

	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: 13 de enero de 2025	Ciudad: Bucaramanga				
Profesional(es) asignado(s): Ella Yohana Lizarazo Torres	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía Procedimiento: Gestión de Peticiones Ciudadanas Programa:				
Clase de Informe: <table><tr><td>Seguimiento</td><td>X</td></tr><tr><td>Evaluación</td><td></td></tr></table>	Seguimiento	X	Evaluación		Tema: Seguimiento a la gestión realizada en la atención de PQRSD para el periodo del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2024
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, para el periodo comprendido entre 1 de octubre al 31 de diciembre de 2024

4. MARCO NORMATIVO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

- Artículos 2º, 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”.

[Handwritten signature]

	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

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.
- 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.



	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

5. DESARROLLO

En cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades asignadas a la Oficina de Control Interno y de acuerdo al plan de acción y auditoría de la vigencia 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, que en su artículo 76 dispone como “obligación de la Oficina de Control Interno supervisar que la atención de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias), se realice conforme a las normas legales vigentes, y presentar informe semestral a la administración municipal sobre este particular”.

Por lo anterior se procede a emitir el presente informe, centrado 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:

- 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 tuvieron en cuenta los reportes consultados en el software de gestión de servicio a la ciudadanía, GSC, En: <https://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx?id=LopM78G2wq78-vC4zXaS> así, como 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->

[Handwritten signature]

	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

[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 monitoreo de la atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) se encuentra en línea con la séptima dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), conocida como “Control Interno”. Esta dimensión se implementa mediante el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y abarca los siguientes componentes:

- “Evaluación del riesgo” – ejecutado a través de la tercera línea de defensa.
- “Información y comunicación” – gestionado mediante la segunda línea de defensa.

En el marco de la tercera línea de defensa, cuya función es “informar a la primera y segunda línea de defensa sobre aspectos que necesitan refuerzo en lo referente a información y comunicación”, se elabora este informe de seguimiento para notificar a la Alta Dirección, al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, a los procesos implicados y a los entes de control los resultados en la atención de las PQRSD, como parte del plan de acción y auditoría.

Asimismo, esta actividad se articula con la segunda, tercera y quinta dimensión y políticas del MIPG en los siguientes aspectos:

- Incluir en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) los lineamientos básicos que deben seguir las áreas responsables de la gestión de PQRSD en las entidades públicas, conforme al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (segunda dimensión: direccionamiento estratégico y planeación, a través de la política de “Planeación Institucional”).
- Facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos a través de los servicios de la entidad, mediante canales diversos; comprendiendo que la atención al ciudadano no es solo tarea de quienes manejan peticiones, quejas o reclamos, sino una labor integral que involucra a toda la entidad (tercera dimensión: “Gestión con valores para resultados”, en la relación Estado-ciudadano, bajo la “política de servicio al ciudadano”).
- Asegurar un adecuado flujo de información externa, permitiendo la interacción con los ciudadanos mediante canales de comunicación alineados con las capacidades de la organización y con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, que establece no solo la obligación de responder a solicitudes, sino también el deber de publicar y divulgar documentos de valor ciudadano, contribuyendo a la cultura de transparencia (quinta dimensión: “información y comunicación”).

GESTIÓN DE PQRSD

La Secretaría Administrativa, de acuerdo con las funciones asignadas en el Decreto 066 del 09 de mayo de 2018 y sus modificaciones, 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 PQRSD

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 >> PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias).
<https://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx?id=LopM78G2wq78-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 reporte encontrado en el sistema GSC registra las siguientes solicitudes durante el Tercer trimestre del 2024 y cuarto trimestre del 2024 discriminadas así:

Tabla 1 Comparativo de Solicitudes Tercer trimestre del 2024 y segundo trimestre del 2024

TIPO DE INGRESO	CUARTO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	variación
	2024	2024	
	CANT DE RADICADOS	CANT DE RADICADOS	
Módulo PQRSD	49.473	51.429	-3,95%
otros canales	105	133	-26,67%
ventanilla	7.737	6.464	16,45%
Total	57.315	58.026	-1,24%

Fuente: informe comportamental PQRSD y Reporte sistema GSC consultado por la OCIG

De este modo, al realizar el análisis comparativo de las solicitudes recibidas durante el cuarto trimestre 2024 en relación con el tercer trimestre 2024, se presenta una disminución del 1,52% en las solicitudes radicadas en el módulo PQRSD, una disminución de 26,67% en el módulo de otros canales y un aumento del 16,45% en las solicitudes radicadas por ventanilla.

[Handwritten signature]

2. Participación por cada secretaría u oficina asesora

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

Tabla 2 Comparativo de solicitudes Radicadas y solicitudes Asignadas

TRIMESTRE	CANT SOLICITUDES RADICADAS	CANT SOLICITUDES ASIGNADAS	VARIACIÓN
Cuarto trimestre 2024	57.315	55.723	2,77%
Tercer trimestre 2024	58.026	56.656	2,36%

Fuente: informe comportamental PQRSD y Reporte sistema GSC consultado por la OCIG

En el cuarto trimestre de 2024, la variación entre las solicitudes radicadas y las asignadas es del 2,77%, mientras que, en el tercer trimestre de 2024, la variación fue del 2,36 %.

Tras una consulta efectuada a la base de datos del reporte de asignaciones del software GSC por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión, se han identificado la siguiente distribución por dependencias. A continuación, se procede a realizar una comparación entre los datos correspondientes al cuarto trimestre de 2024 y tercer trimestre del mismo año:

Tabla 3. Análisis de canales de entrada de las solicitudes Externas Radicadas

DESTINO	PQRS		OTROS CANALES		VENTANILLA		TOTAL GENERAL		PARTICIPACIÓN	
	III Trimestre	IV Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
Departamento Administrativo Defensoría Espacio Publico	433	476			150	155	583	631	0,84%	0,96%
Despacho Alcalde	132	135			66	45	198	180	0,26%	0,27%
OFAI	7	4			6	9	13	13	0,01%	0,01%
Oficina Asesora TIC	24	25			3	3	27	28	0,05%	0,05%
Oficina Control Interno Disciplinario	53	64			10	4	63	68	0,10%	0,13%
Oficina de Control Interno de Gestión	13	21			2		15	21	0,03%	0,04%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	41	18			11	7	52	25	0,08%	0,04%
Oficina de Valorización	948	972			264	297	1.212	1.269	1,84%	1,96%

Secretaria Administrativa	1.582	1.489	133	104	196	210	1.911	1.803	3,08%	3,01%
Secretaria de Desarrollo Social Bucaramanga	2.502	920			763	927	3.265	1.847	4,86%	1,86%
Secretaria de Educación Municipal	625	512		1	19	17	644	530	1,22%	1,03%
Secretaria de Hacienda Municipal	35.962	35.744			2.379	3.709	38.341	39.453	69,93%	72,25%
Secretaria de Infraestructura Bucaramanga	1.153	1.211			382	343	1.535	1.554	2,24%	2,45%
Secretaria de Planeación	1.396	1.471			759	764	2.155	2.235	2,71%	2,97%
Secretaria de Salud y Ambiente Bucaramanga	2.928	2.859			549	413	3.477	3.272	5,69%	5,78%
Secretaria del Interior Municipal	3.076	3.083			739	685	3.815	3.768	5,98%	6,23%
Secretaria Jurídica	272	245			139	128	411	373	0,53%	0,50%
Sisben	259	198			1	1	260	199	0,50%	0,40%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	22	22			25	20	47	42	0,04%	0,04%
(en blanco)	1	4			1		2	4	0,00%	0,01%
Total general	51.429	49.473	133	105	6.464	7.737	58.026	57.315	100%	100%
Variación	3,80%		21,05%		19,69%		1,23%			

Fuente: informe comportamental PQRSD y Reporte sistema GSC consultado por la OCIG

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar que el 72,25% del total de las solicitudes que ingresaron a la administración municipal en el cuarto trimestre 2024, fueron asignadas a la Secretaría de Hacienda, seguida de la Secretaría del Interior con un 6,23 % y de la Secretaría de Salud y Ambiente con el 5,78%.

Adicionalmente, al comparar cuarto trimestre 2024 y tercer trimestre de 2024, se puede evidenciar una disminución del 3,80 % de las solicitudes radicadas en el módulo PQRSD; una disminución del 21,05% en las solicitudes radicadas en otros canales y un aumento del 19,69 % en las solicitudes radicadas en la ventanilla. En total hubo una disminución del 1,23% de las solicitudes radicadas para el cuarto trimestre en relación con el tercer trimestre del 2024.

3. Clasificación por PQRSD cuarto trimestre 2024

El módulo de PQRSD durante el cuarto trimestre de 2024 registra **49.473** radicados los cuales se encuentran clasificados según se muestra en el siguiente cuadro:



Tabla 4. Clasificación de ingreso por el módulo de PQRSD de atención al ciudadano Cuarto trimestre 2024

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Incidente de Desacato	1	0,002%
Otros recursos o revocatorias ICA	1	0,002%
Acciones Populares	2	0,004%
Bonos Pensionales por redención normal	2	0,004%
Respuesta Requerimiento Ordinario	2	0,004%
Solicitud de cancelación del Registro ICA	2	0,004%
Admisión	3	0,006%
Fallo	3	0,006%
Solicitud saldo a favor ICA	3	0,006%
Fallo - Procesos Judiciales	5	0,010%
Memoriales	5	0,010%
Sustituciones pensionales / Pensión de Sobreviviente	5	0,010%
Acciones de Tutela	6	0,012%
Felicitación	7	0,014%
Respuesta requerimientos de la administración muni	9	0,018%
(en blanco)	9	0,018%
Respuesta Emplazamiento para corregir	12	0,024%
Denuncia anticorrupción	15	0,030%
Recurso de reconsideración	26	0,053%
Sugerencia	29	0,059%
Bonos Pensionales por redención anticipada	47	0,095%
Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no debido	58	0,117%
Petición para elevar una consulta	112	0,226%
Procesos Judiciales	210	0,424%
Invitaciones	219	0,443%
Registro Contribuyentes ICA	443	0,9%
Queja	590	1,2%
Queja Anónima	619	1,3%
Petición de documentos	641	1,3%
Petición de Información	750	1,5%
Peticiones Entre Autoridades	1.054	2,1%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	1.395	2,8%
INFORMATIVO	2.113	4,3%
Petición General	18.189	36,8%
Formulario de impuestos de industria & comercio, s	22.886	46,3%
Total general	49.473	100%

Fuente: informe comportamental PQRSD y Reporte sistema GSC consultado por la OCIG



De acuerdo a la clasificación del cuadro anterior, del total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre 2024: El 46,3% corresponde a Formulario de impuestos de industria & comercio, el 36,8% pertenece a PETICIONES GENERALES, el 4,3% corresponde a documentos Informativos, el 2,8% a Requerimientos de entidades de control y vigilancia y el 2,1% a Peticiones entre autoridades.

En el módulo de Comunicaciones externas (ventanilla), durante el tercer trimestre de 2024, se registraron las siguientes solicitudes distribuidas en las categorías relacionadas en el siguiente cuadro:

Tabla 5. Clasificación de ingreso por el módulo de Ventanilla, Cuarto trimestre 2024

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Acciones de Tutela	1	0,013%
Felicitation	1	0,013%
Formulario de impuestos de industria & comercio, s	1	0,013%
Peticiones Entre Autoridades	1	0,013%
Recursos de Apelación	1	0,013%
Petición de documentos	2	0,026%
Sugerencia	2	0,026%
Recursos de Reposición	3	0,039%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	4	0,052%
Peticion para elevar una consulta	19	0,246%
Queja Anonima	29	0,375%
Demandas/Querellas Policivas	31	0,401%
Queja	33	0,427%
Petición de Información	39	0,50%
Invitaciones	45	0,58%
INFORMATIVO	429	5,54%
Petición General	7.096	91,71%
Total general	7.737	100%

Fuente: informe comportamental PQRSD y Reporte sistema GSC consultado por la OCIG

De acuerdo a la clasificación de ingreso por el módulo de ventanilla durante el cuarto trimestre 2024, el 91,71% (7.096) corresponden a Petición General; 5,54% (429) a Informativo; el 0,58% (45) fueron Invitaciones, el 0,50% (39) fueron Peticiones de Información.

En cuanto a las solicitudes recibidas por otros canales, se halló la siguiente distribución:

Tabla 6. Clasificación de ingreso por otros Canales Cuarto trimestre 2024

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición General	105	100%
Total general	105	100%

Fuente: Informe comportamental PQRSD del cuarto trimestre 2024. Sistema GSC.



Evidenciándose que, de acuerdo con la clasificación del cuadro anterior, el 100% (105) fueron Petición General.

4. Tiempos de respuesta

Para el análisis de los tiempos de respuesta, la información se clasificó según los reportes obtenidos mediante el módulo de búsquedas del sistema GSC (ver imagen). Así, se establecen cuatro variables: “A tiempo”, “Extemporánea Sin Respuesta”, “Respuesta Extemporánea”, “Sin Respuesta”.

Grafica 1. Módulo de consulta Sistema GSC

GSC

Control de Gestión

Buscar Solicitud...

Q

Inicio

Tablero

PQRS

Ventanilla

Solicitudes

Internas

Mensajería

Gestión Documental

Servicios

Admin

Filtro Búsqueda

Desde: 01/10/2024

Hasta: 31/12/2024

Nro. Radicado:

Número de R:

Cédula/Nit:

Cédula / Nit

Tipo Radicado:

Externo

Respuesta:

Respuesta...

Nombre del Solicitante:

Nombre del Solicitante

Asunto:

Objeto del Contrato

Dependencia:

Dependencia...

Ingresado Por:

Ingresado Por...

Estado:

Estado...

Categoría:

Categoría...

Estados de Vencimiento:

Vencido

Sin Vencer

7 días Prox. Vencer

Reporte Completo

Prioridad MIPG...:

Est. a hoy

Con comentarios

Computar

Exportar a Excel Solicitudes

Exportar a Excel Asignaciones

Fuente: Plataforma sistema GSC en: <https://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx?id=LopM78G2wq78-vC4zXaS>

La OCIG llevó a cabo la validación conforme a los parámetros previamente mencionados, considerando las fechas de radicación de las solicitudes entrantes, así como sus fechas de vencimiento y de respuesta. A continuación, se presentan los resultados desglosados por Dependencias en los cuadros siguientes.

Tabla 7. Análisis Comparativo del Estado de Respuesta a las Solicitudes

DESTINO	A TIEMPO		EXTEMPORANEA SIN RESPUESTA		RESPUESTA EXTEMPORANEA		SIN RESPUESTA		TOTAL GENERAL	
	IV Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	III Trimestre
Departamento Administrativo Defensoría Espacio Publico	355	144	33	274	170	159	73	6	631	583
Despacho Alcalde	166	183	2	1	9	14	3		180	198
OFAI	13	13							13	13
Oficina Asesora TIC	26	24				2	2	1	28	27
Oficina Control Interno Disciplinario	68	63							68	63
Oficina de Control Interno de Gestión	17	13	1		1	2	2		21	15

202

Oficina de Prensa y Comunicaciones	23	48			2	4			25	52
Oficina de Valorización	1.211	1.212					58		1269	1.212
Secretaría Administrativa	1.623	1.764	39	8	45	128	96	11	1803	1.911
Secretaría de Desarrollo Social Bucaramanga	1.166	917	30	748	492	1.593	159	7	1847	3.265
Secretaría de Educación Municipal	447	491	5	4	49	148	29	1	530	644
Secretaría de Hacienda Municipal	32.909	32.551	2.075	2.841	2.581	2.781	1.888	168	39453	38.341
Secretaría de Infraestructura Bucaramanga	935	823	156	250	312	449	151	13	1554	1.535
Secretaría de Planeación	1.000	719	301	378	691	1.047	243	11	2235	2.155
Secretaría de Salud y Ambiente Bucaramanga	2.799	2.918	20	8	275	529	178	22	3272	3.477
Secretaría del Interior Municipal	2.881	2.794	68	104	707	896	112	21	3768	3.815
Secretaría Jurídica	278	307	4	1	81	101	10	2	373	411
Sisben	156	254			40	6	3		199	260
Unidad Técnica de Servicios Públicos	40	45				2	2		42	47
Total general	46.113	45.283	2.734	4.617	5.455	7.861	3.009	263	57.311	58.024
Porcentaje	80,46%	78,04%	4,77%	7,96%	9,52%	13,55%	5,25%	0,45%		

Fuente: Plataforma sistema GSC en: <https://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx?id=LopM78G2wq78-vC4zXaS>

Durante el cuarto trimestre de 2024, se radicaron 57.311 solicitudes externas. De estas, las áreas responsables gestionaron **A Tiempo** el 80,46% (46.113 solicitudes). Un 4,77% (2.734 solicitudes) no fueron respondidas y se clasificaron como **"Extemporáneas Sin Respuesta"**, el 9,52% (5.455) de las solicitudes corresponden al criterio de **Respuesta Extemporánea** y el 5,52% (3.009) se encuentra **Sin Respuesta**, pero están dentro del plazo al corte de este informe.

Es importante destacar que se ha registrado una reducción significativa en las solicitudes sin respuesta dentro del parámetro **"Extemporánea Sin Respuesta"**. Durante el cuarto trimestre de 2024, se presentaron 2.734 solicitudes en esta categoría, mientras que en el tercer trimestre de 2024, el número ascendía a 4.617. un 41% menos.

Grafica 2. Estado Comparativo de la Respuesta a Solicitudes



Demandas/ Querellas Policivas									1	1		2	0,07%
Memoriales							2					2	0,07%
Solicitud de cancelación del Registro ICA						2						2	0,07%
Sugerencia						1	1					2	0,07%
(en blanco)						1				1		2	0,07%
Respuesta Emplazamie nto para corregir						4						4	0,15%
Invitaciones				1		4						5	0,18%
Peticion para elevar una consulta						10	1	1		2		14	0,51%
Solicitudes de devolución, compensaci ón o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no debido						20						20	0,73%
Procesos Judiciales	1			1		16		3		1		22	0,80%
Queja Anonima	5		1	1		5		8	1	5		26	0,95%
INFORMATI VO						24	1	7		2		34	1,24%
Queja	1			1		29	7	15	1	1		55	2,0%
Peticiones Entre Autoridades	3			1		29	5	15	1	3		57	2,1%
Requerimien tos entidades de control, vigilancia y	8	1	5	10		28	13	12		9		87	3,2%
Petición de documentos						70		18				88	3,2%
Petición de Información	3		2			97	8	9		2		121	4,4%
Petición General	12	1	30	15	5	1.734	119	210	16	41	4	2.187	80%
Total general	33	2	39	30	5	2.075	156	301	20	68	4	2.734	100%

Fuente: Reporte solicitudes asignadas de Registro Externo – vencidas sin respuesta por dependencias- cuarto trimestre 2024 GSC

Se observa que del total de solicitudes con estado: “Extemporáneas Sin Respuesta”, estas se encuentran discriminadas así: el 80% corresponden a Petición General, el 4,4% corresponden a Petición de información, el 3,2% a Petición de documentos, el 3,2% a Requerimientos entidades de control, vigilancia, el 2,1% a Peticiones entre Autoridades y el 2% a Quejas.

Comunicaciones Internas:

Respecto de las solicitudes internas registradas en el sistema, durante el cuarto trimestre de 2024, se observan los siguientes resultados:

[Handwritten signature]

Respecto de las solicitudes internas registradas en el sistema, durante el cuarto trimestre de 2024, se observan los siguientes resultados:

Tabla 9. Estado de las Comunicaciones Internas por Dependencia

DEPENDENCIA	A Tiempo	Extemporanea sin respuesta	Respuesta Extemporanea	Sin Respuesta	Total general
OCID	354			11	365
OCIG	213				213
DESPACHO ALCALDE	340		2	4	346
ESPACIO PUBLICO	1.524	5	82	86	1.697
OFAI	89				89
OATIC	333		8	18	359
SISBEN	79				79
PRENSA Y COMUNICACIONES	122			1	123
ADMINISTRATIVA	1.193	72	66	87	1.418
DESARROLLO SOCIAL	235	32	65	34	366
EDUCACIÓN	559	1	27	21	608
HACIENDA	642	1.308	80	340	2.370
INFRAESTRUCTURA	582	84	168	65	899
INTERIOR	2.152	39	394	209	2.794
JURIDICA	617	31	131	127	906
PLANEACIÓN	936	108	241	191	1.476
SALUD	685	13	197	33	928
UTSP	107				107
VALORIZACIÓN	122				122
Total general	10.884	1.693	1.461	1.227	15.265

Fuente: Reporte solicitudes asignadas de Registro Interno cuarto trimestre 2024
<https://app.powerbi.com/groups/me/reports/0259dc0b-c83d-480f-aed4-4a25706b6a3e/ReportSection?experience=power-bi>

Esta tabla anterior analiza cada una de las solicitudes internas realizadas, así: de las 15.265 solicitudes internas radicadas y asignadas en el cuarto trimestre de 2024, las áreas responsables gestionaron el 71% (10.884) de las solicitudes **A Tiempo**, el 11% (1.693) se clasifican en el criterio, **Extemporánea Sin Respuesta**, el 10% (1.461) **Respuesta Extemporánea** y el 8% (1.227) aún se encuentran dentro de los términos al cierre de este informe.



6. CONCLUSIÓN

La OCIG en el ejercicio del presente seguimiento ha encontrado las siguientes conclusiones:

- Se pudo evidenciar una disminución del 1.52% de PQRSD radicadas a la alcaldía de Bucaramanga durante el cuarto trimestre frente al tercer trimestre del 2024.
- Se presentó un incremento del 80,46 % en la efectividad de las respuestas a las peticiones realizadas a través del sistema GSC, en el cuarto trimestre del 2024.
- Con respecto a las PQRSD que cumplieron su tiempo en el sistema y que no han sido respondidas, las mismas durante el cuarto trimestre fueron de un 4,77% sobre el total de comunicaciones recibidas.
- Se pudo corroborar un 9,52% de PQRSD que se respondieron de manera extemporánea durante el cuarto trimestre del 2024.
- En relación con las PQRSD internas, existe un 11% de las mismas que no han tenido respuesta alguna por parte de las dependencias involucradas y otro 10% se responden de manera extemporánea.

7. RECOMENDACIONES

La OCIG, presenta las siguientes recomendaciones a la Alta Dirección para que se tomen medidas que garanticen un servicio adecuado y eficiente a los ciudadanos:

- Establecer controles regulares que aseguren la asignación oportuna de solicitudes y la corrección de desviaciones, especialmente en la clasificación, asignación y registro inmediato de las PQRS enviadas por correo electrónico. También se sugiere implementar indicadores de seguimiento que midan el tiempo de asignación de las PQRS, con el fin de asegurar una atención oportuna.
- Continuar el programa de capacitación para los funcionarios y contratistas que responden PQRSD, a fin de mantener al personal actualizado y asegurar una comunicación clara y precisa con los ciudadanos. Se recomienda incluir en estos entrenamientos y sesiones de retroalimentación a los contratistas y servidores públicos responsables de la radicación, para que puedan identificar correctamente el tipo de solicitud, modalidad y tema, evitando asignaciones incorrectas y demoras en las respuestas.
- Solicitar a las diferentes dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga que respondan dentro de los términos legales las comunicaciones internas y externas pendientes, y fortalezcan las actividades de autocontrol y monitoreo, atendiendo el rol de primera línea de defensa.
- Continuar implementando acciones inclusivas y ajustes necesarios para ofrecer un servicio con un enfoque diferencial.
- Unificar los criterios de los informes que utiliza la entidad para reportar el estado de las PQRS, tanto en el Sistema GSC como en el informe de Power BI, ya que presentan diferencias en los criterios de análisis y en los resultados.
- Dar aplicación a los lineamientos de la Secretaría Jurídica, expedidos en octubre de 2022, para la clasificación y cierre masivo de las PQRSD. Se evidencia que algunas dependencias aún no han completado esta tarea, según lo registrado en este seguimiento.

Es importante resaltar que la responsabilidad en la gestión del servicio al ciudadano a través de las solicitudes, quejas, reclamos y demás, no recae únicamente en las áreas con contacto directo con los ciudadanos o aquellas que procesan sus solicitudes. Esta labor es

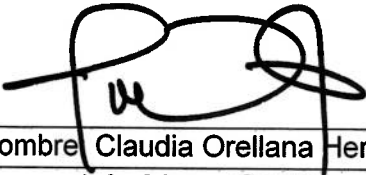


	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 0.0
		Fecha Aprobación: Mayo-04-2022
		Página 16 de 16

integral y requiere del trabajo articulado de todas las dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga.

Las recomendaciones previas se generan desde una perspectiva de liderazgo estratégico, centradas en la prevención y evaluación de la gestión del riesgo. Su propósito es proporcionar a la Administración Municipal sugerencias sobre buenas prácticas y acciones de mejora que pueden facilitar la evidencia efectiva del cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores, contribuyendo así a un proceso de mejora continua institucional.

FIRMAS

Firma	Firma
	
Nombre: Claudia Orellana Hernández	Nombre: Ella Yohana Lizarazo Torres
Cargo: Jefe Oficina Control Interno	Cargo: Profesional Universitario OCIG