de vigencias anteriores (2018-primer semestre de 2023) 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	8.982	8.533	7.269	24.784
Secretaría Jurídica	5.072	698	1.530	7.300
Secretaría de Hacienda	10.439	494	9.359	20.292
Secretaría de Desarrollo social	3.804	42	1.396	5.242
DADEP	4.345	39	2.404	6.788
Secretaría de Infraestructura	6.390	18	3.528	9.936
Secretaría del Interior	22.730	8	14.683	37.421
Secretaría de Salud y Ambiente	9.825	3	1.508	11.336
Secretaría de Educación	4.871	1	778	5.650
Oficina Asesora TIC	5.956	1	129	6.086
Despacho del alcalde	3.229	1	310	3.540
Secretaría Administrativa	19.681	0	5.201	24.882
Oficina de Control Interno de Gestión	2.707	0	74	2.781
Oficina de Control Interno Disciplinario	3.053	0	70	3.123
Oficina de Valorización	1.088	0	270	1.358
UTSP	1.081	0	49	1.130
Oficina de Prensa	1.103	0	14	1.117
OFAI	548	0	250	798
TOTAL	114.904	9.838	48.822	173.564
PORCENTAJE	66,20	5,67	28,13	100,00%

Fuente: Reporte solicitudes asignadas de Registro Interno vigencias 2018-primer semestre 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 16

De las 173.564 solicitudes internas radicadas y asignadas en el sistema en las vigencias 2018- primer semestre del 2023, las áreas responsables gestionaron el 66.20% (114.904) de las solicitudes de manera oportuna (Respuesta en Términos), el 5.67% (9.838) 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 28.13% (48.822) 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 Jurídica, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Desarrollo Social y DADEP, con los siguientes resultados:

Tipo de solicitud	Secretaría de Planeación	Secretaría Jurídica	Secretaría de Hacienda	Secretaría de Desarrollo Social	DADEP	TOTAL	PORCENTAJE
Sin tipo de solicitud	4.645	377	106	19	8	5.155	52,57%
Petición general	1.637	155	269	14	12	2.087	21,28%
Respuesta a oficio	370	26	17	0	1	414	4,22%
Remisión	656	0	0	0	0	656	6,69%
Petición de información	364	35	38	8	16	461	4,70%
Acciones constitucionales	161	70	4	0	1	236	2,41%
Trámites policivos	177	7	16	0	0	200	2,04%
Petición de documentos	61	12	24	0	0	97	0,99%
Información	73	0	0	0	0	73	0,74%
Circular	50	0	0	0	0	50	0,51%
Respuesta	44	0	0	0	0	44	0,45%
Proyectos	43	0	0	0	0	43	0,44%
Reunión	41	0	0	0	0	41	0,42%
Citaciones personales	34	2	0	0	1	37	0,38%
Remisión por competencia	23	0	0	0	0	23	0,23%
Invitación	21	0	0	0	0	21	0,21%
Visita	20	0	0	0	0	20	0,20%
Acción popular	16	0	0	0	0	16	0,16%
Tutela	16	0	0	0	0	16	0,16%
Requerimientos entes de control	11	0	1	1	0	13	0,13%
Entrega	13	0	0	0	0	13	0,13%
Despachos comisorios	0	12	0	0	0	12	0,12%
Resolución	11	0	0	0	0	11	0,11%
Comunicaciones informativas	9	0	0	0	0	9	0,09%
Concepto técnico	9	0	0	0	0	9	0,09%
Por medio de la cual se efectúan modificaciones al anexo presupuesto	7	0	0	0	0	7	0,07%
Por la cual se resuelve solicitud de indemnización sustitutiva de la pensión de vejez	0	0	6	0	0	6	0,06%
Derecho de petición	6	0	0	0	0	6	0,06%
Liquidación	6	0	0	0	0	6	0,06%
Resolución mediante la cual se realiza una inscripción en el Registro de contribuyentes Responsables del Impuesto de Industria y Comercio	0	0	5	0	0	5	0,05%
Nulidad y restablecimiento del Derecho	0	1	3	0	0	4	0,04%
Por la cual se resuelve una sustitución pensional	0	0	4	0	0	4	0,04%
Otras	1	0	1	0	0	2	0,02%
Tipo de solicitud	Secretaría de Planeación	Secretaría Jurídica	Secretaría de Hacienda	Secretaría de Desarrollo Social	DADEP	TOTAL	PORCENTAJE



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 15 de 16

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%
Procesos licitación	0	1	0	0	0	1	0,01%
Fallo	1	0	0	0	0	1	0,01%
Por medio de la cual se constituye reservas de apropiación presupuestal de la vigencia fiscal	1	0	0	0	0	1	0,01%
Total	8.533	698	494	42	39	9.806	100%

Fuente: Reporte solicitudes asignadas de Registro Interno vencidas vigencias 2018-primer semestre 2023
<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 5.155 registros.

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:

- Establecer controles periódicos para verificar la asignación oportuna de las solicitudes y corregir desviaciones, especialmente en la categorización, asignación y registro inmediato de las PQRS que llegan por correo electrónico. Adicionalmente, se recomienda establecer indicadores de seguimiento para medir el tiempo de asignación a las PQRS para garantizar una atención oportuna.
- 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.
- 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 expedido 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 finalizado esta actividad, según se evidenció y registró en este seguimiento.

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

	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Mayo-04-2022
		Página 16 de 16

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 	Firma 
Nombre: Claudia Orellana Hernández Cargo: <i>Jefe Oficina Control Interno</i>	Nombre: Sandra Milena Mendoza Amado Cargo: <i>Profesional CPS - OCIG</i>