

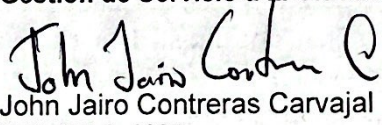

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS	Código: F-GSC-8200-238,37-019
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
		Página 1 de 44

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:	Cuarto trimestre de 2024 (01/10/2024 al 31/12/2024) con fecha de corte 31 de Diciembre de 2024
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
PROYECTÓ	 Claudia Inés Rey Pedraza CPS 020 de 2025 Gestión de Servicio a la Ciudadanía
REVISÓ:	 Martha Lucia Bayona Suarez Profesional Universitario Gestión de Servicio a la Ciudadanía  John Jairo Contreras Carvajal CPS 412 de 2025 Secretaria Administrativa
APROBÓ:	 ANA MARIA VARGAS SEPULVEDA Secretaria Administrativa Alcaldía Bucaramanga

	INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS	Código: F-GSC-8200-238,37-019
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
		Página 2 de 44

2. CONDICIONES GENERALES

De conformidad con los artículos 23 y 74 de nuestra Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad a obtener pronta resolución y a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley, constituyen reserva.

Es así como la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad, 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 qué "...Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública...".


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

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de 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..."

	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 44

En cumplimiento de lo anterior, el Proceso de Gestión de solicitudes del ciudadano-GSC, una vez recibida la petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia, elevada por el Ciudadano por la web, de manera personal o vía telefónica; procede a efectuar mediante el módulo GSC (Gestión de Solicitudes del Ciudadano-GSC), la asignación a la Secretaría u Oficina competente, para que se sirvan dar respuesta a la misma dentro del término de Ley, son:

- Atención presencial personalizada: Carrera 11 No. 34-52 fase II, piso 1 CAME
- Correo electrónico Institucional: contactenos@bucaramanga.gov.co
- Atención Telefónica: líneas de atención: (607) 6337000 opción 1 y 3 Ext 118 -119 y 120 / (607) 6525555
- Atención Virtual: 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 cuarto trimestre del 2024 con corte de las solicitudes que ingresaron hasta el 31 de diciembre del 2024 y con el estado de las respuestas con corte al 31 de diciembre de 2024, con los reportes extraídos del software GSC el 14 de enero de 2025.

Se desglosa la totalidad de los procedimientos, agrupados por el tipo de novedad y el resultado del trámite al final del ejercicio.

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD	Código: F-GSC-8200-238,37-019
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
		Página 4 de 44

4.1.1 Cantidad de solicitudes con radicado único:


TIPO DE INGRESO	IV TRIMESTRE
Atención al Ciudadano	49512
Otros Canales	105
Ventanilla	7737
TOTAL	57354

Durante el cuarto trimestre de 2024, la Administración Municipal recibió por los diferentes canales de atención 57354 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	MÓDULO COMUNICACIONES EXTERNAS (VENTANILLA)	CANTIDAD
DADEP	476	0	155	631
Despacho Alcalde	135	0	45	180
OFAI	4	0	9	13
Oficina Asesora TIC	25	0	3	28
Oficina Control Interno Disciplinario	64	0	4	68
Oficina de Control Interno de Gestión	21	0	0	21
Oficina de Prensa y Comunicaciones	18	0	7	25
Oficina de Valorización	976	0	297	1273
Secretaria Administrativa	1494	104	210	1808
Secretaria de Desarrollo Social	920	0	927	1847
Secretaria de Educación	512	1	17	530
Secretaria de Hacienda	35761	0	3709	39470
Secretaria de Infraestructura	1212	0	343	1555
Secretaria de Planeación	1473	0	764	2237

	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 44

Secretaría de Salud y Ambiente	2867	0	413	3280
Secretaría del Interior	3087	0	685	3772
Secretaría Jurídica	246	0	128	374
Sisbén	198	0	1	199
Unidad Técnica de Servicios Públicos	23	0	20	43
TOTAL	49512	105	7737	57354

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

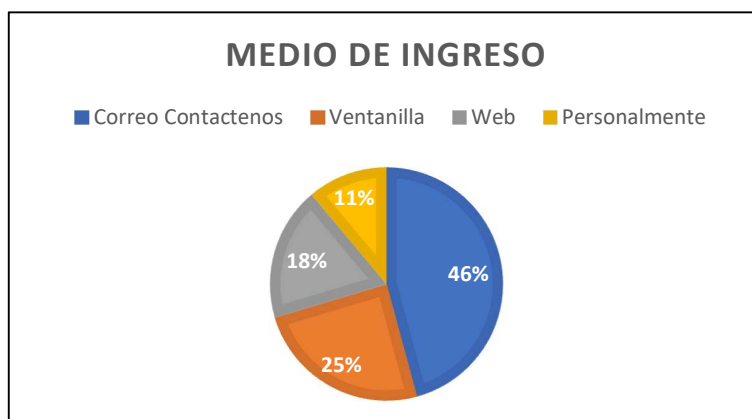
De acuerdo a la anterior tabla se puede evidenciar que el mayor número de solicitudes que ingresan a la administración municipal son asignadas a la secretaría de Hacienda Municipal, siendo el Módulo de PQRSD el de mayor atención.


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

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO (DADEP)

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	289
Ventanilla	155
Web	117
Personalmente	70
TOTAL	631

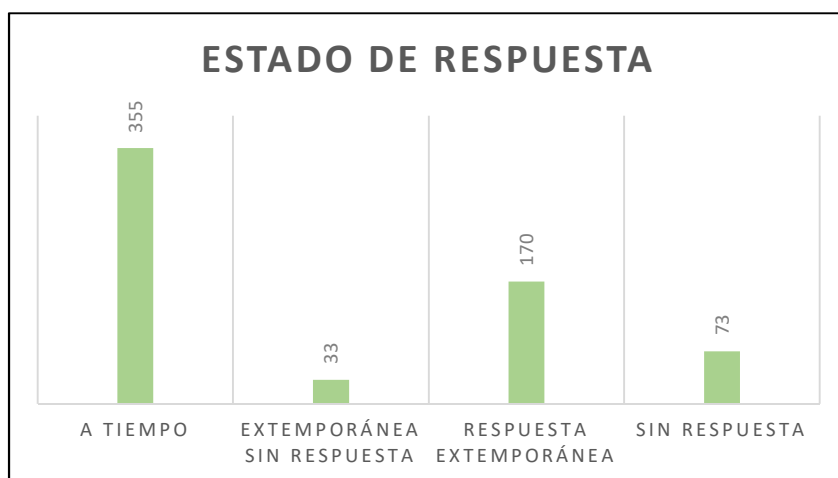


	INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD	Código: F-GSC-8200-238,37-019
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
		Página 6 de 44

Durante el cuarto trimestre del año 2024, ingresaron 631 solicitudes, de la cuales el 46% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 25% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 18% ingresaron por el módulo GSC y el 11% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

Estado de Respuesta


ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	355
Extemporánea sin Respuesta	33
Respuesta Extemporánea	170
Sin Respuesta	73
TOTAL	631



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 33 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe 73 solicitudes se encuentran en estado por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Petición de Información	3
Petición entre Autoridades	3

	INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS	Código: F-GSC-8200-238,37-019
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
		Página 7 de 44

Procesos Judiciales	1
Queja	1
Petición General	12
Requerimientos Entidades de Control	8
Queja Anónima	5
TOTAL	33

Solicitudes vencidas vigencias anteriores

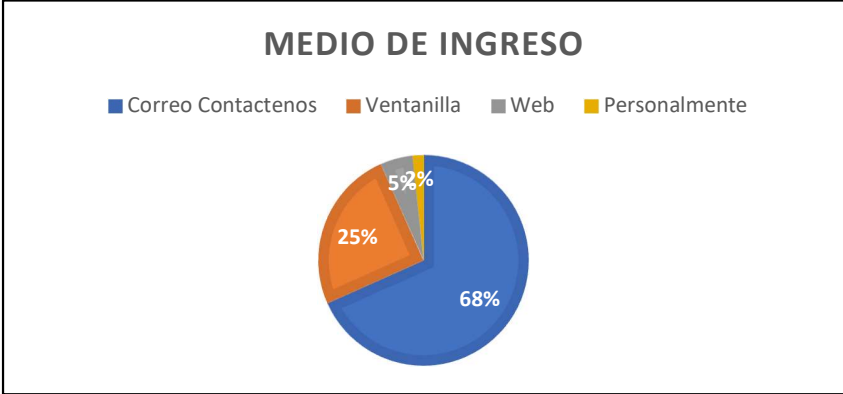
Para la fecha de corte del presente informe, se observa que el Departamento Administrativo para la Defensa del Espacio Público presenta las siguientes solicitudes vencidas, correspondiente a vigencias anteriores:

SOLICITUDES VENCIDAS	TOTAL
Año 2019	1
TOTAL	11

DESPACHO DEL ALCALDE

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	123
Ventanilla	45
Web	9
Personalmente	3
TOTAL	180



Durante el cuarto trimestre del año 2024, ingresaron 180 solicitudes, de la cuales el 68% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga, el 25% de forma física en el área de recepción documental (Ventanilla), el 5% 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	166
Extemporánea sin Respuesta	2
Respuesta Extemporánea	9
Sin Respuesta	3
TOTAL	180



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

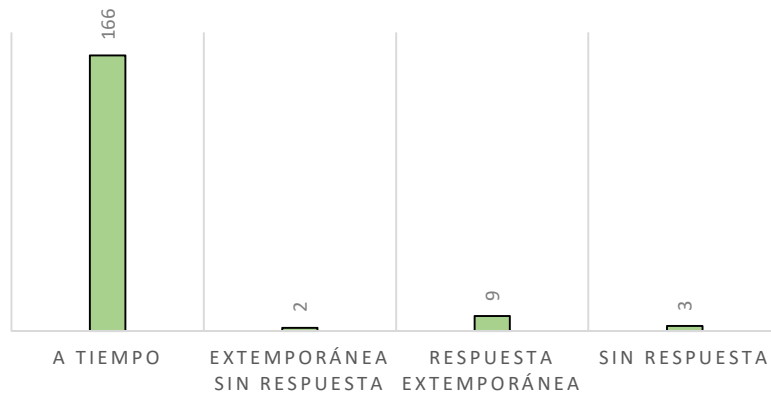
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 9 de 44

ESTADO DE RESPUESTA



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 166 solicitudes se contestaron según los términos establecidos por la Ley. Para la fecha de corte del presente informe 3 solicitudes se encuentran en estado por vencer

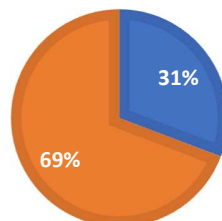
OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES (OFAI)

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contact Enos	4
Ventanilla	9
TOTAL	13

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Ventanilla



	INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD	Código: F-GSC-8200-238,37-019
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
		Página 10 de 44

Durante el cuarto trimestre del año 2024, ingresaron 13 solicitudes, de la cuales el 69% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 31% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla).

Estado de Respuesta

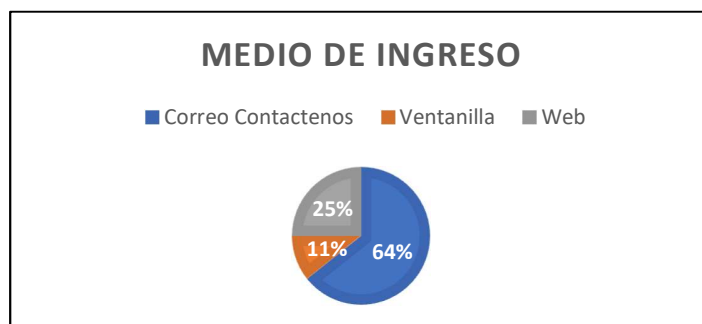
ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	13
TOTAL	13


En relación al estado de las respuestas se puede observar, que las 13 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley

OFICINA ASESORA TIC

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	18
Ventanilla	3
Web	7
TOTAL	28

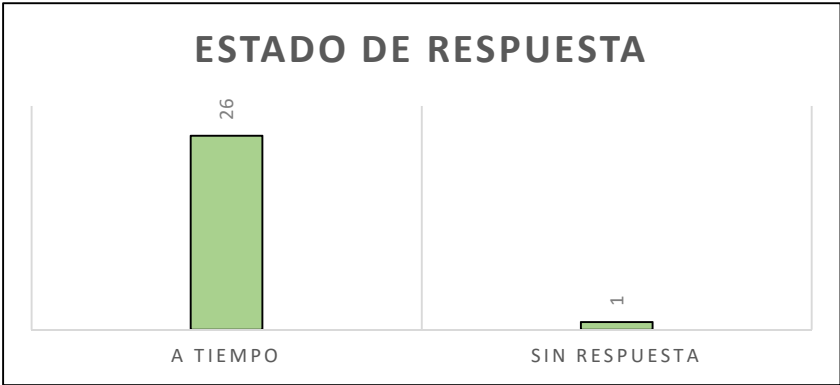


	INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS	Código: F-GSC-8200-238,37-019
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
		Página 11 de 44

Para el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron 28 solicitudes de las cuales 64% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 25% a través del módulo GSC de la entidad y el 11% se recibieron físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	26
Sin Respuesta	1
TOTAL	27



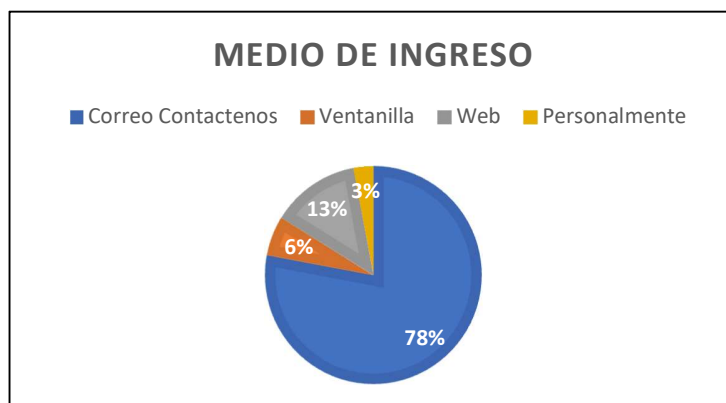
En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 26 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley. Para la fecha de corte del presente informe 1 solicitud se encuentra en estado por vencer.

OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	53
Ventanilla	4
Web	9
Personalmente	2
TOTAL	68

	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 44



Para el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron 68 solicitudes de las cuales el 78% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 13% ingresaron por el módulo GSC; el 6% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); y el 3% correspondieron a solicitudes realizadas a través de PQRSD personal.

Estado de Respuesta

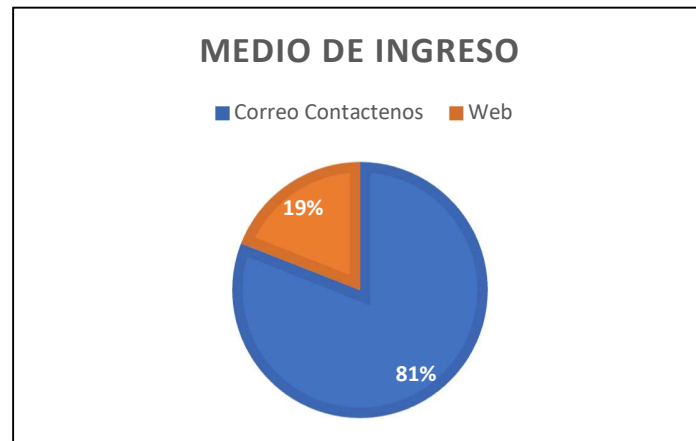
ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	68
TOTAL	68

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que las 68 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley

OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	17
Web	4
TOTAL	21



Para el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron 21 solicitudes, de las cuales 81% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; y el 19% se recibieron a través del módulo GSC de la entidad

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	17
Extemporánea sin Respuesta	1
Respuesta Extemporánea	1
Sin Respuesta	2
TOTAL	21



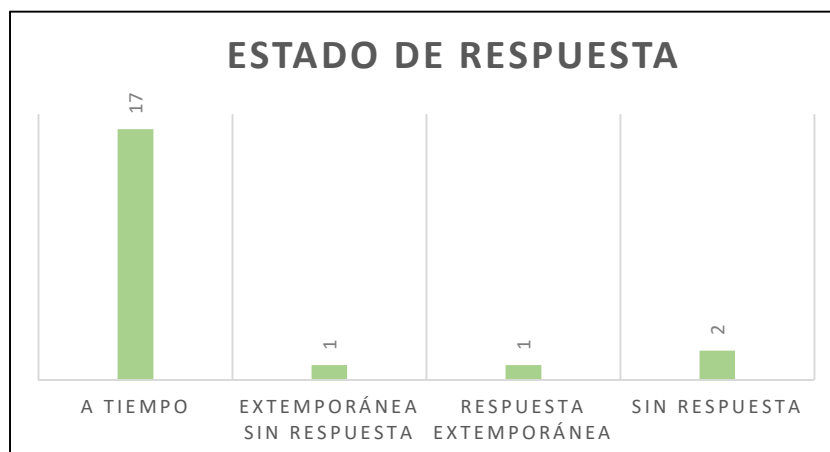
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 14 de 44

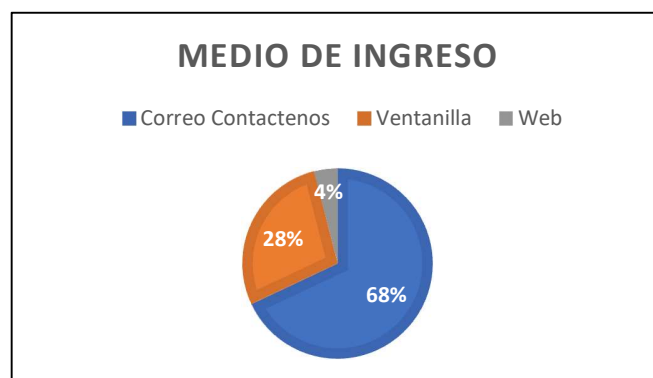



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 17 solicitudes fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley; 1 solicitud se contestó de forma extemporánea. Para la fecha de corte del presente informe 2 solicitud se encuentra en estado por vencer.

OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	17
Ventanilla	7
Web	1
TOTAL	25

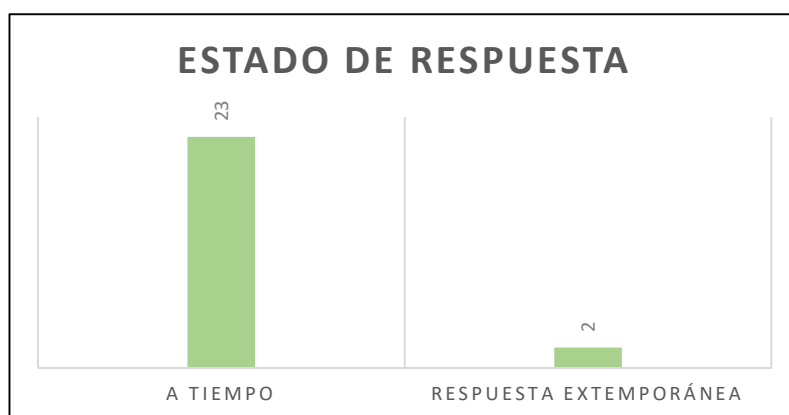


	INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD	Código: F-GSC-8200-238,37-019
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
		Página 15 de 44

Para el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron 25 solicitudes, de las cuales el 68% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 28% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 4% a través del módulo GSC de la entidad.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	23
Respuesta Extemporánea	2
TOTAL	25



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 23 solicitudes fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley y 2 solicitudes se contestaron de forma extemporánea.

OFICINA DE VALORIZACIÓN

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	942
Ventanilla	297
Web	31
Personalmente	3
TOTAL	1273



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

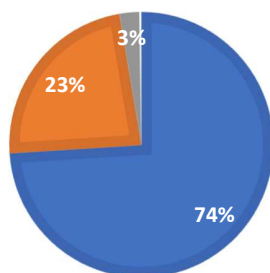
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 16 de 44

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Ventanilla ■ Web ■ Personalmente

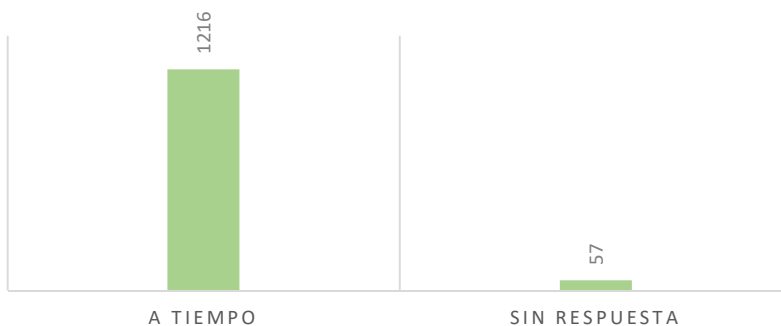


Para el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron 1273 solicitudes de las cuales el 74% ingreso a través del correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 23% en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 3% por el módulo GSC.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	1216
Sin Respuesta	57
TOTAL	1273

ESTADO DE RESPUESTA



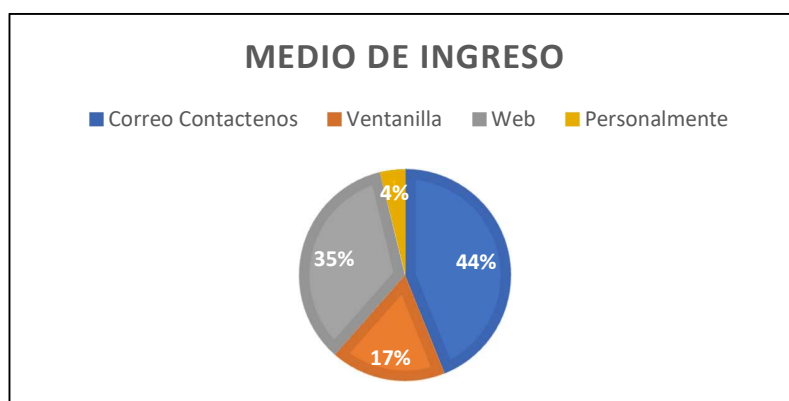
	INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD	Código: F-GSC-8200-238,37-019
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
		Página 17 de 44

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 1216 solicitudes se contestaron en los términos establecidos por la Ley. Se reportan 57 solicitudes sin respuesta que para la fecha de corte del presente informe se encuentra por vencer.

SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Medio de Ingreso


MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contactenos	794
Ventanilla	318
Web	627
Personalmente	69
TOTAL	1808



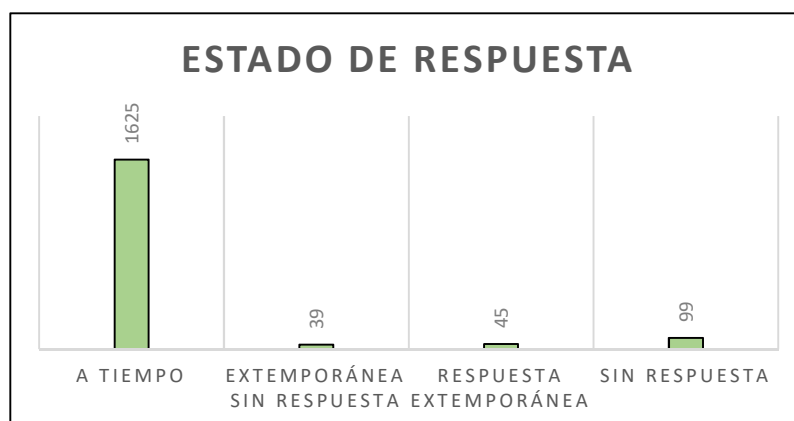
Para el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron 1808 solicitudes de las cuales el 44% ingresaron a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 35% por el módulo GSC; el 17% en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 4% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	1625
Extemporánea sin Respuesta	39

	INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS	Código: F-GSC-8200-238,37-019
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
		Página 18 de 44

Respuesta Extemporánea	45
Sin Respuesta	99
TOTAL	1808



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 1625 solicitudes fueron contestadas en los términos establecidos por la Ley; a 45 solicitudes se les dio respuesta de forma extemporánea. Se reportan 39 solicitudes extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 99 solicitudes en estado por vencer.

Solicitudes Extemporáneas din Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Petición de Información	2
Petición General	31
Requerimientos entidades de Control	5
Queja Anónima	1
TOTAL	39

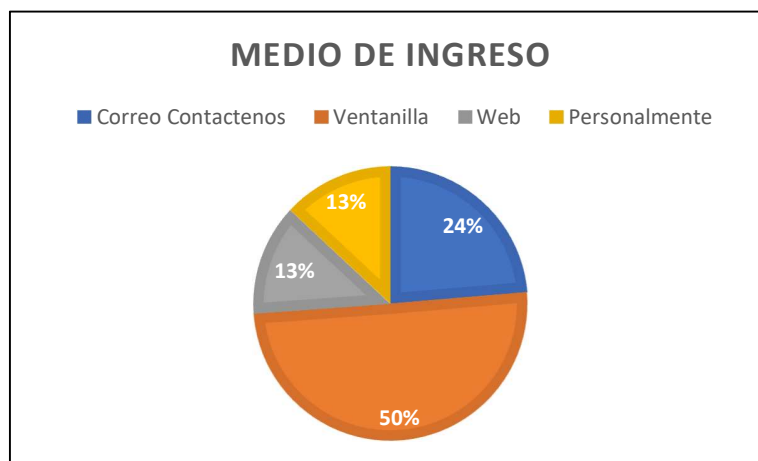
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	437
Ventanilla	927

	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 44

Web	242
Personalmente	241
TOTAL	1847



Para el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron 1847 solicitudes de las cuales, el 50% ingresaron físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 24% ingresaron a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga y el 13% por el módulo GSC solicitudes y de forma personal respectivamente.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	1166
Extemporánea sin Respuesta	30
Respuesta Extemporánea	492
Sin Respuesta	159
TOTAL	1847



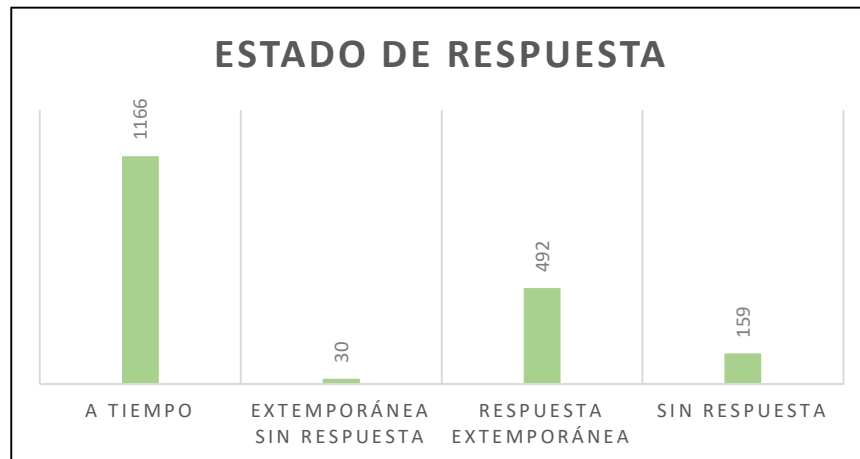
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 20 de 44



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 1166 solicitudes fueron contestadas en los términos establecidos por la Ley; 492 solicitudes se les dio respuesta de forma extemporánea; 30 se encuentran en estado extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 159 solicitudes en estado por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Invitaciones	1
Petición entre Autoridades	1
Procesos Judiciales	1
Queja	1
Petición General	15
Requerimientos entidades de Control	10
Queja Anónima	1
TOTAL	30

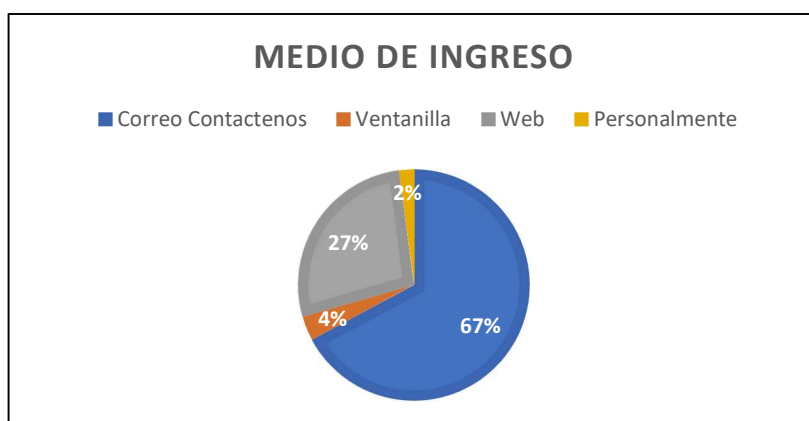
SECRETARIA DE EDUCACIÓN

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contactenos	356
Ventanilla	18
Web	145

	INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD	Código: F-GSC-8200-238,37-019
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
		Página 21 de 44

Personalmente	11
TOTAL	530



Para el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron 530 solicitudes de las cuales el 67% ingresaron a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 27% por módulo GSC; el 4% ingreso en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 2% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	449
Extemporánea sin Respuesta	5
Respuesta Extemporánea	49
Sin Respuesta	27
TOTAL	530



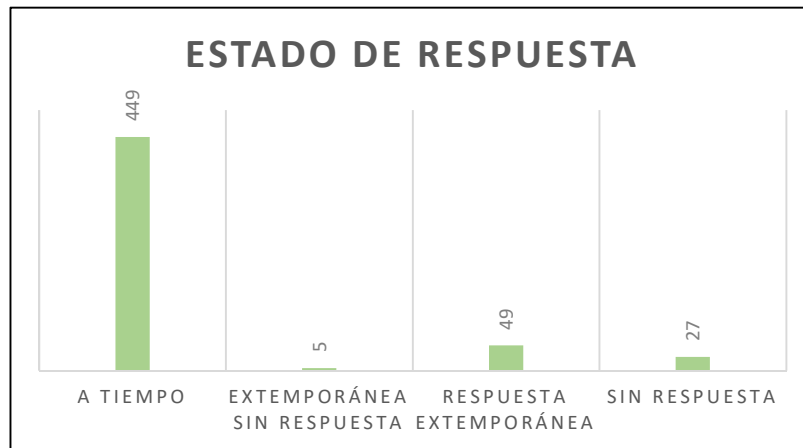
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 22 de 44



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 449 fueron contestadas en los términos establecidos por la Ley; 49 se les dio respuesta de forma extemporánea; 5 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 27 solicitudes sin respuesta por vencer

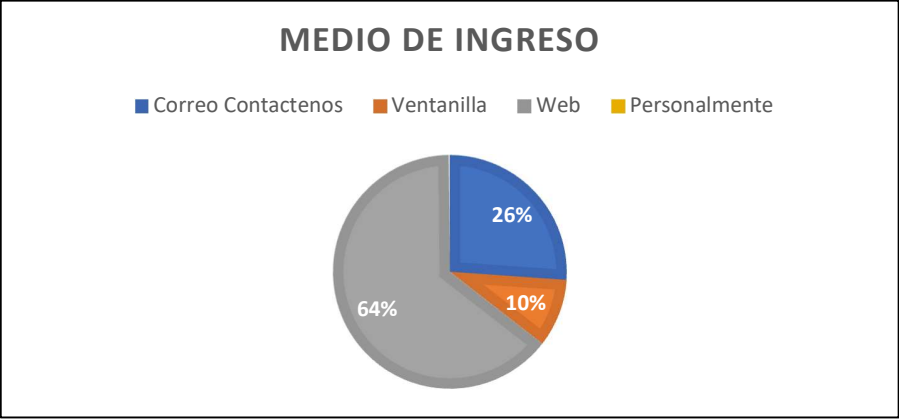
Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Petición General	5
TOTAL	5

SECRETARIA DE HACIENDA

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	10311
Ventanilla	3710
Web	25382
Personalmente	67
TOTAL	39470



Para el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron 39470 solicitudes de las cuales el 64% ingresaron a través del módulo GSC; el 26% ingreso por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 6% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	32909
Extemporánea sin Respuesta	2072
Respuesta Extemporánea	2584
Sin Respuesta	1905
TOTAL	39470



	INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD	Código: F-GSC-8200-238,37-019
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
		Página 24 de 44

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 32909 solicitudes fueron contestadas en los términos establecidos en la Ley; 2584 solicitudes tienen respuesta extemporánea; 2072 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 1905 solicitudes por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Informativa	24
Invitaciones	4
Emplazamiento para corregir	4
Petición de Documentos	69
Petición de Información	96
Petición para elevar una consulta	10
Petición entre Autoridades	29
Procesos Judiciales	16
Queja	29
Peticion General	1734
Requerimientos entidades de Control	28
Cancelación registro ICA	2
Devolución de Saldos a favor	20
Sugerencia	1
Sustitución Pensional	1
Queja Anónima	5
TOTAL	2072

Solicitudes vencidas vigencias anteriores

Para la fecha de corte del presente informe, se observa que la Secretaria de Hacienda presenta las siguientes solicitudes vencidas, correspondiente a vigencias anteriores:

SOLICITUDES VENCIDAS	TOTAL
Año 2019	273
Año 2020	81
Año 2021	40
Año 2022	249



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS

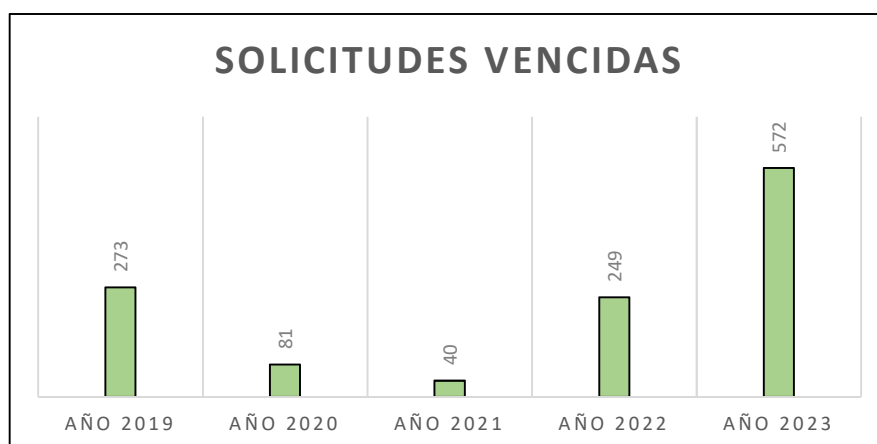
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 25 de 44

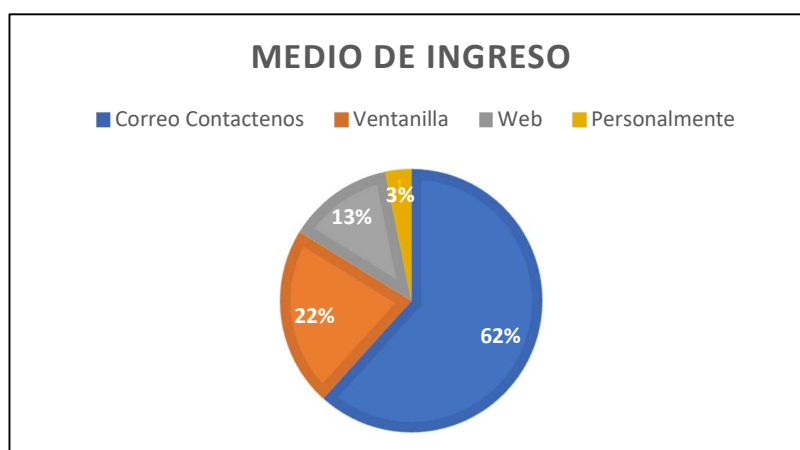
Año 2023	572
TOTAL	1215



SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	960
Ventanilla	343
Web	202
Personalmente	50
TOTAL	1555

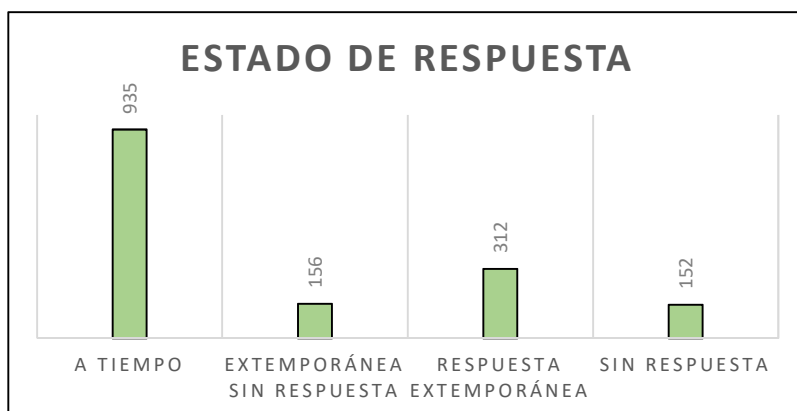


	INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD	Código: F-GSC-8200-238,37-019
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
		Página 26 de 44

Para el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron 1555 solicitudes de las cuales el 62% ingreso por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; El 22% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); El 13% ingreso a través del módulo GSC y el 3% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	935
Extemporánea sin Respuesta	156
Respuesta Extemporánea	312
Sin Respuesta	152
TOTAL	1555



En relación al estado de las respuestas se puede observar que 935 solicitudes fueron contestadas según los términos establecidos en la Ley; 312 solicitudes se contestaron de forma extemporánea; 156 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 152 solicitudes 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 27 de 44

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Denuncia Anticorrupción	1
Informativo	1
Petición de Información	8
Petición entre Autoridades	5
Procesos Judiciales	
Queja	7
Petición General	119
Petición para elevar una consulta	1
Requerimientos entidades de Control	13
Sugerencia	1
TOTAL	156

Solicitudes vencidas vigencias anteriores

Para la fecha de corte del presente informe, se observa que la Secretaria de Infraestructura presenta las siguientes solicitudes vencidas, correspondiente a vigencias anteriores:

SOLICITUDES VENCIDAS	TOTAL
Año 2022	1
Año 2023	8
TOTAL	9



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

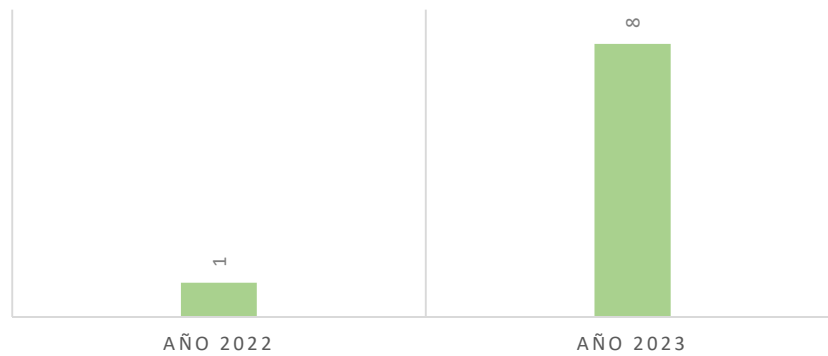
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 28 de 44

SOLICITUDES VENCIDAS



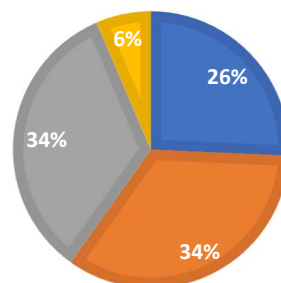
SECRETARIA DE PLANEACIÓN


Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	575
Ventanilla	764
Web	754
Personalmente	144
TOTAL	2237

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Ventanilla ■ Web ■ Personalmente

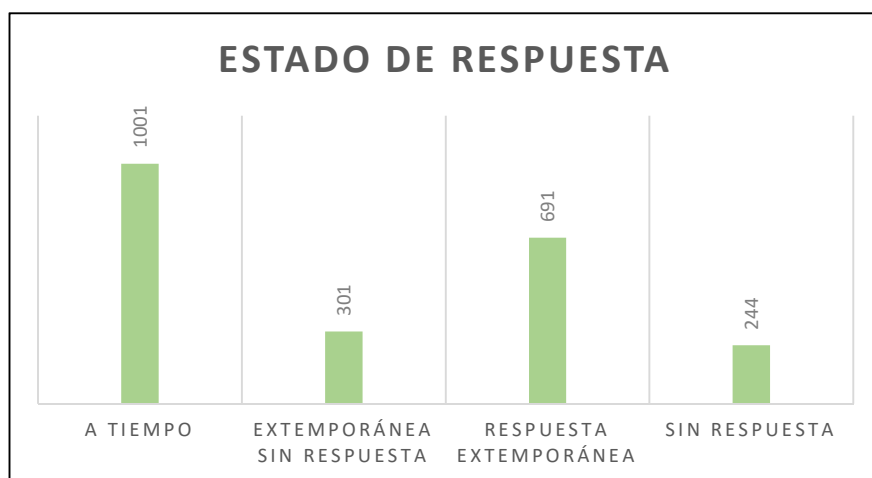


	INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD	Código: F-GSC-8200-238,37-019
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
		Página 29 de 44


Para el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron 2237, solicitudes de las cuales el 34% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y a través del módulo GSC respectivamente; el 26% por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga y el 6% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	1001
Extemporánea sin Respuesta	301
Respuesta Extemporánea	691
Sin Respuesta	244
TOTAL	2237



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 1001 solicitudes fueron contestadas según los términos establecidos por la Ley; 691 solicitudes se respondieron extemporáneamente; 301 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 244 solicitudes 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 30 de 44

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Informativa	7
Memoriales	2
Petición de Documentos	18
Petición de Información	9
Petición entre Autoridades	15
Procesos Judiciales	4
Queja	15
Petición General	210
Petición para elevar una consulta	1
Requerimientos entidades de Control	12
Queja Anónima	8
TOTAL	301

Solicitudes vencidas vigencias anteriores

Para la fecha de corte del presente informe, se observa que la Secretaria de Planeación presenta las siguientes solicitudes vencidas, correspondiente a vigencias anteriores:

SOLICITUDES VENCIDAS	TOTAL
Año 2019	2
Año 2023	1
TOTAL	3



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

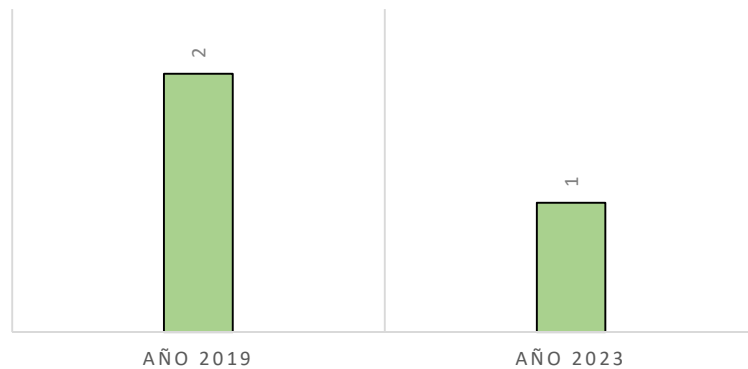
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **31** de **44**

SOLICITUDES VENCIDAS



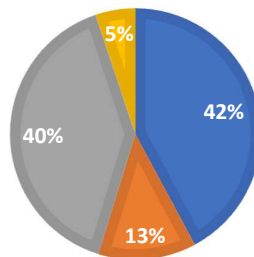
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE


Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	1383
Ventanilla	413
Web	1315
Personalmente	169
TOTAL	3280

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Ventanilla ■ Web ■ Personalmente

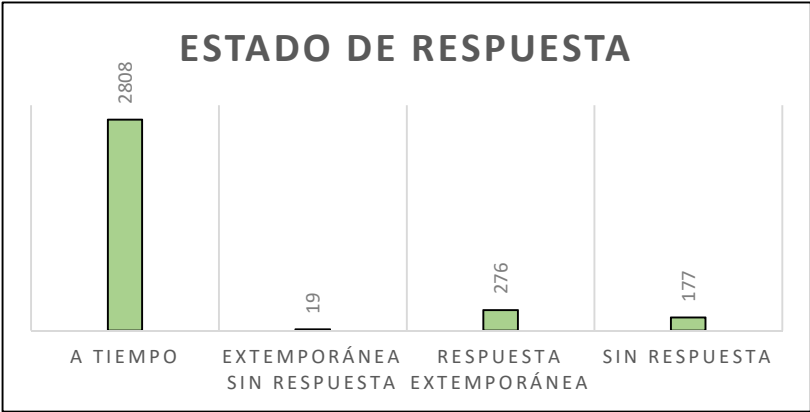


	INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD	Código: F-GSC-8200-238,37-019
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
		Página 32 de 44

Para el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron 3280 solicitudes, de las cuales el 42% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 40% ingreso a través del módulo GSC; el 13% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 5% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	2808
Extemporánea sin Respuesta	19
Respuesta Extemporánea	276
Sin Respuesta	177
TOTAL	3280



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 2808 solicitudes se contestaron según los términos establecidos por la Ley; 276 solicitudes se respondieron de forma extemporánea; 19 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 177 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 33 de 44

Solicitudes Extemporáneas sin Respuestas

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Demandas	1
Petición entre Autoridades	1
Procesos Judiciales	
Queja	1
Petición General	15
Queja Anónima	1
TOTAL	19

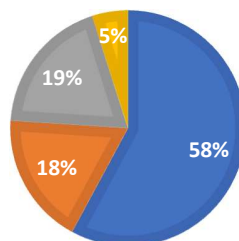
SECRETARIA DEL INTERIOR

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	2183
Ventanilla	685
Web	719
Personalmente	185
TOTAL	3772

MEDIO DE INGRESO

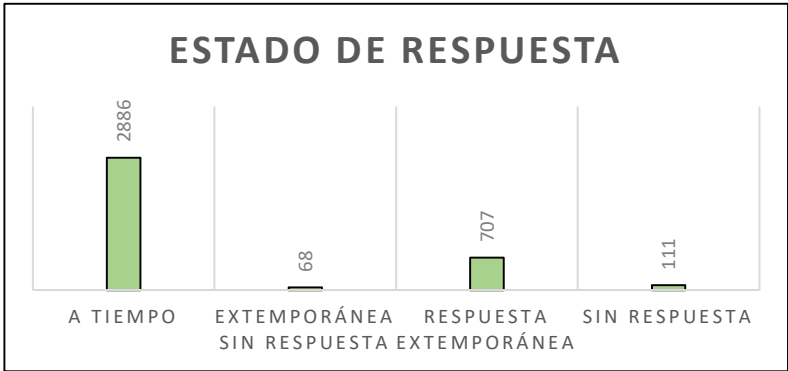
■ Correo Contactenos ■ Ventanilla ■ Web ■ Personalmente



Para el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron 3772 solicitudes, de las cuales el 58% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 19% ingreso a través del módulo GSC; el 18% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 5% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	2886
Extemporánea sin Respuesta	68
Respuesta Extemporánea	707
Sin Respuesta	111
TOTAL	3772



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 2886 solicitudes se respondieron según los términos establecidos por la Ley; 707 solicitudes se contestaron de forma extemporánea; 68 solicitudes se encuentran Extemporáneas sin Respuesta. Para la fecha de corte del presente informe 111 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 **44**

Solicitudes extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Informativa	2
Demandas	1
Petición de Información	2
Petición entre Autoridades	3
Petición para elevar una consulta	2
Queja	1
Petición General	42
Requerimientos entidades de Control	9
Procesos Judiciales	1
Queja Anónima	5
TOTAL	68

SECRETARIA JURÍDICA

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	243
Ventanilla	128
Web	3
TOTAL	374



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS

Código: F-GSC-8200-238,37-019

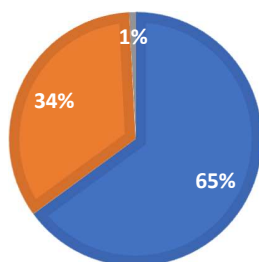
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 36 de 44

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Ventanilla ■ Web

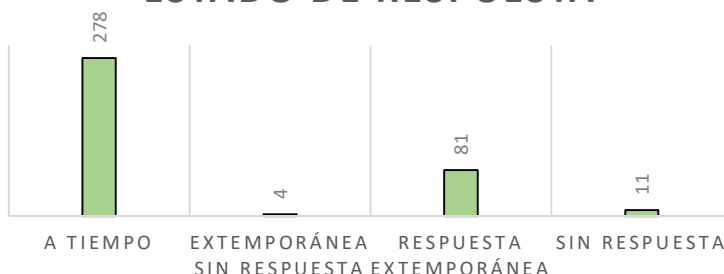



Para el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron 374 solicitudes, de las cuales el 65% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 34% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 1% ingreso a través del módulo Web.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	278
Extemporánea sin Respuesta	4
Respuesta Extemporánea	81
Sin Respuesta	11
TOTAL	374

ESTADO DE RESPUESTA



	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 37 de 44

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 278 solicitudes se contestaron según los términos establecidos por la Ley; 81 solicitudes se respondieron de forma extemporánea; 4 solicitudes se encuentran Extemporáneas sin Respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 11 solicitudes sin respuesta por vencer.

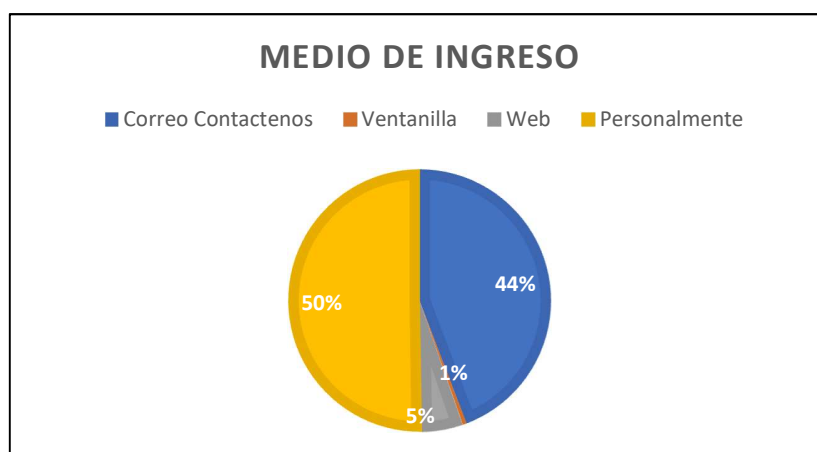
Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Petición General	4
TOTAL	4


OFICINA DEL SISBÉN

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	88
Ventanilla	1
Web	10
Personalmente	100
TOTAL	199



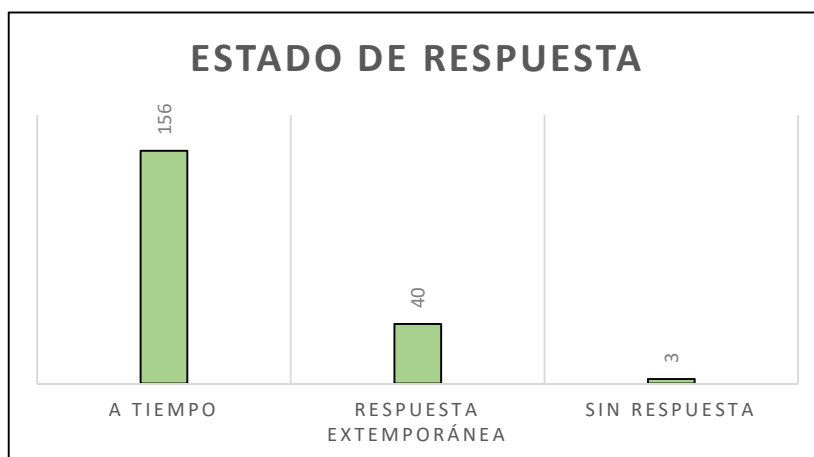
Para el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron 199 solicitudes de las cuales el 50% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRS verbal; el 44% ingresaron por el correo electrónico oficial de la

	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 38 de 44

alcaldía del municipio de Bucaramanga y el 5% ingresaron a través del módulo Web y el 1% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla).

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	156
Respuesta Extemporánea	40
Sin Respuesta	3
TOTAL	199



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 156 solicitudes se respondieron según los términos establecidos por la Ley; 40 se contestaron de forma extemporánea. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 3 solicitudes sin respuesta por vencer.

UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	17
Ventanilla	20
Web	3
Personalmente	3
TOTAL	43



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

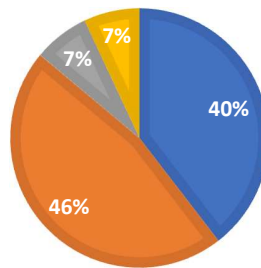
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 39 de 44

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Ventanilla ■ Web ■ Personalmente

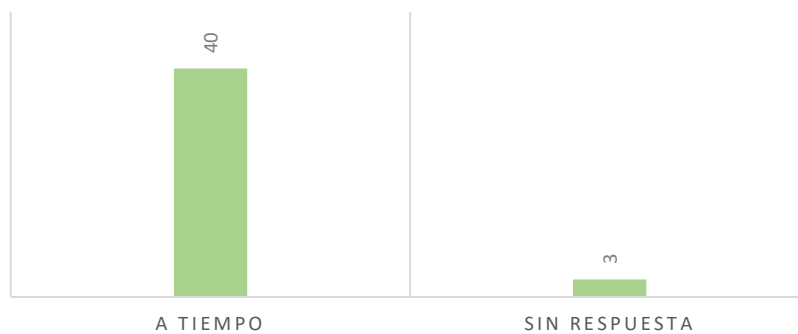



Para el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron 43 solicitudes de las cuales el 46% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 40% ingresó por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 7% ingresaron a través del módulo Web y por solicitudes realizadas por ciudadanos a través de PQRSD verbales respectivamente.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	40
Sin Respuesta	3
TOTAL	43

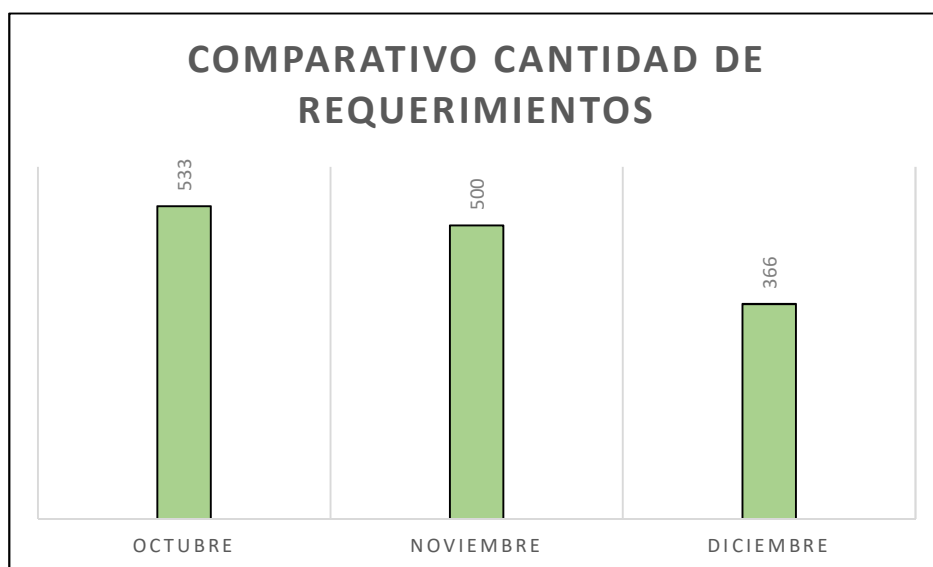
ESTADO DE RESPUESTA



	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 44

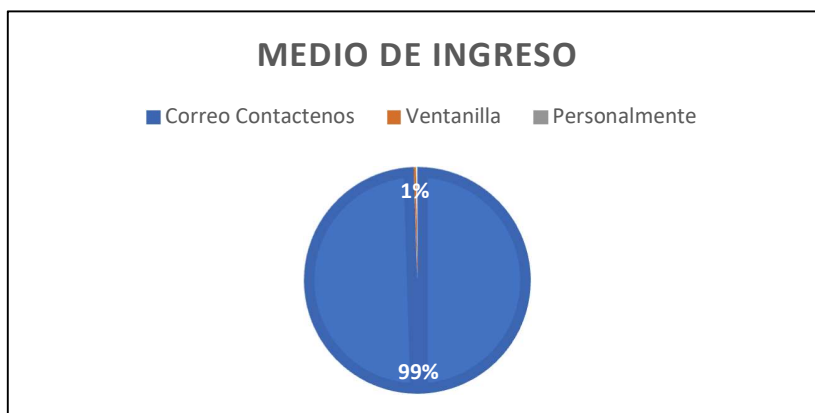
En relación al estado de las respuestas se puede observar que 40 solicitudes se contestaron en los términos establecidos por la Ley. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 3 solicitudes sin respuesta por vencer.

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



Durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre hasta el 30 de diciembre del 2024, ingresaron mil trescientos noventa y nueve (**1399**), requerimientos presentados por los Entes de Control y Vigilancia, distribuidos así: en el mes de octubre **533**, noviembre 500 y diciembre 366.

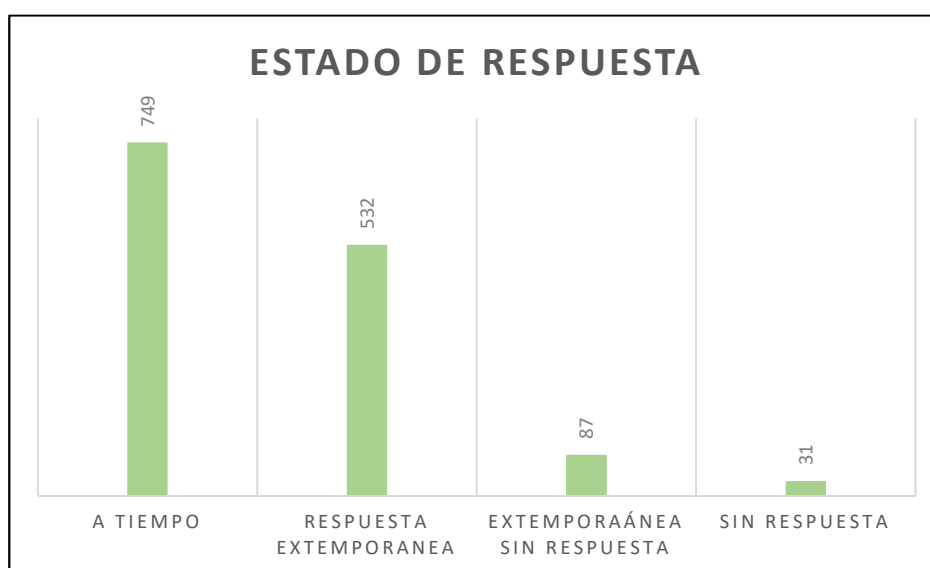
Medio de Ingreso



	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 41 de 44

Se determina que el 99% de los requerimientos de entes de control ingresaron a través del correo institucional de la entidad y el 1% restante se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y a través de solicitud realizada personalmente.


Estado de Respuesta



En el análisis se evidenciaron que se dio respuesta a tiempo a 749 solicitudes, a 532 se envió respuesta extemporánea y 87 requerimientos de los Entes de Control y Vigilancia, se encuentran extemporáneos sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 31 solicitudes sin respuesta por vencer.

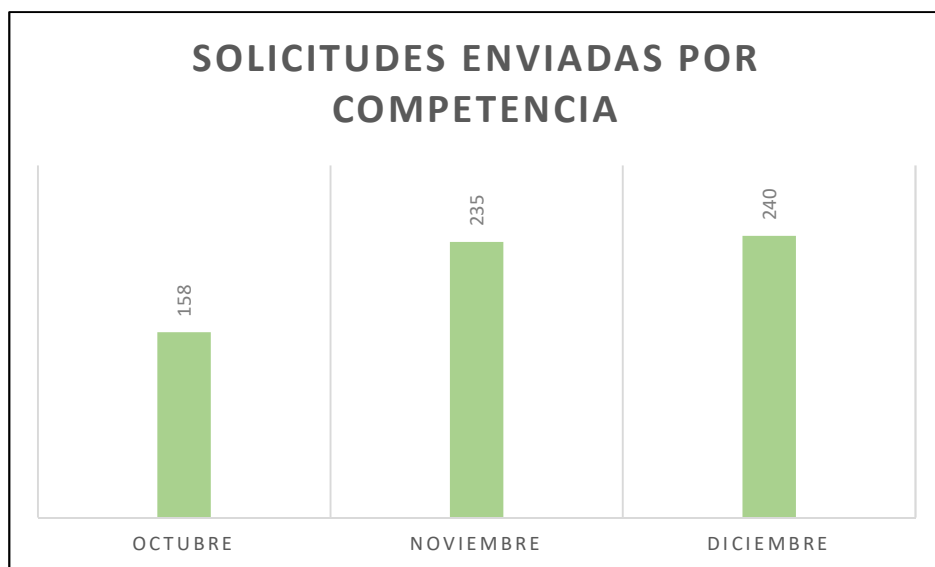
Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta


DEPENDENCIA	TOTAL
DADEP	8
Secretaria Administrativa	4
Secretaria de Desarrollo Social	10
Secretaria de Hacienda	31
Secretaria de Infraestructura	13
Secretaria de Planeación	12
Secretaria del Interior	9
TOTAL	87

	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 44

7. SOLICITUDES ENVIADAS POR COMPETENCIA

Durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre hasta el 30 de diciembre de 2024, se enviaron por competencia hacia otras entidades y entes descentralizados 639 solicitudes distribuidas de la siguiente manera: octubre **158**; noviembre **235** y diciembre **240**.




	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 43 de 44

8. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- Es necesario que las Secretarías, Oficinas, Departamento Administrativo y dependencias involucradas establezcan acciones respecto a los resultados contenidos en este informe, con el fin de apuntar al mejoramiento continuo en los tiempos de respuesta a los ciudadanos y a la vez evitar a la Administración Municipal enfrentar situaciones legales.
- Del total de las solicitudes radicadas en los diferentes canales (atención al ciudadano, ventanilla y otros) por los ciudadanos, el 80% fueron respondidas dentro del término de Ley.
- Se recomienda que cada dependencia de la administración municipal realice seguimiento y control a cada una de las solicitudes de su competencia, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015.
- Se recomienda reiterar mediante comunicación a las dependencias que presentan requerimientos de los Entes de Control y Vigilancia, vencidos sin respuesta, para que realicen todas las actuaciones correspondientes para el cierre de las mismas
- Se recomienda a las Secretarías que reportan solicitudes vencidas para las vigencias 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 realizar revisión, seguimiento y cierre de las mismas.

Fecha Elaboración: Bucaramanga, Enero 30 de 2025

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	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 44 de 44