



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

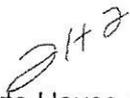
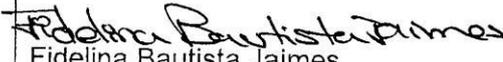
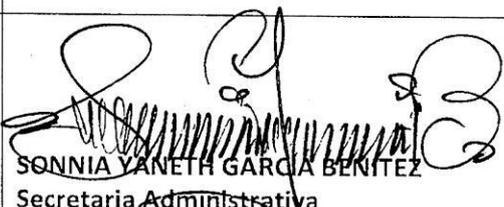
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 1 de 46

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: | Primer trimestre de 2024 (01/01/2024 al 31/03/2024) con fecha de corte 31 de Marzo de 2024 |
| LUGAR: | Alcaldía de Bucaramanga |
| PROYECCION INFORME COMPORTAMIENTO PQRS DEL 01-01-2024 AL 31-03-2024 |  Claudia Ines Rey Pedraza Profesional de Apoyo CPS 223 - 2024 |
| PROYECCION INFORME REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL DEL 01-01-2024 AL 31-03-2024 |  Alberto Hoyos Arguello Profesional de Apoyo CPS |
| REVISÓ: |  Fidelina Bautista Jaimes Profesional Universitario (E)  Natalia Serrano Tarazona Abogada CPS – Despacho Sec. Administrativa |
| APROBÓ: |  SONNIA YANETH GARCIA BENITEZ 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

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  <p>Alcaldía de Bucaramanga</p> | 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 46 |

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, en cumplimiento de los artículos 209 C.N, artículo 3° ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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 pagina web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de las 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



**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 46

- Atención Virtual: Modulo Página Web: <https://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx?id=LopM78G2wq78-vC4zXaS>

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 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 primer trimestre del 2024 con corte de las solicitudes que ingresaron hasta el 31 de marzo del 2024 y con el estado de las respuestas con corte al 31 de marzo de 2024, con los reportes extraídos del software GSC el 11 de abril 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 | 68507 |
| Otros Canales | 175 |
| Ventanilla | 8514 |
| SAC - Educación | 2258 |
| TOTAL | 79454 |



**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 46

Durante el primer trimestre de 2024, la Administración Municipal recibió por los diferentes canales de atención 79455 solicitudes, observando que el 86% fueron radicadas a través del módulo PQRSD como se relaciona en el cuadro anterior.

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 | SAC EDUCACION | MÓDULO COMUNICACIONES EXTERNAS (VENTANILLA) | CANTIDAD |
|---------------------------------------|--------------|---------------|---------------|--|--------------|
| DADEP | 379 | 0 | 0 | 111 | 490 |
| Despacho Alcalde | 133 | 0 | 0 | 100 | 233 |
| OFAI | 7 | 0 | 0 | 5 | 12 |
| Oficina Asesora TIC | 57 | 0 | 0 | 7 | 64 |
| Oficina Control Interno Disciplinario | 45 | 0 | 0 | 11 | 56 |
| Oficina de Control Interno de Gestión | 15 | 0 | 0 | 9 | 24 |
| Oficina de Prensa y Comunicaciones | 10 | 0 | 0 | 3 | 13 |
| Oficina de Valorización | 572 | 0 | 0 | 286 | 858 |
| Secretaria Administrativa | 1755 | 175 | 0 | 276 | 2206 |
| Secretaria de Desarrollo Social | 759 | 0 | 0 | 790 | 1549 |
| Secretaria de Educación | 649 | 1 | 2258 | 45 | 7229 |
| Secretaria de Hacienda | 56539 | 0 | 0 | 4140 | 60679 |
| Secretaria de Infraestructura | 1089 | 0 | 0 | 400 | 1489 |
| Secretaria de Planeación | 1242 | 0 | 0 | 804 | 2046 |
| Secretaria de Salud y Ambiente | 2247 | 0 | 0 | 617 | 2864 |
| Secretaria del Interior | 2338 | 0 | 0 | 787 | 3125 |
| Secretaria Jurídica | 329 | 0 | 0 | 99 | 428 |
| Sisben | 331 | 0 | 0 | 1 | 332 |
| Unidad Técnica de Servicios Públicos | 11 | 0 | 0 | 22 | 33 |
| TOTAL | 68507 | 176 | 6534 | 8513 | 83730 |

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 secretaria de Hacienda Municipal, siendo el Módulo de PQRSD el de mayor atención.



**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 46

5. ESTADÍSTICA MÓDULO WEB Y SISTEMA DE CORRESPONDENCIA (VENTANILLA) POR SECRETARIAS, OFICINAS Y DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO (DADEP)

Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO | TOTAL |
|--------------------|------------|
| Correo Contáctenos | 253 |
| Ventanilla | 111 |
| WEB | 87 |
| Personalmente | 39 |
| TOTAL | 490 |



Durante el primer trimestre del año 2024, ingresaron 490 solicitudes, de la cuales el 51% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 23% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 18% ingresaron por el módulo GSC y el 8% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|----------------------------|------------|
| A tiempo | 128 |
| Extemporánea sin Respuesta | 203 |
| Respuesta Extemporánea | 43 |
| Vencidas | 116 |
| TOTAL | 490 |

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 6 de 46



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 116 solicitudes se encuentran vencidas.

Solicitudes Vencidas

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|----------------------------|------------|
| Informativa | 6 |
| Invitaciones | 1 |
| Petición de Información | 2 |
| Petición General | 101 |
| Petición entre Autoridades | 1 |
| Queja | 2 |
| Queja Anónima | 3 |
| TOTAL | 116 |



15



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

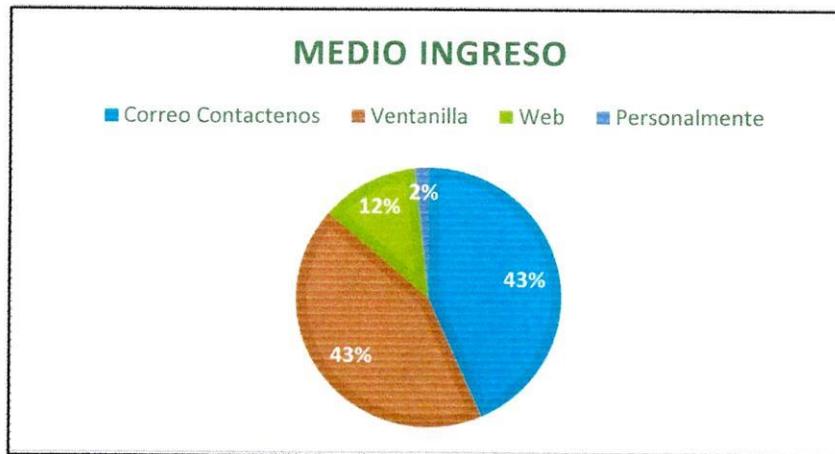
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 7 de 46

DESPACHO DEL ALCALDE

Medio de Ingreso

| MEDIO INGRESO | TOTAL |
|--------------------|------------|
| Correo Contactenos | 101 |
| Ventanilla | 100 |
| Web | 28 |
| Personalmente | 4 |
| TOTAL | 233 |



Durante el primer trimestre del año 2024, ingresaron 233 solicitudes, de las cuales el 43% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga y de forma física en el área de recepción documental (Ventanilla) respectivamente, el 12% ingreso a través del módulo web y el 2% correspondieron a solicitudes realizadas a través de PQRSD personal.

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|----------------------------|------------|
| A tiempo | 210 |
| Extemporánea sin Respuesta | 5 |
| Respuesta Extemporánea | 8 |
| Vencidas | 10 |
| TOTAL | 233 |



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

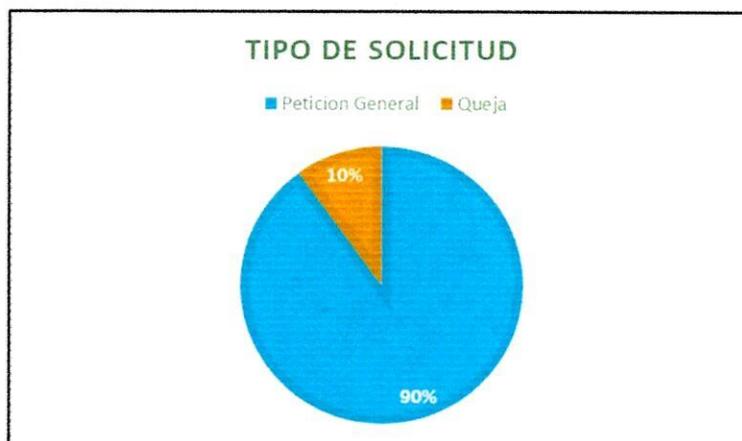
Página 8 de 46



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 10 solicitudes se encuentran vencidas.

Solicitudes Vencidas

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|-------------------|-----------|
| Petición General | 9 |
| Queja | 1 |
| TOTAL | 10 |





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

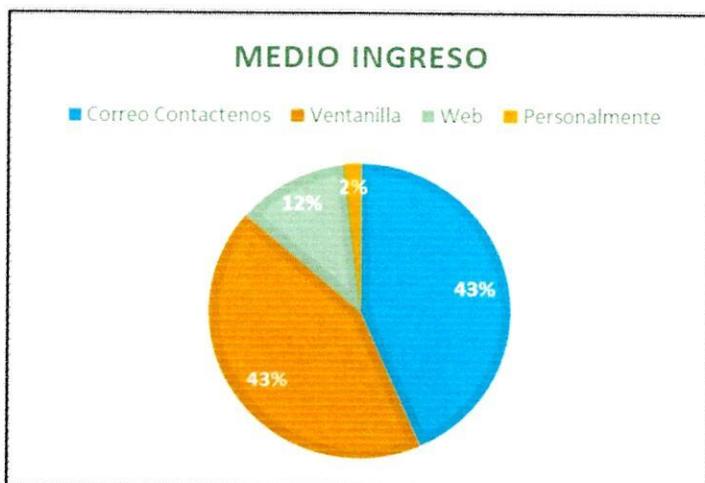
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 9 de 46

OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES (OFAI)

Medio de Ingreso

| MEDIO INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-----------|
| Correo Contactenos | 6 |
| Ventanilla | 5 |
| Personalmente | 1 |
| TOTAL | 12 |



Durante el primer trimestre del año 2024, ingresaron 12 solicitudes, de la cuales el 50% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 42% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 8% corresponde a solicitudes realizadas a través de PQRSD personal.

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|---------------------|-----------|
| A tiempo | 12 |
| TOTAL | 12 |

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que las 12 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

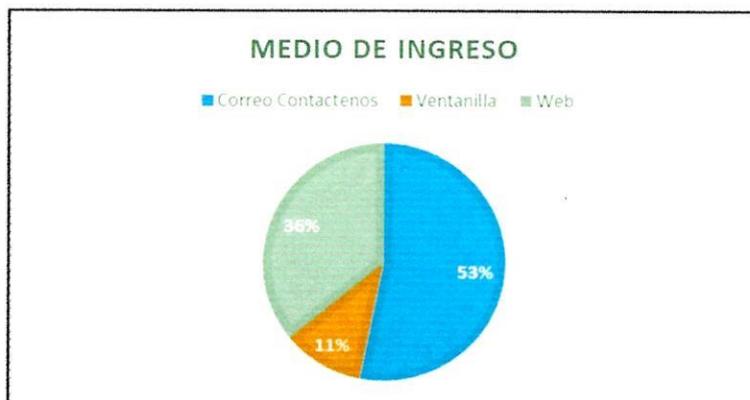
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 10 de 46

OFICINA ASESORA TIC

Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-----------|
| Correo Contactenos | 34 |
| Ventanilla | 7 |
| Web | 23 |
| TOTAL | 64 |



Para el primer trimestre del año 2024, se recibieron 64 solicitudes de las cuales 53% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 36% a través del módulo GSC de la entidad y el 7% se recibieron físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 11% corresponde a solicitudes realizadas a través de PQRSD personal.

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|---------------------|-----------|
| A tiempo | 61 |
| Vencidas | 3 |
| TOTAL | 64 |



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 11 de 46



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 3 solicitudes se encuentran vencidas

Solicitudes Vencidas

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|----------------------------|----------|
| Petición General | 2 |
| Petición entre Autoridades | 1 |
| TOTAL | 3 |





**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 12 de 46

OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-----------|
| Correo Contactenos | 44 |
| Ventanilla | 11 |
| Web | 1 |
| TOTAL | 56 |



Para el primer trimestre del año 2024, se recibieron 56 solicitudes de las cuales 78% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 20% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 2% ingresaron por el módulo GSC.

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|---------------------|-----------|
| A tiempo | 66 |
| TOTAL | 66 |

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que las 66 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley



**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 46

OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-----------|
| Correo Contactenos | 15 |
| Ventanilla | 9 |
| TOTAL | 24 |



Para el primer trimestre del año 2024, se recibieron 24 solicitudes, de las cuales 62% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 38% se recibieron a través del módulo GSC de la entidad y el 12% se recibieron físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|--------------------------|-----------|
| A tiempo | 23 |
| Sin Respuesta por vencer | 1 |
| TOTAL | 24 |



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 46



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que, del total de asignaciones recibidas, 23 solicitudes fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley. Se reporta 1 solicitud sin respuesta que para la fecha de corte del presente informe se encuentra por vencer, la cual corresponde a una Petición General.

OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-----------|
| Correo Contactenos | 10 |
| Ventanilla | 3 |
| TOTAL | 13 |





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 46

Para el primer trimestre del año 2024, se recibieron 13 solicitudes, de las cuales el 77% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga y el 23% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|------------------------|-----------|
| A tiempo | 12 |
| Respuesta Extemporánea | 1 |
| TOTAL | 13 |



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 12 solicitudes fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley y una solicitud se contestó de forma extemporánea, es decir, fuera de los términos de Ley.

OFICINA DE VALORIZACIÓN

Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO | TOTAL |
|--------------------|------------|
| Correo Contactenos | 540 |
| Ventanilla | 286 |
| Personalmente | 4 |
| WEB | 28 |
| TOTAL | 858 |



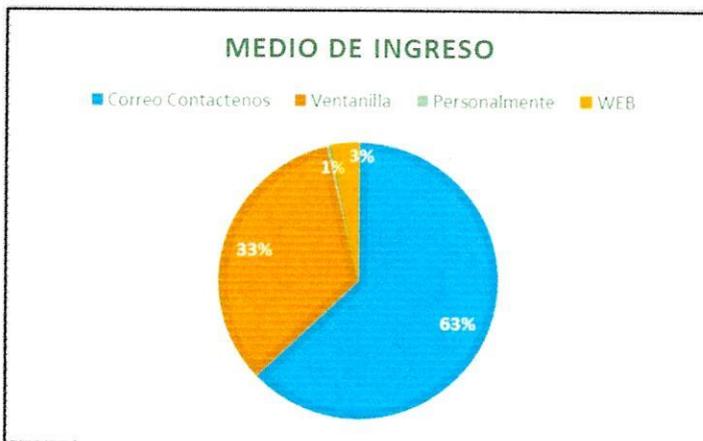
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 16 de 46



Para el primer trimestre del año 2024, se recibieron 858 solicitudes de las cuales el 63% ingreso a través del correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 33% en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 3% por el módulo GSC y el 1% corresponde a solicitudes realizadas a través de PQRSD personal.

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|--------------------------|------------|
| A tiempo | 764 |
| Respuesta Extemporánea | 2 |
| Sin respuesta por vencer | 92 |
| TOTAL | 858 |





**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 46

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 764 solicitudes se contestaron en los términos establecidos por la Ley; 2 se contestaron de forma extemporánea. Se reportan 92 solicitudes sin respuesta que para la fecha de corte del presente informe se encuentra por vencer.

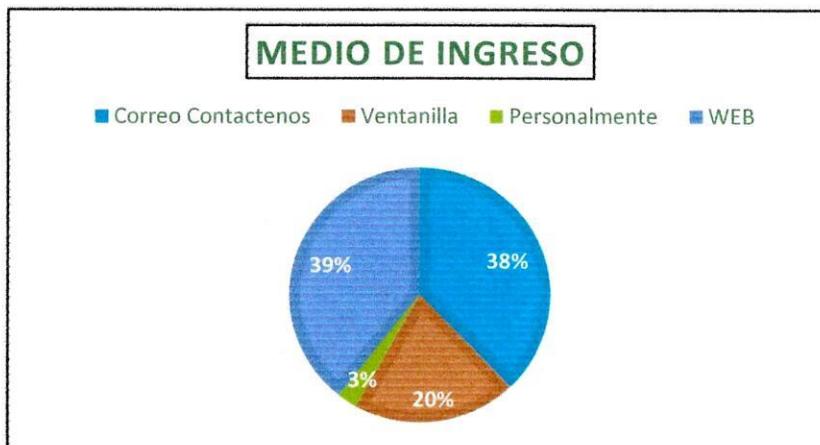
Solicitudes por Vencer

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|-------------------|-----------|
| Petición General | 91 |
| Informativo | 1 |
| TOTAL | 92 |

SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-------------|
| Correo Contactenos | 832 |
| Ventanilla | 451 |
| Personalmente | 55 |
| WEB | 868 |
| TOTAL | 2206 |



Para el primer trimestre del año 2024, se recibieron 2206 solicitudes de las cuales el 39% ingreso a través del módulo GSC; el 38% por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 20% en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 3% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

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 18 de 46

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|--------------------------|-------------|
| A tiempo | 1874 |
| Respuesta Extemporánea | 200 |
| Sin Respuesta por Vencer | 95 |
| Vencidas | 37 |
| TOTAL | 2206 |



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 1874 solicitudes fueron contestadas en los términos establecidos por la Ley; a 200 solicitudes se les dio respuesta de forma extemporánea; 17 solicitudes están vencidas. Se reportan 95 PQRSD, que para la fecha de corte de este informe no se les ha dado respuesta reflejándose por vencer.

Solicitudes Vencidas

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|-------------------------------------|-----------|
| Informativo | 1 |
| Petición General | 27 |
| Petición de Documentos | 3 |
| Petición de Información | 1 |
| Petición entre Autoridades | 2 |
| Requerimientos Entidades de Control | 3 |
| TOTAL | 37 |

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 19 de 46

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-------------|
| Correo Contactenos | 349 |
| Ventanilla | 790 |
| Personalmente | 140 |
| WEB | 270 |
| TOTAL | 1549 |



Para el primer trimestre del año 2024, se recibieron 1549 solicitudes de las cuales, el 51% ingreso en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 23% a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 17% ingresaron por el módulo GSC y el 9% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personalmente por medio de PQRSD verbales.

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|--------------------------|-------------|
| A tiempo | 781 |
| Respuesta Extemporánea | 491 |
| Sin Respuesta por Vencer | 2 |
| Vencidas | 275 |
| TOTAL | 1549 |



**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 46



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 13 solicitudes se encuentran vencidas.

Solicitudes Vencidas

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|------------------------------------|------------|
| Denuncia Anticorrupcion | 1 |
| Informativo | 9 |
| Invitaciones | 4 |
| Peticion General | 226 |
| Petición de Documentos | 2 |
| Petición para elevar una consulta | 1 |
| Queja | 2 |
| Petición de Información | 5 |
| Petición entre Autoridades | 7 |
| Queja Anónima | 2 |
| Requerimiento Entidades de control | 15 |
| Procesos Judiciales | 1 |
| TOTAL | 275 |

5



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

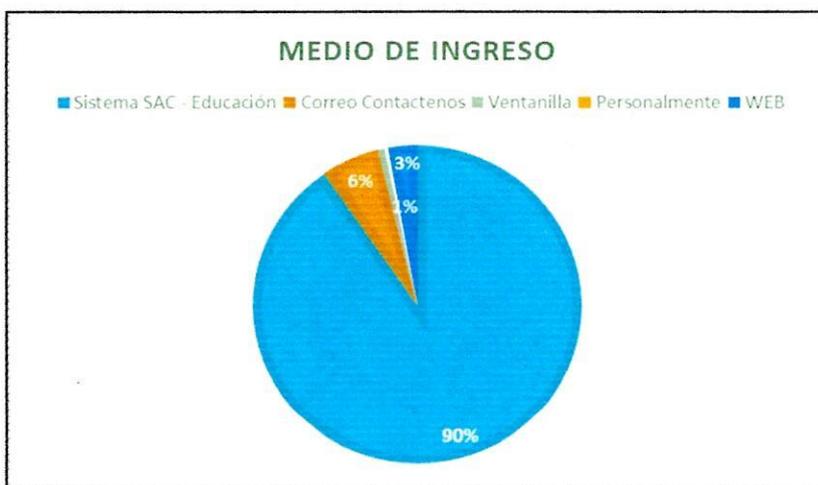
Página 21 de 46



SECRETARIA DE EDUCACIÓN

Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO | TOTAL |
|-------------------------|-------------|
| Sistema SAC - Educación | 6534 |
| Correo Contactenos | 421 |
| Ventanilla | 46 |
| Personalmente | 20 |
| WEB | 208 |
| TOTAL | 7229 |





INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

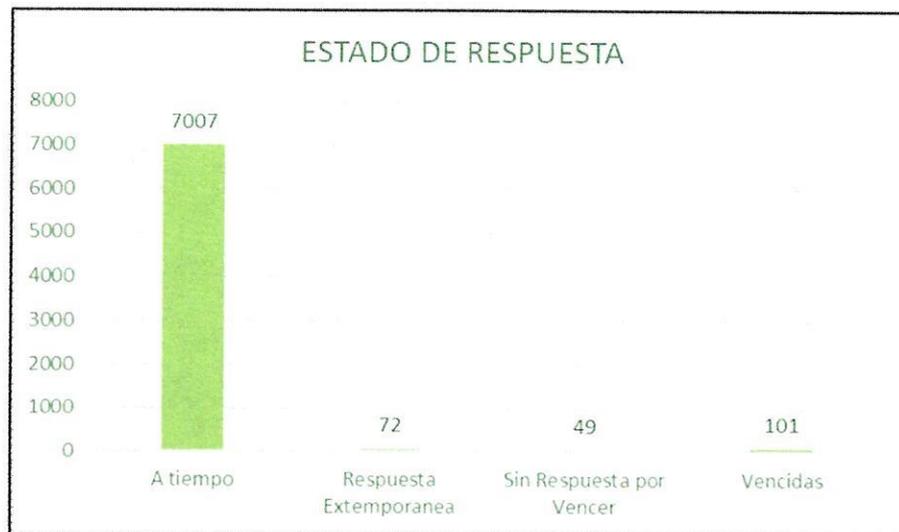
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 22 de 46

Para el primer trimestre del año 2024, se recibieron 7229 solicitudes de las cuales el 90% ingresaron a través del Módulo SAC de la Secretaria de Educación, según información recibida por la Secretaria de Educación a través de su enlace Jorge Alberto Londoño Camacho; el 6% a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 3% por módulo GSC; el 1% ingreso en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 0.37% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRS verbalmente.

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|--------------------------|-------------|
| A tiempo | 7007 |
| Respuesta Extemporánea | 72 |
| Sin Respuesta por Vencer | 49 |
| Vencidas | 101 |
| TOTAL | 7229 |



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 101 solicitudes se encuentran vencidas. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 49 solicitudes sin respuesta por vencer.



**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 46

Solicitudes Vencidas

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|----------------------------|------------|
| Petición General | 41 |
| Petición de Documentos | 2 |
| Queja | 35 |
| Petición de Información | 7 |
| Petición entre Autoridades | 9 |
| Queja Anónima | 4 |
| Sugerencias | 1 |
| Procesos Judiciales | 2 |
| TOTAL | 101 |



SECRETARIA DE HACIENDA

Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO | TOTAL |
|--------------------|--------------|
| Correo Contactenos | 5547 |
| Ventanilla | 4140 |
| Personalmente | 54 |
| Telefonica | 1 |
| WEB | 50937 |
| TOTAL | 60679 |



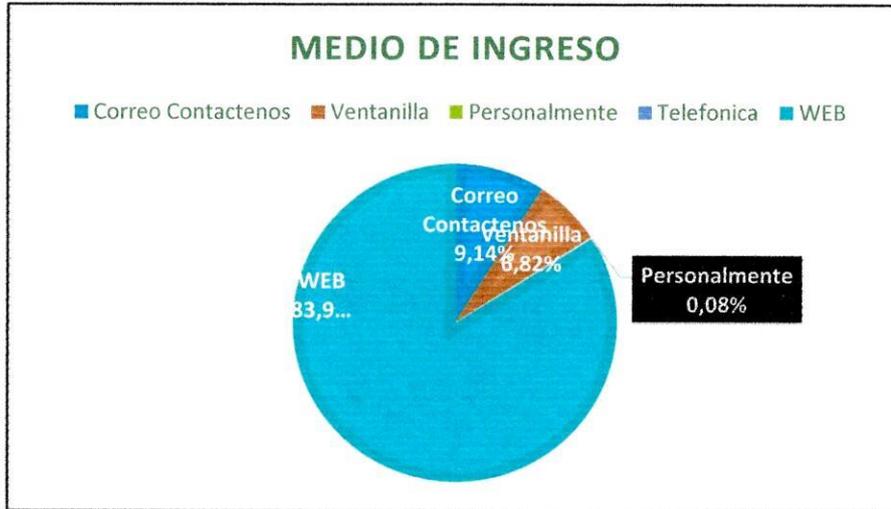
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRS**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 24 de 46



Para el primer trimestre del año 2024, se recibieron 60679 solicitudes de las cuales el 83,94% ingresaron a través del módulo GSC; el 9,14% ingreso por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 6,82% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 0.08% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRS verbalmente.

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|--------------------------|--------------|
| A tiempo | 50352 |
| Respuesta Extemporánea | 1069 |
| Sin Respuesta por Vencer | 38 |
| Vencidas | 9220 |
| TOTAL | 60679 |





**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 46

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 9229 solicitudes se encuentran vencidas. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 38 solicitudes por vencer.

Solicitudes Vencidas

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|---|-------------|
| Denuncia Anticorrupcion | 2 |
| Felicitation | 1 |
| Formulario Industria y Comercio | 4 |
| Informativo | 195 |
| Invitaciones | 5 |
| Peticion General | 7987 |
| Petición de Documentos | 319 |
| Petición para elevar una consulta | 95 |
| Queja | 151 |
| Petición de Información | 379 |
| Petición entre Autoridades | 44 |
| Queja Anónima | 5 |
| Requerimiento Entidades de control | 13 |
| Procesos Judiciales | 6 |
| Registro Contribuyente Industria y Comercio | 2 |
| Respuesta Requerimientos de la Administracion Municipal | 1 |
| Sugerencias | 11 |
| TOTAL | 9220 |



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

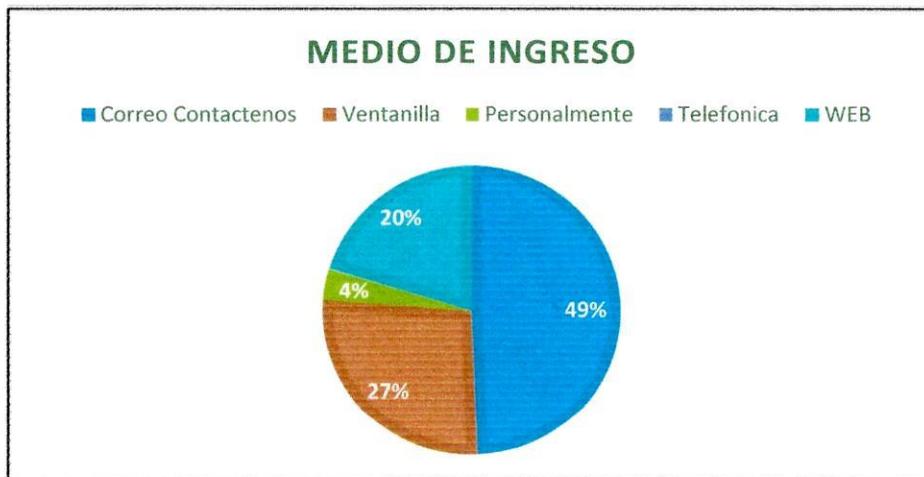
Página 26 de 46



SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-------------|
| Correo Contactenos | 735 |
| Ventanilla | 400 |
| Personalmente | 51 |
| Telefonica | 1 |
| WEB | 302 |
| TOTAL | 1489 |





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

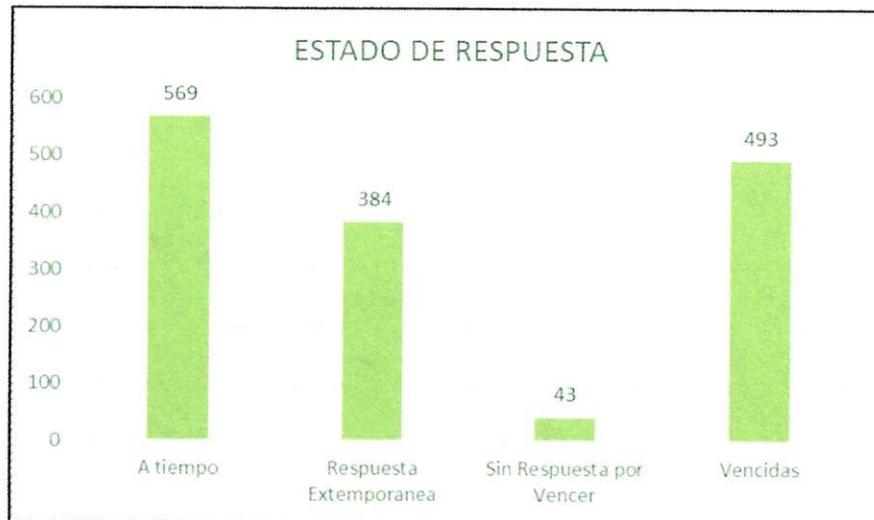
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 27 de 46

Para el primer trimestre del año 2024, se recibieron 1489 solicitudes de las cuales el 49% ingreso por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; El 27% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); El 20% ingreso a través del módulo GSC y el 4% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|--------------------------|-------------|
| A tiempo | 569 |
| Respuesta Extemporanea | 384 |
| Sin Respuesta por Vencer | 43 |
| Vencidas | 493 |
| TOTAL | 1489 |



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 493 solicitudes se encuentran vencidas. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 43 solicitudes por vencer.

Solicitudes Vencidas

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|------------------------|-------|
| Informativo | 15 |
| Invitaciones | 4 |
| Peticion General | 378 |
| Petición de Documentos | 9 |

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 28 de 46

| | |
|------------------------------------|------------|
| Petición para elevar una consulta | 2 |
| Queja | 21 |
| Petición de Información | 11 |
| Petición entre Autoridades | 17 |
| Queja Anónima | 5 |
| Requerimiento Entidades de control | 30 |
| Procesos Judiciales | 1 |
| TOTAL | 493 |



SECRETARIA DE PLANEACIÓN

Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-------------|
| Correo Contactenos | 534 |
| Ventanilla | 804 |
| Personalmente | 95 |
| WEB | 613 |
| TOTAL | 2046 |



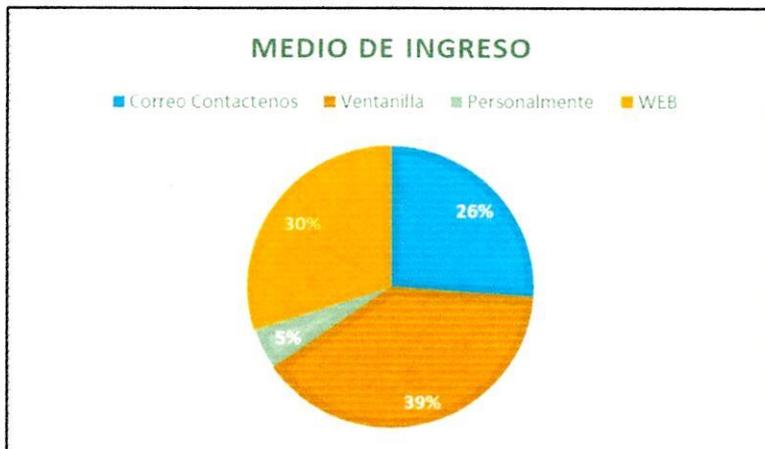
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 29 de 46



Para el primer trimestre del año 2024, se recibieron 2046, solicitudes de las cuales el 39% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 30% ingreso a través del módulo GSC; el 26% ingreso por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga y el 5% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|--------------------------|-------------|
| A tiempo | 913 |
| Respuesta Extemporanea | 381 |
| Sin Respuesta por Vencer | 40 |
| Vencidas | 712 |
| TOTAL | 2046 |



6



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

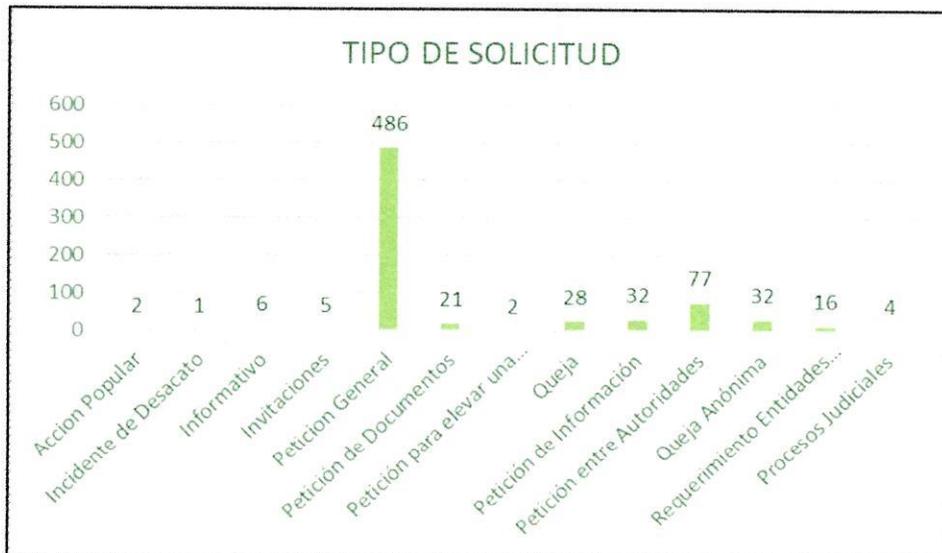
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 30 de 46

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 712 solicitudes se encuentran vencidas. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 40 solicitudes sin respuesta por vencer.

Solicitudes Vencidas

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|------------------------------------|------------|
| Accion Popular | 2 |
| Incidente de Desacato | 1 |
| Informativo | 6 |
| Invitaciones | 5 |
| Peticion General | 486 |
| Petición de Documentos | 21 |
| Petición para elevar una consulta | 2 |
| Queja | 28 |
| Petición de Información | 32 |
| Petición entre Autoridades | 77 |
| Queja Anónima | 32 |
| Requerimiento Entidades de control | 16 |
| Procesos Judiciales | 4 |
| TOTAL | 712 |



5



**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 46

SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE

Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-------------|
| Correo Contactenos | 1265 |
| Ventanilla | 617 |
| Personalmente | 111 |
| WEB | 871 |
| TOTAL | 2864 |



Para el primer trimestre del año 2024, se recibieron 2864 solicitudes, de las cuales el 44% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 30% 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 PQRSD verbales

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|--------------------------|-------------|
| A tiempo | 2064 |
| Respuesta Extemporanea | 185 |
| Sin Respuesta por Vencer | 59 |
| Vencidas | 556 |
| TOTAL | 2864 |

5



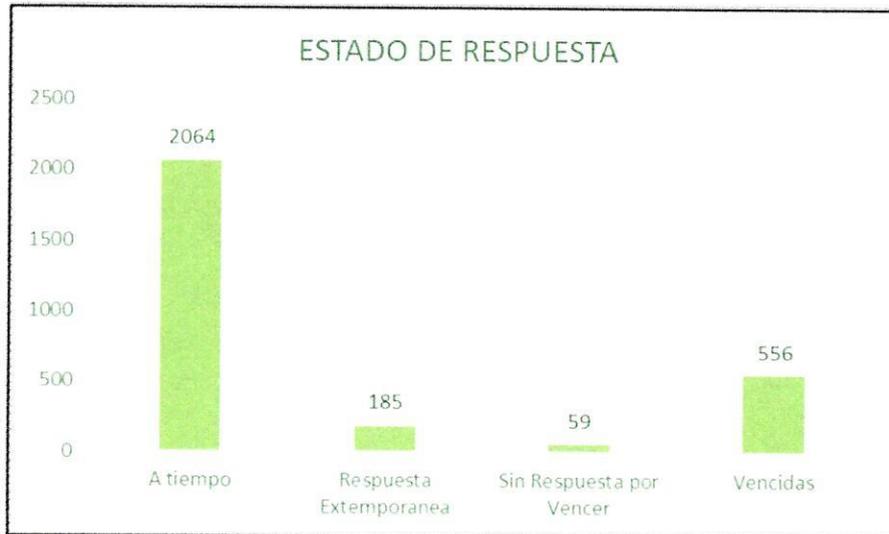
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRS**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 32 de 46



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 556 solicitudes se encuentran vencidas. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 59 solicitudes sin respuesta por vencer

Solicitudes Vencidas

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|------------------------------------|------------|
| Informativo | 8 |
| Invitaciones | 6 |
| Petición General | 412 |
| Petición de Documentos | 37 |
| Petición para elevar una consulta | 1 |
| Queja | 29 |
| Petición de Información | 1 |
| Petición entre Autoridades | 20 |
| Queja Anónima | 37 |
| Requerimiento Entidades de control | 3 |
| Procesos Judiciales | 2 |
| TOTAL | 556 |



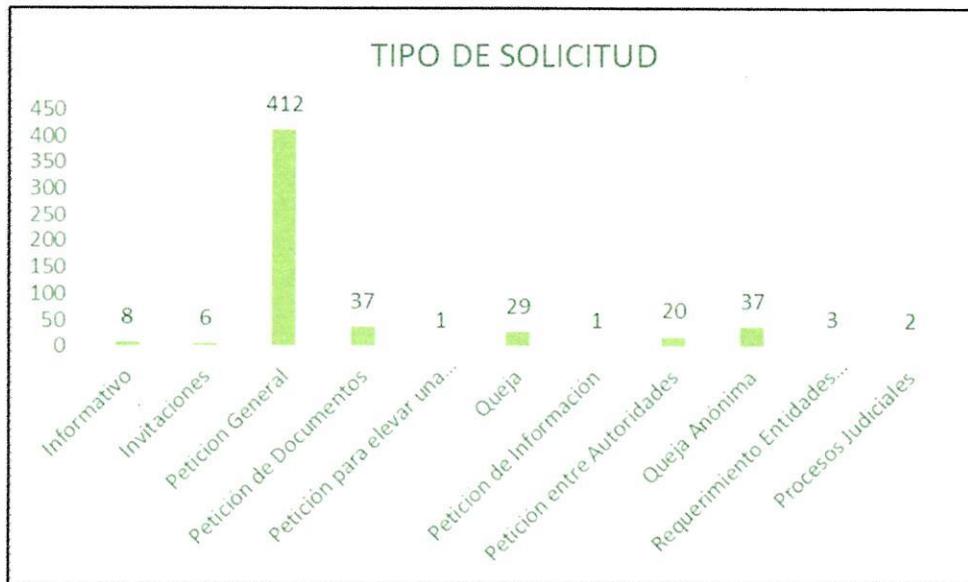
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRSD**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

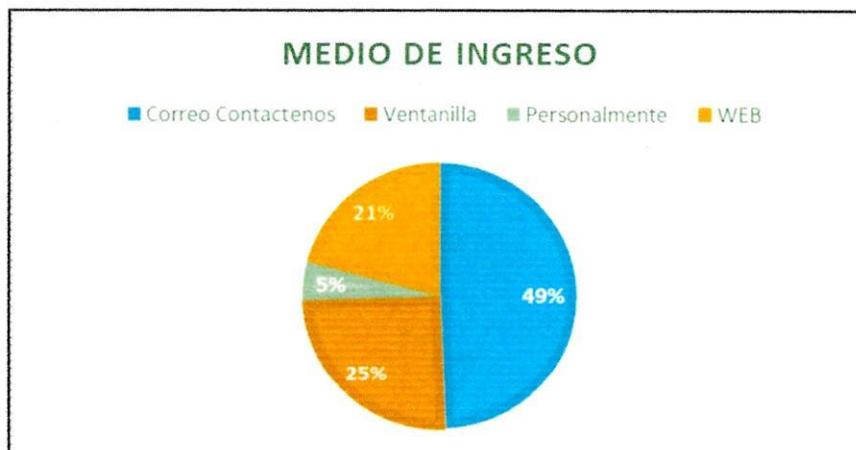
Página 33 de 46



SECRETARIA DEL INTERIOR

Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-------------|
| Correo Contactenos | 1543 |
| Ventanilla | 787 |
| Personalmente | 146 |
| WEB | 649 |
| TOTAL | 3125 |



B



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

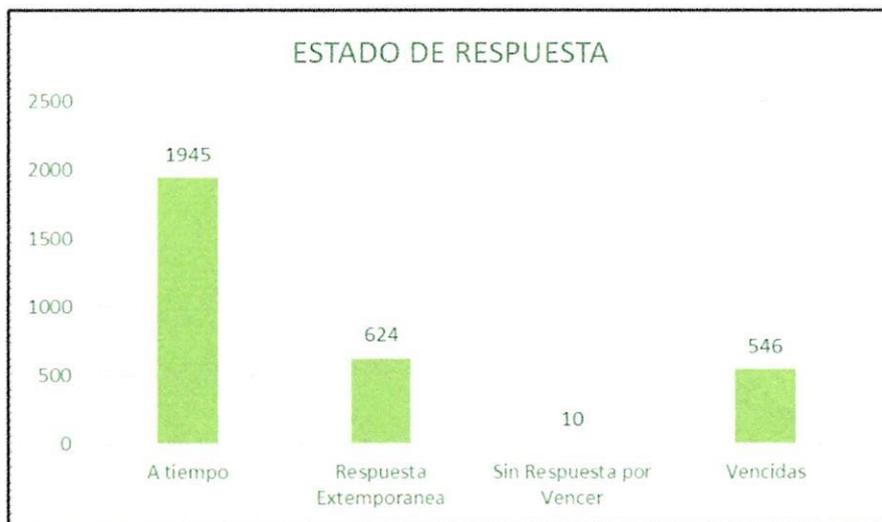
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 34 de 46

Para el primer trimestre del año 2024, se recibieron 3125 solicitudes, de las cuales el 49% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 25% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 21% ingreso a través del módulo y el 5% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|--------------------------|-------------|
| A tiempo | 1945 |
| Respuesta Extemporanea | 624 |
| Sin Respuesta por Vencer | 10 |
| Vencidas | 546 |
| TOTAL | 3125 |



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 546 solicitudes se encuentran vencidas. Para la fecha de corte del presente informe 10 solicitudes se encuentran sin respuesta por vencer.





**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 46

Solicitudes Vencidas

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|------------------------------------|------------|
| Informativo | 21 |
| Invitaciones | 3 |
| Memoriales | 2 |
| Peticion General | 410 |
| Petición de Documentos | 5 |
| Petición para elevar una consulta | 2 |
| Queja | 19 |
| Petición de Información | 7 |
| Petición entre Autoridades | 30 |
| Queja Anónima | 11 |
| Requerimiento Entidades de control | 19 |
| Procesos Judiciales | 16 |
| Sugerencias | 1 |
| TOTAL | 546 |





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

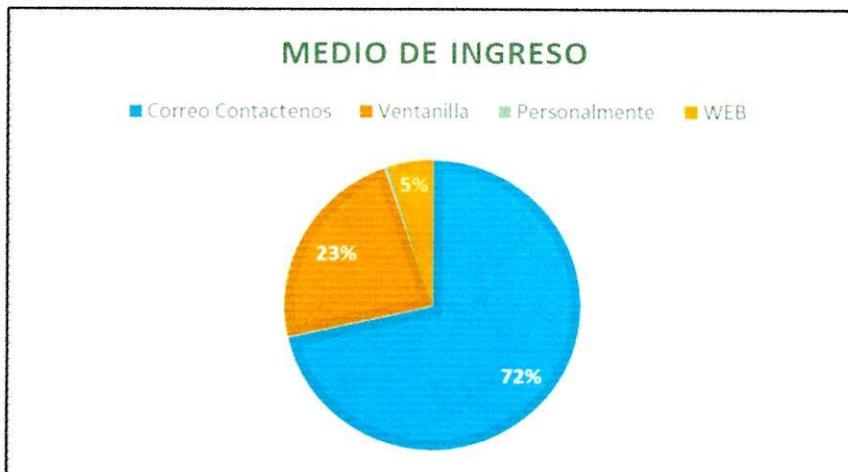
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 36 de 46

SECRETARIA JURÍDICA

Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO | TOTAL |
|--------------------|------------|
| Correo Contactenos | 306 |
| Ventanilla | 99 |
| Personalmente | 2 |
| WEB | 21 |
| TOTAL | 428 |



Para el primer trimestre del año 2024, se recibieron 428 solicitudes, de las cuales el 72% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 23% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 5% ingreso a través del módulo Web.

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|--------------------------|------------|
| A tiempo | 296 |
| Respuesta Extemporanea | 83 |
| Sin Respuesta por Vencer | 7 |
| Vencidas | 42 |
| TOTAL | 428 |



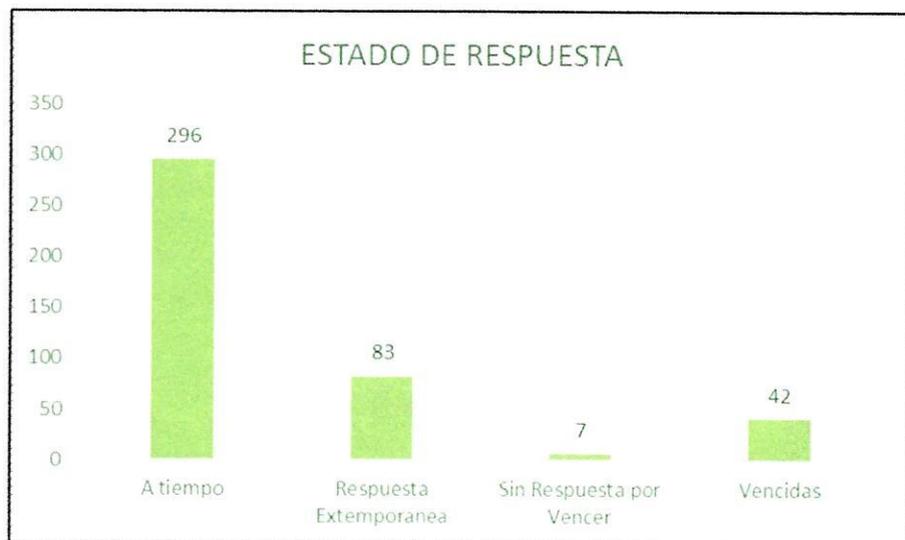
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO
DE LAS COMUNICACIONES
EXTERNAS Y PQRSD**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 37 de 46



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 42 solicitudes se encuentran vencidas. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 7 solicitudes sin respuesta por vencer.

Solicitudes Vencidas

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|------------------------------------|-----------|
| Fallo Procesos Judiciales | 1 |
| Incidente de Desacato | 1 |
| Informativo | 8 |
| Peticion General | 26 |
| Petición para elevar una consulta | 1 |
| Petición entre Autoridades | 3 |
| Requerimiento Entidades de control | 1 |
| Procesos Judiciales | 1 |
| TOTAL | 42 |



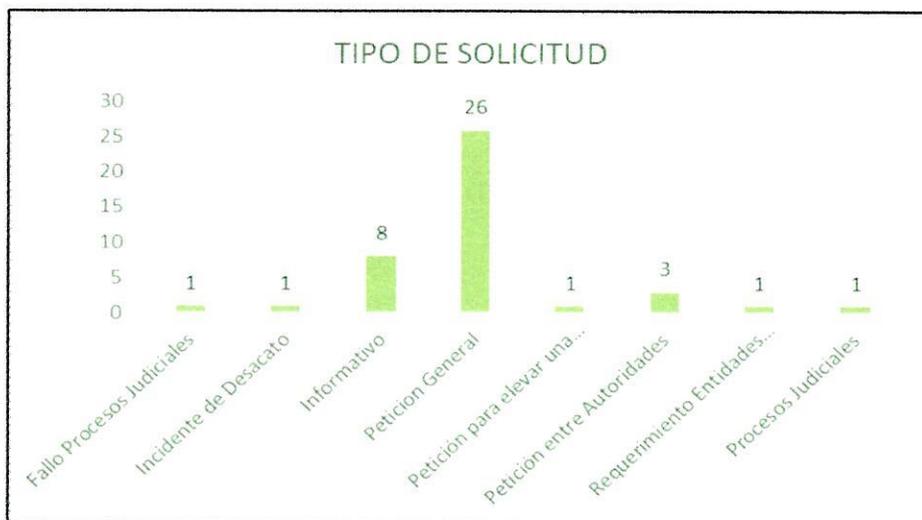
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

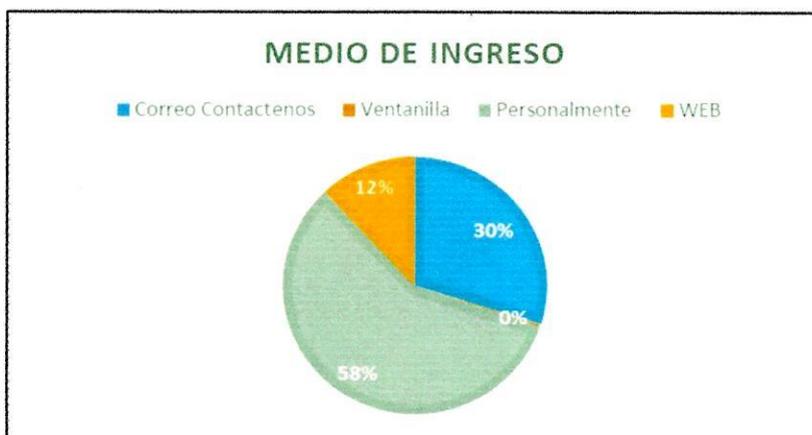
Página 38 de 46



OFICINA DEL SISBÉN

Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO | TOTAL |
|--------------------|------------|
| Correo Contactenos | 99 |
| Ventanilla | 1 |
| Personalmente | 192 |
| WEB | 40 |
| TOTAL | 332 |





**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 39 de 46

Para el primer trimestre del año 2024, se recibieron 332 solicitudes de las cuales el 58% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales; el 30% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga y el 12% ingresaron a través del módulo Web.

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|---------------------|------------|
| A tiempo | 320 |
| Vencidas | 12 |
| TOTAL | 332 |



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 12 solicitudes se encuentran vencidas.

Solicitudes Vencidas

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|-------------------------|-----------|
| Petición de Información | 1 |
| Queja | 1 |
| Peticion General | 10 |
| TOTAL | 12 |



**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 **40** de **46**



UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-----------|
| Correo Contactenos | 8 |
| Ventanilla | 22 |
| WEB | 3 |
| TOTAL | 33 |





**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 **41** de **46**

Para el primer trimestre del año 2024, se recibieron 33 solicitudes de las cuales el 67% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 24% ingresó por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga y el 9% ingreso a través del módulo Web

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|------------------------|-----------|
| A tiempo | 32 |
| Respuesta Extemporanea | 1 |
| TOTAL | 33 |



En relación al estado de las respuestas se puede observar que 32 solicitudes se contestaron en los términos establecidos por la Ley.

3



**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 42 de 46

6. Reporte de solicitudes vencidas año 2019 al 31 de Diciembre de 2023.

| Dependencia | PQRSD Vencidas Año 2019 | PQRSD Vencidas Año 2020 | PQRSD Vencidas Año 2021 | PQRSD Vencidas Año 2022 | PQRSD Vencidas Año 2023 | TOTAL |
|---------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------|
| DADEP | 8 | 0 | 0 | 4 | 70 | 82 |
| Secretaria Administrativa | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Desarrollo Social | 0 | 0 | 1 | 5 | 5 | 11 |
| Secretaria de Educación | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 16 |
| Secretaria de Hacienda | 614 | 155 | 89 | 546 | 862 | 2266 |
| Secretaria de Infraestructura | 0 | 0 | 0 | 3 | 54 | 57 |
| Secretaria de Planeación | 15 | 0 | 0 | 0 | 34 | 49 |
| Secretaria del Interior | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 8 |
| Secretaria Jurídica | 499 | 85 | 0 | 0 | 0 | 584 |
| TOTAL | 1136 | 240 | 90 | 558 | 1049 | 3073 |

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Según se observa en la tabla anterior, el total de PQRSD vencidas desde el año 2019 al 31 de Diciembre de 2023 es de **3073** solicitudes. La secretaria de Hacienda es la que más solicitudes vencidas reporta con respecto a las demás dependencias.

7. Revisión de los estados de respuesta requerimientos de los Entes de Control y Vigilancia





INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS

Código: F-GSC-8200-238,37-019

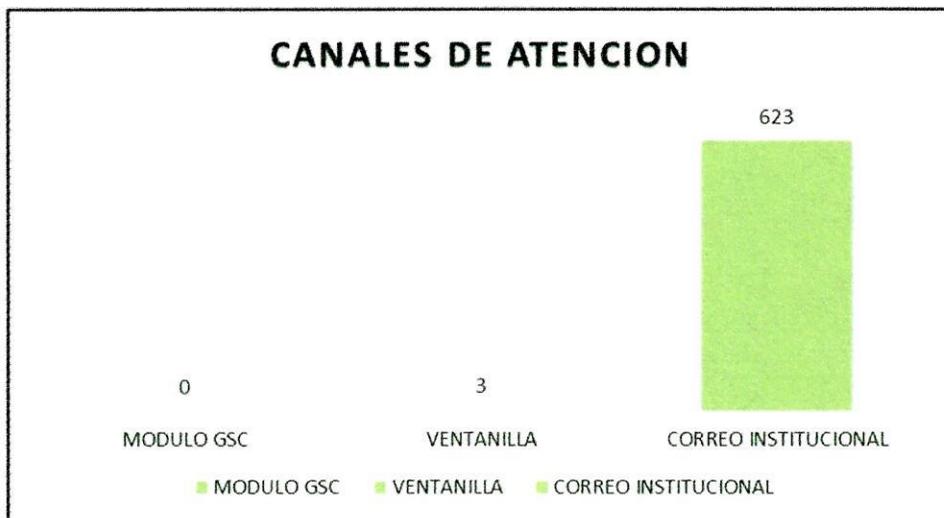
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 43 de 46

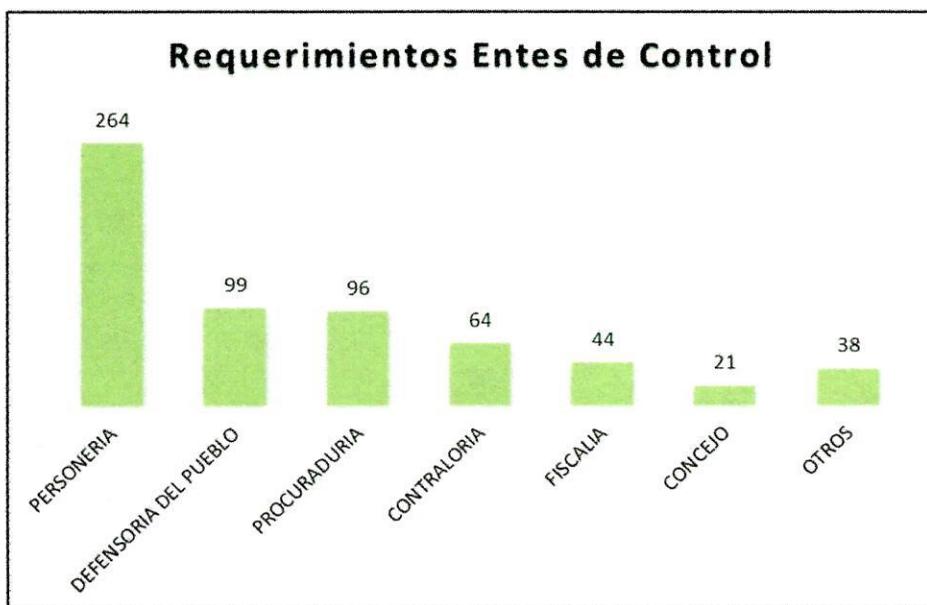
Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de marzo del 2024, ingresaron seiscientos veintiséis (626), requerimientos presentados por los Entes de Control y Vigilancia, distribuidos así: en el mes de enero 181, febrero 291 y marzo 154.

Medio de Ingreso



Se determina que el 99,5% de los requerimientos de entes de control ingresaron a través del correo institucional de la entidad y el 0,5% restante se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

Requerimientos recibidos por Ente de Control y Vigilancia





**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 44 de 46

Estado de Respuesta



En el análisis se evidenciaron que se dio respuesta a tiempo a 324 PQRS, a 200 se envió respuesta extemporánea y a 102 requerimientos de los Entes de Control y Vigilancia, se encuentran vencidas sin respuesta.

Solicitudes 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 45 de 46

Solicitudes Vencidas por entes de control



Solicitudes Requerimientos Entes de Control y Vigilancia vencidos de vigencias anteriores

A la fecha de corte del presente informe se reportan, 29 requerimiento sin respuesta de vigencias anteriores, 2020 (1), 2022 (4) y 2023 (24), los cuales están asignados a las secretarías que se indican en la siguiente gráfica:





**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 46 de 46

6. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- Se hace necesario que las Secretarías, Oficinas, direcciones y dependencias involucradas en dar respuesta a las diferentes peticiones radicadas en la Administración Municipal, establezcan acciones al mejoramiento continuo frente al tiempo de respuesta a los ciudadanos; lo anterior, teniendo en cuenta los datos generados en este informe, de esta manera evitamos enfrentar situaciones legales.
- Se recomienda por parte del proceso de Servicio al Ciudadano, la realización de un seguimiento y control semanal a cada una de las solicitudes de su competencia, de esta manera damos cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015 e incentivamos buenas prácticas que se verán reflejadas en los informes comportamentales.
- Se recomienda, exhorta y reitera a todas las Secretarías, Oficinas, direcciones y dependencias prestar atención a cada una de las respuestas de los Entes de Control y Vigilancia, vencidos y sin respuesta, para que se realicen las actuaciones correspondientes y dar cierre de las mismas.
- Se reitera la realización de la revisión y seguimiento de las solicitudes vencidas de las 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023, de esta manera mejoramos las cifras y generamos buenas prácticas de servicio al ciudadano por parte de la Administración Municipal.
- Se requiere a la Secretaría de Hacienda la verificación de cada uno de sus peticiones que corresponden a consultas que pueden ser aclaradas a través del link de preguntas frecuentes.
- Finalmente, es indispensable mencionar que del total de las solicitudes radicadas a través de los diferentes canales de atención al ciudadano, se dio respuesta al 80.53% dentro del término de Ley.

Fecha Elaboración: Bucaramanga, Abril 24 de 2024