



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 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:	Primer Trimestre de 2025 (01/01/2025 al 31/03/2025) con fecha de corte 31 de Marzo de 2025
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 C. John Jairo Contreras Carvajal CPS 412 de 2025 Secretaría Administrativa
APROBÓ:	 ANA MARIA VARGA SEPULVEDA Secretaría Administrativa Alcaldía 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 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 3º 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 3º- 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.



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

De otra parte, el Decreto 1166 de Julio 19 de 2016, manifiesta en el Artículo 2.2.3.12.2, que: "...Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial..."

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

- Atención presencial personalizada: Carrera 11 No. 34-52 fase II, piso 1 CAME
- Correo electrónico Institucional: contactenos@bucaramanga.gov.co
- Atención Telefónica: Líneas de atención: (607) 6337000 opción 1 y 3 Ext 118 -119 y 120 / (607) 6525555
- Atención Virtual: Modulo Página Web: <https://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx?id=LopM78G2wq78-yC4zXaS>

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-categoría/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 2025 con corte de las solicitudes que ingresaron hasta el 31 de marzo del 2025 y con el estado de las respuestas con corte al 31 de marzo de 2025, con los reportes extraídos del software GSC el 29 de abril de 2025.

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



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	82231
Otros Canales	141
Ventanilla	8133
TOTAL	90505

Durante el primer trimestre de 2025, la Administración Municipal recibió por los diferentes canales de atención 82231 solicitudes, observando que el 91% 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	475	0	165	640
Despacho Alcalde	124	0	48	172
OFAI	4	0	2	6
Oficina Asesora TIC	19	0	3	22
Oficina Control Interno Disciplinario	36	0	7	43
Oficina de Control Interno de Gestión	9	0	3	12
Oficina de Prensa y Comunicaciones	14	0	2	16
Oficina de Valorización	599	0	343	942
Secretaría Administrativa	1795	141	187	2123
Secretaría de Desarrollo Social	1089	0	611	1700
Secretaría de Educación	654	0	16	670
Secretaría de Hacienda	68956	0	4294	73250
Secretaría de Infraestructura	1069	0	323	1392
Secretaría de Planeación	1516	0	879	2395



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	2756	0	444	3200
Secretaría del Interior	2707	0	720	3427
Secretaría Jurídica	193	0	54	247
Sisbén	197	0	1	198
Unidad Técnica de Servicios Públicos	19	0	31	50
TOTAL	82231	141	8133	90505

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

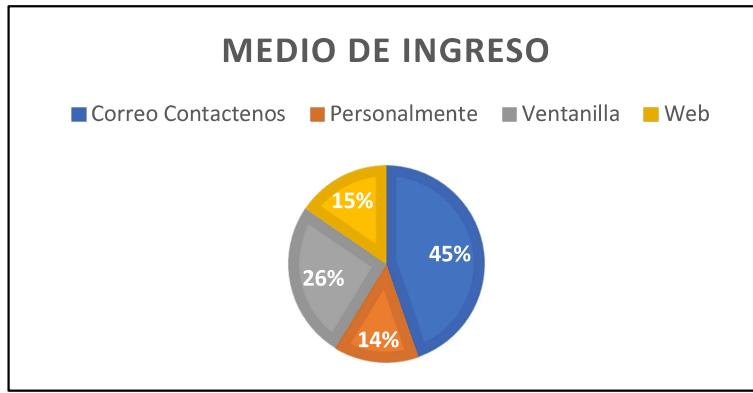
De acuerdo a la anterior tabla se puede evidenciar que el mayor número de solicitudes que ingresan a la administración municipal son asignadas a la secretaría de Hacienda Municipal, siendo el Módulo de PQRSD el de mayor atención.

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

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO (DADEP)

Medio de Ingreso

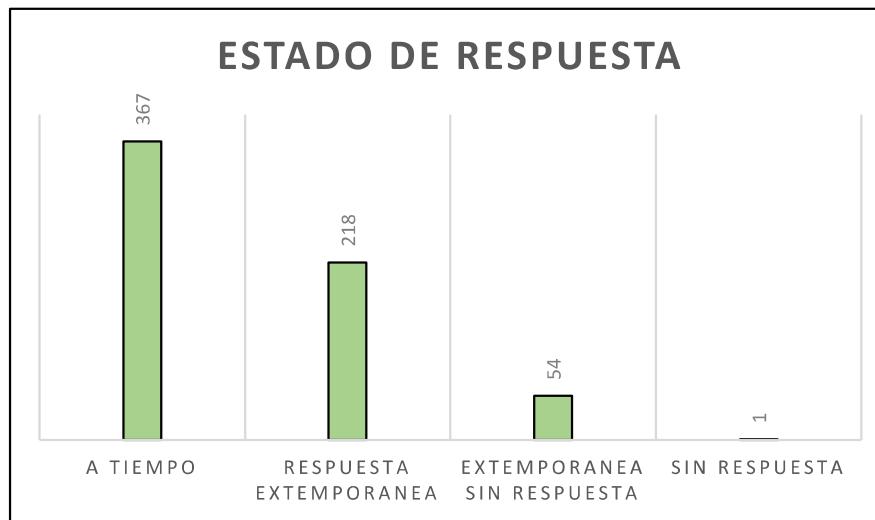
MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contactenos	286
Personalmente	90
Ventanilla	165
Web	99
TOTAL	640



Durante el primer trimestre del año 2025, ingresaron 640 solicitudes, de la cuales el 45% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 26% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 15% ingresaron por el módulo GSC y el 14% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	367
Respuesta Extemporánea	218
Extemporánea sin Respuesta	54
Sin Respuesta	1
TOTAL	640



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 54 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe 2 solicitudes se encuentran en estado por vencer.



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 7 de 44

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Informativa	5
Petición de Información	1
Petición General	37
Petición entre autoridades	1
Requerimientos entidades de Control	1
Queja Anónima	6
Queja	3
TOTAL	54

Solicitudes vencidas vigencias anteriores

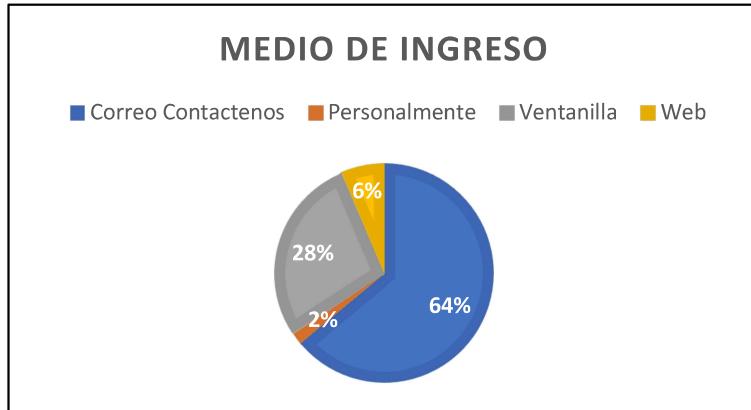
Para la fecha de corte del presente informe, se observa que el Departamento Administrativo para la Defensa del Espacio Público presenta las siguientes solicitudes vencidas, correspondiente a vigencias anteriores:

SOLICITUDES VENCIDAS	TOTAL
Año 2024	2
TOTAL	2

DESPACHO DEL ALCALDE

Medio de Ingreso

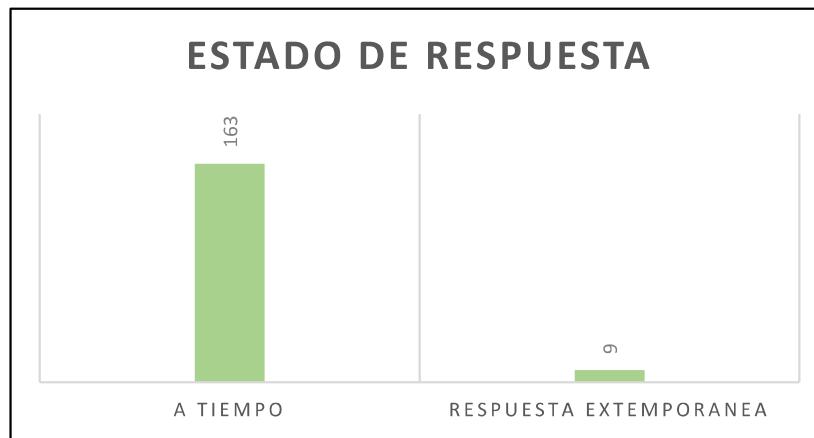
MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	110
Personalmente	3
Ventanilla	48
Web	11
TOTAL	172



Durante el primer trimestre del año 2025, ingresaron 172 solicitudes, de la cuales el 64% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga, el 28% de forma física en el área de recepción documental (Ventanilla), el 6% 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	163
Respuesta Extemporánea	9
TOTAL	172

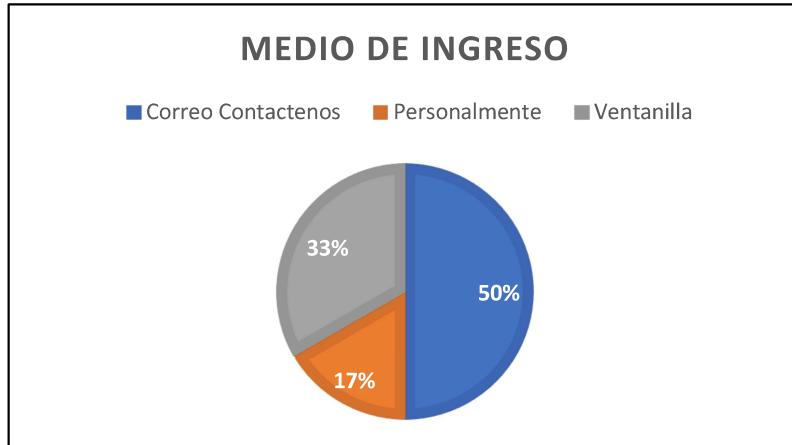


En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 163 solicitudes se contestaron según los términos establecidos por la Ley y 9 solicitudes se contestaron de forma extemporánea.

OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES (OFAI)

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo contáctenos	3
Personalmente	1
Ventanilla	2
TOTAL	6



Durante el primer trimestre del año 2025, ingresaron 6 solicitudes, de la cuales el 50% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 33% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 17% a través de PQRSD realizadas por los ciudadanos personalmente.

Estado de Respuesta

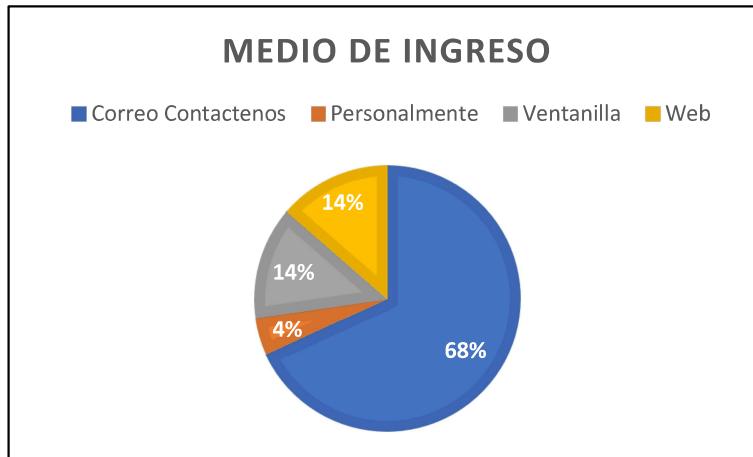
ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	6
TOTAL	6

En relación con el estado de las respuestas, se puede observar que las 6 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley

OFICINA ASESORA TIC

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo contáctenos	15
Personalmente	1
Ventanilla	3
Web	3
TOTAL	22

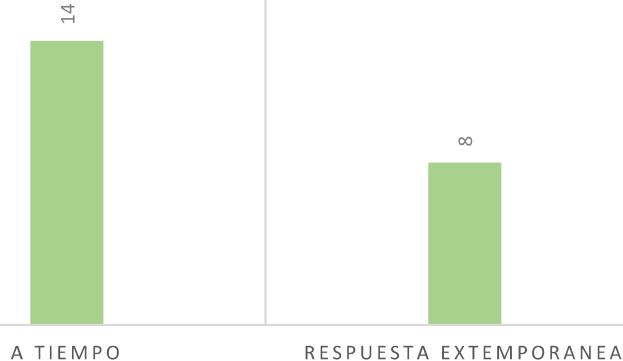


Para el primer trimestre del año 2025, se recibieron 22 solicitudes de las cuales 68% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 14% a través del módulo GSC de la entidad y en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) respectivamente; y el 4% a través de PQRSD realizadas por los ciudadanos personalmente.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	14
Respuesta Extemporánea	8
TOTAL	22

ESTADO DE RESPUESTA



En relación con el estado de las respuestas, se puede observar que 14 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley y 8 solicitudes fueron respondidas de forma extemporánea

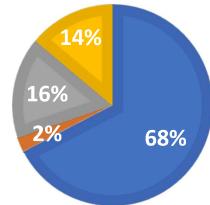
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo contáctenos	29
Personalmente	1
Ventanilla	7
Web	6
TOTAL	43

MEDIO DE INGRESO

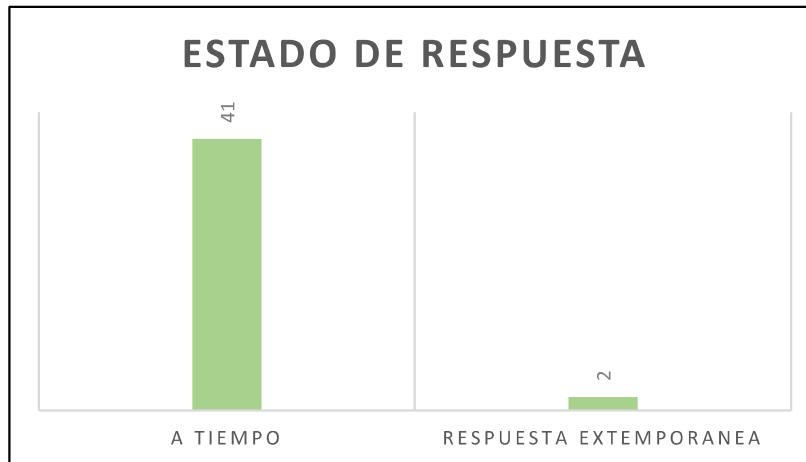
■ Correo Contactenos ■ Personalmente ■ Ventanilla ■ Web



Para el primer trimestre del año 2025, se recibieron 43 solicitudes de las cuales el 68% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 16% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 14% ingresaron por el módulo GSC y el 2% a través de PQRSD realizadas por los ciudadanos personalmente.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	41
Respuesta Extemporánea	2
TOTAL	43



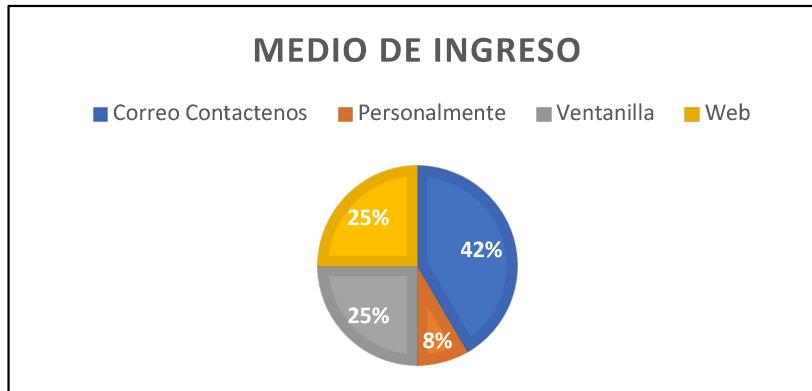
En relación con el estado de las respuestas, se puede observar, que las 41 solicitudes fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley y 2 solicitudes fueron respondidas de forma extemporánea

OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Medio de Ingreso

MÉDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo contáctenos	5
Personalmente	1

Ventanilla	3
Web	3
TOTAL	12



Para el primer trimestre del año 2025, se recibieron 12 solicitudes, de las cuales 42% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 25% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el módulo GSC respectivamente; y el 8% a través de PQRSD realizadas por los ciudadanos personalmente.

Estado de Respuesta

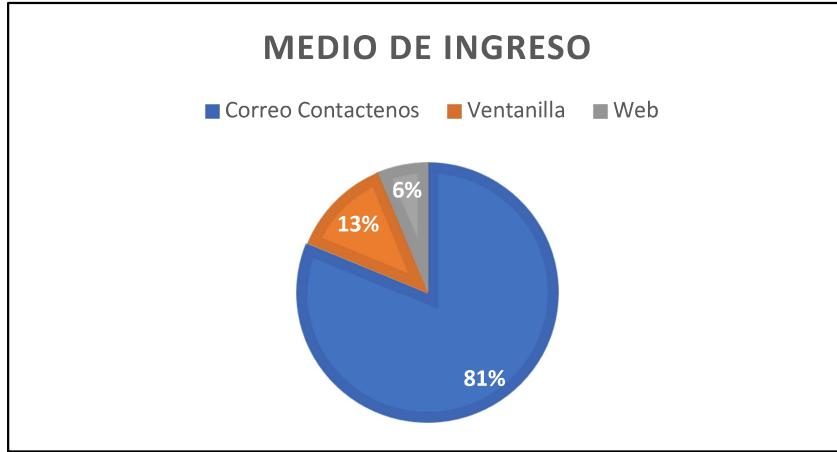
ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	12
TOTAL	12

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.

OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

Medio de Ingreso

MÉTODO	TOTAL
Correo Contactenos	13
Ventanilla	2
Web	1
TOTAL	16



Para el primer trimestre del año 2025, se recibieron 16 solicitudes, de las cuales el 81% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 13% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 6% a través del módulo GSC de la entidad.

Estado de Respuesta

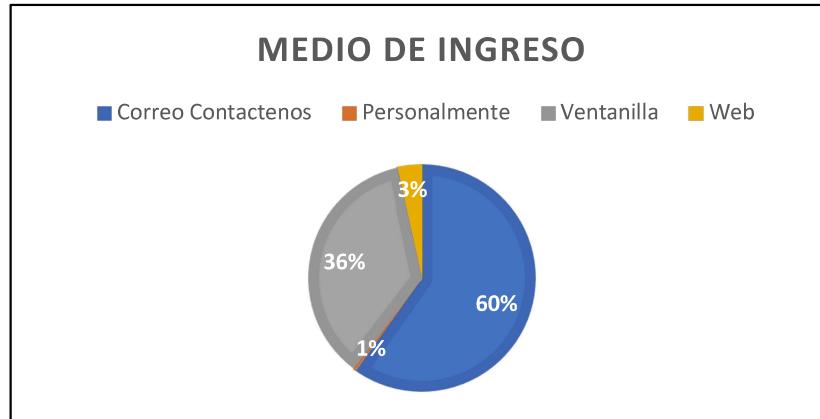
ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	16
TOTAL	16

En relación con el estado de las respuestas, se puede observar que las 16 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley.

OFICINA DE VALORIZACIÓN

Medio de Ingreso

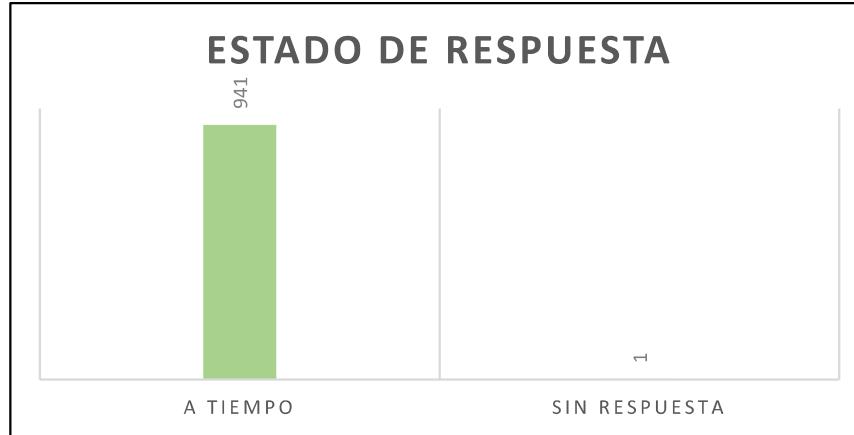
MÉTODO	TOTAL
Correo contáctenos	564
Personalmente	4
Ventanilla	343
Web	31
TOTAL	942



Para el primer trimestre del año 2025, se recibieron 942 solicitudes de las cuales el 60% ingreso a través del correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 36% en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 3% por el módulo GSC y el 1% a través de PQRSD realizadas por los ciudadanos personalmente.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	941
Sin Respuesta	1
TOTAL	942

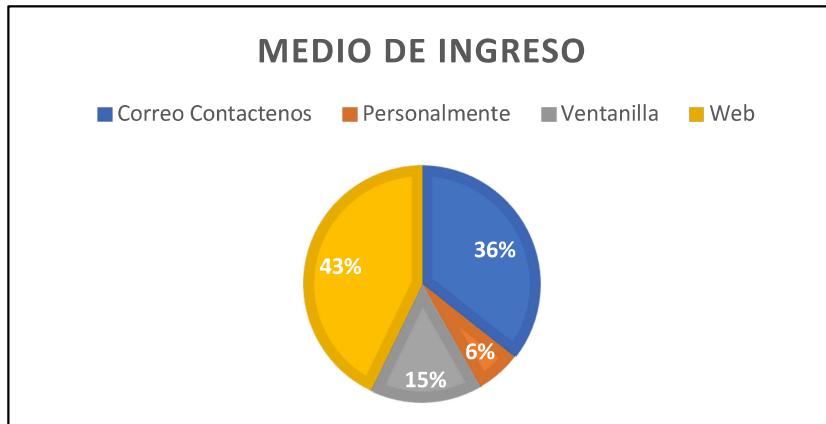


En relación con el estado de las respuestas se puede, observar que 941 solicitudes se contestaron en los términos establecidos por la Ley. Se reporta 1 solicitud sin respuesta que para la fecha de corte del presente informe se encuentra por vencer.

SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Medio de Ingreso

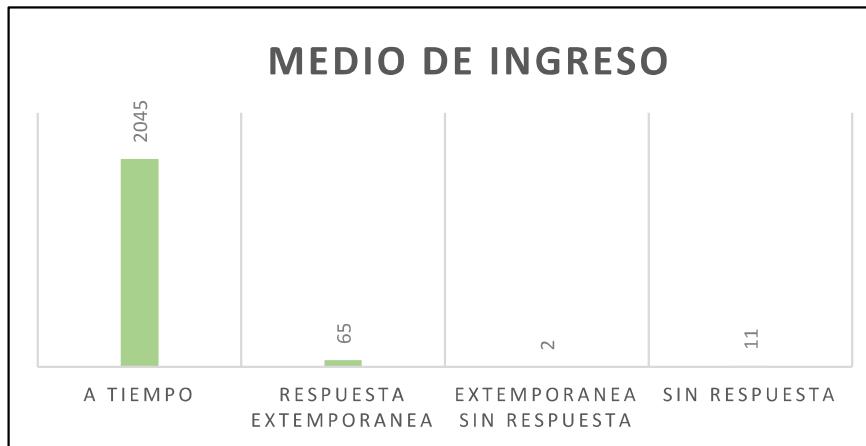
MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo contáctenos	755
Personalmente	130
Ventanilla	328
Web	910
TOTAL	2123



Para el primer trimestre del año 2025, se recibieron 2123 solicitudes de las cuales el 43% ingresaron por el módulo GSC; el 36% a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 15% en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 6% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	2045
Respuesta Extemporánea	65
Extemporánea sin Respuesta	2
Sin Respuesta	11
TOTAL	2123



En relación con el estado de las respuestas, se puede observar que 2045 solicitudes fueron contestadas en los términos establecidos por la Ley; a 65 solicitudes se les dio respuesta de forma extemporánea. Se reportan 2 solicitudes extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 11 solicitudes en estado por vencer.

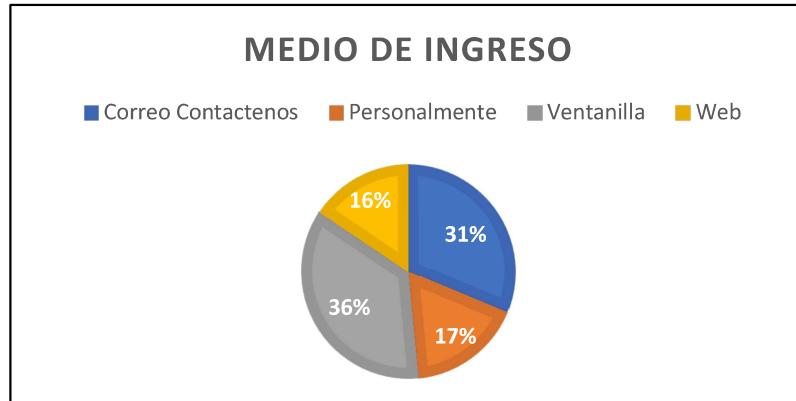
Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Petición General	2
TOTAL	2

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo contáctenos	532
Personalmente	292
Ventanilla	611
Web	265
TOTAL	1700



Para el primer trimestre del año 2025, se recibieron 1700 solicitudes de las cuales, el 36% ingresaron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 31% a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 17% como solicitudes realizadas por los ciudadanos personalmente y el 16% a través del módulo GSC.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	850
Respuesta Extemporánea	542
Extemporánea sin Respuesta	304
Sin Respuesta	4
TOTAL	1700



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 850 solicitudes fueron contestadas en los términos establecidos por la Ley; 542 solicitudes se les dio respuesta de forma extemporánea; 304 se encuentran en estado extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 4 solicitudes en estado por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Felicitación	1
Informativa	1
Invitaciones	2
Petición de Documentos	3
Petición de Información	9
Petición General	217
Petición para Elevar una Consulta	1
Petición entre autoridades	10
Procesos Judiciales	4
Requerimientos entidades de Control	41
Respuesta requerimientos de la Administración Municipal	1
Sugerencia	1
Queja Anónima	9



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

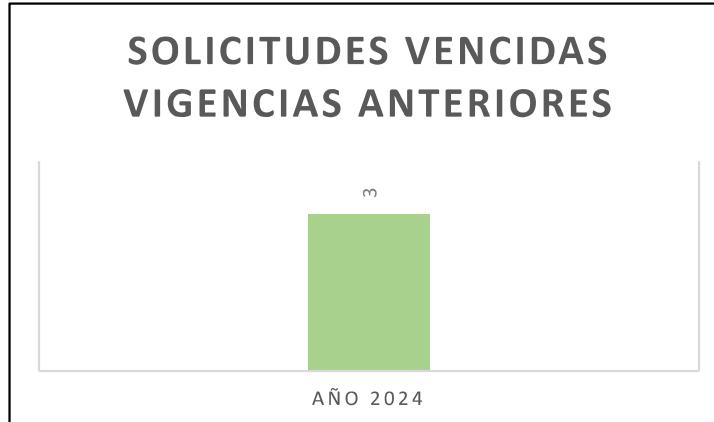
Página 20 de 44

Queja	4
TOTAL	304

Solicitudes vencidas vigencias anteriores

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

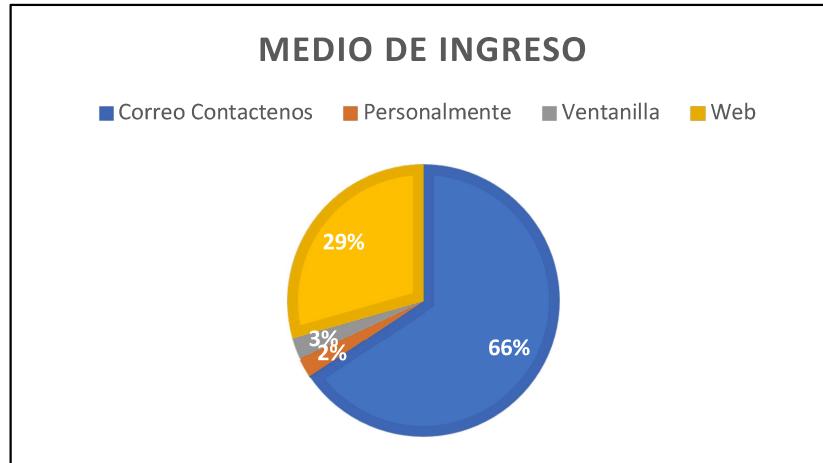
SOLICITUDES VENCIDAS	AÑO 2024
Año 2024	3
TOTAL	3



SECRETARIA DE EDUCACIÓN

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo contáctenos	440
Personalmente	16
Ventanilla	17
Web	197
TOTAL	670



Para el primer trimestre del año 2025, se recibieron 670 solicitudes de las cuales el 66% ingresaron a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 29% por módulo GSC; el 3% 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

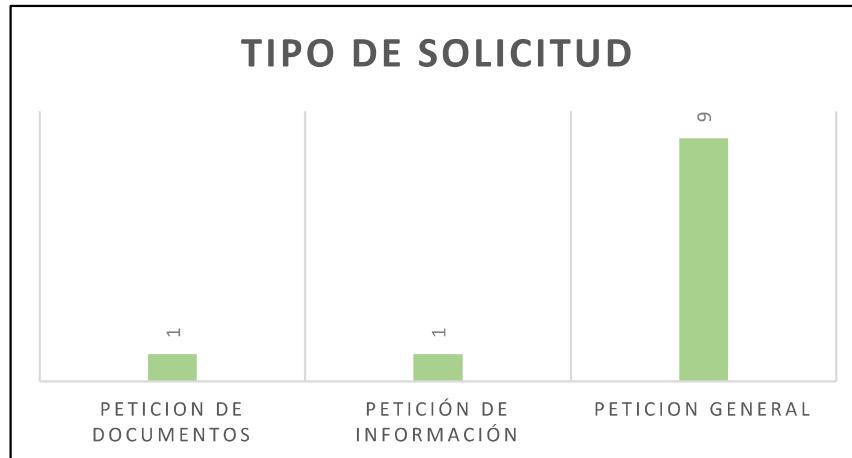
ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	570
Respuesta Extemporánea	85
Extemporánea sin Respuesta	11
Sin Respuesta	4
TOTAL	670



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 570 fueron contestadas en los términos establecidos por la Ley; 85 se les dio respuesta de forma extemporánea; 11 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 4 solicitudes sin respuesta por vencer

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

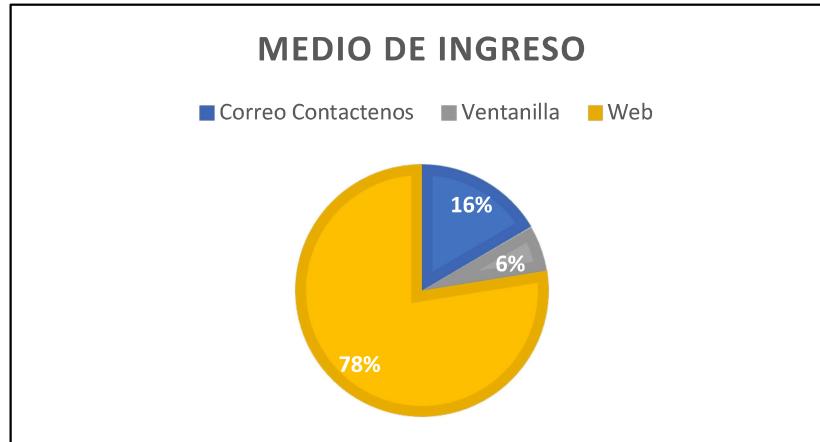
TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Petición de Documentos	1
Petición de Información	1
Petición General	9
TOTAL	11



SECRETARIA DE HACIENDA

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo contáctenos	12102
Personalmente	61
Ventanilla	4293
Web	56794
TOTAL	73250



Para el primer trimestre del año 2025, se recibieron 73250 solicitudes de las cuales el 78% ingresaron a través del módulo GSC; el 16% ingreso por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga y el 6% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

Estado de Respuesta

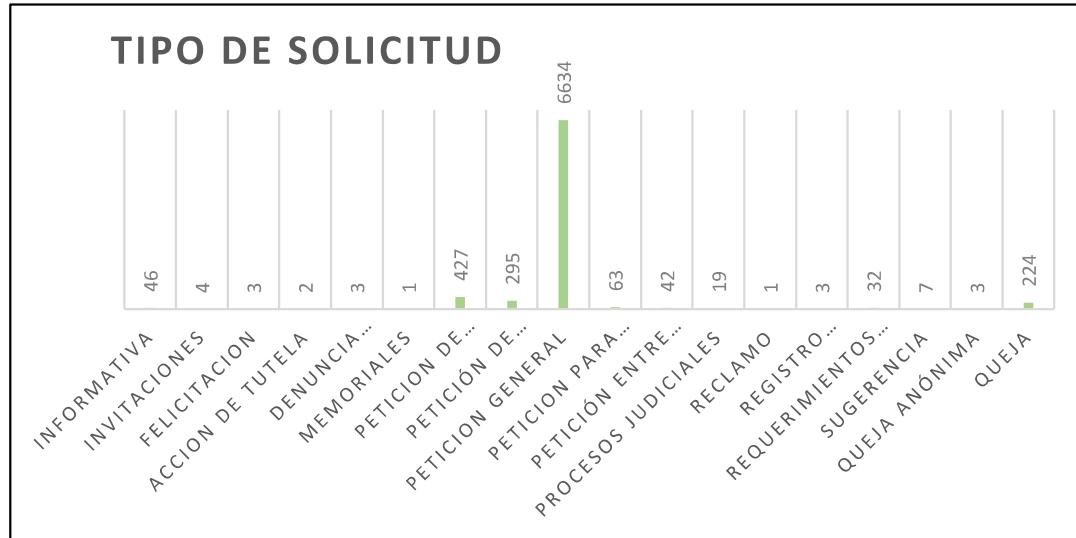
ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	62817
Respuesta Extemporánea	2554
Extemporánea sin Respuesta	7809
Sin Respuesta	70
TOTAL	73250

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 62817 solicitudes fueron contestadas en los términos establecidos en la Ley; 2554 solicitudes tienen respuesta extemporánea; 7809 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 70 solicitudes por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Informativa	46
Invitaciones	4
Felicitación	3
Acción de Tutela	2
Denuncia Anticorrupción	3

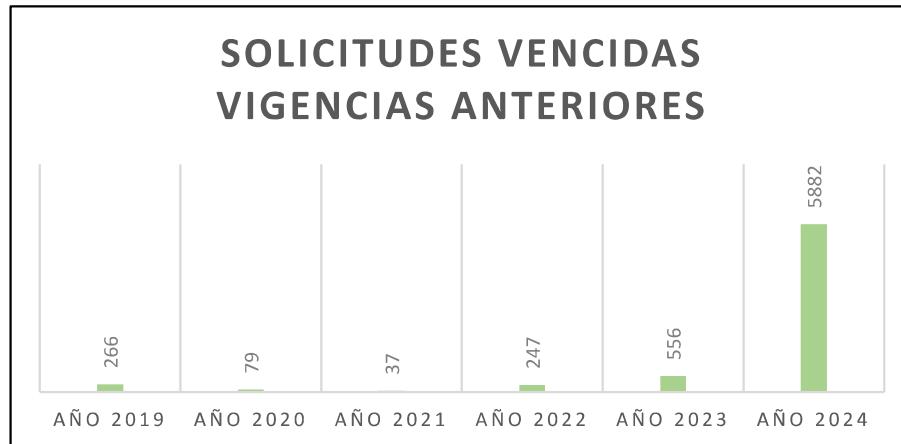
Memoriales	1
Petición de Documentos	427
Petición de Información	295
Petición General	6634
Petición para elevar una consulta	63
Petición entre autoridades	42
Procesos Judiciales	19
Reclamo	1
Registro Contribuyente ICA	3
Requerimientos entidades de Control	32
Sugerencia	7
Queja Anónima	3
Queja	224
TOTAL	7809



Solicitudes vencidas vigencias anteriores

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

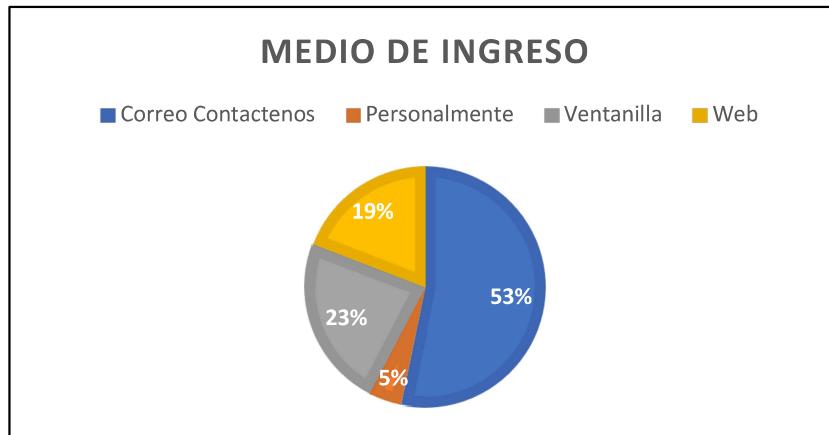
SOLICITUDES VENCIDAS	TOTAL
Año 2019	266
Año 2020	79
Año 2021	37
Año 2022	247
Año 2023	556
Año 2024	5882
TOTAL	7067



SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo contáctenos	741
Personalmente	61
Ventanilla	323
Web	267
TOTAL	1392



Para el primer trimestre del año 2025, se recibieron 1392 solicitudes de las cuales el 53% ingreso 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); El 19% ingreso a través del módulo GSC y el 5% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

Estado de Respuesta

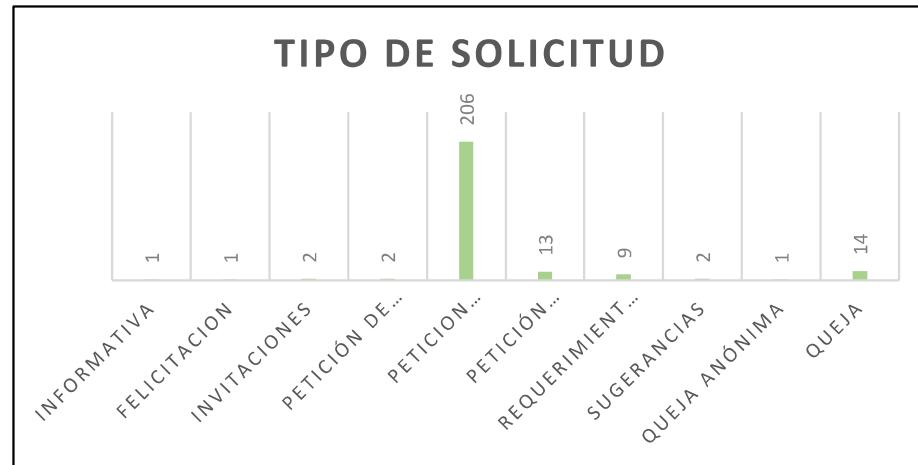
ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	589
Respuesta Extemporánea	535
Extemporánea sin Respuesta	251
Sin Respuesta	17
TOTAL	1392



En relación al estado de las respuestas se puede observar que 589 solicitudes fueron contestadas según los términos establecidos en la Ley; 535 solicitudes se contestaron de forma extemporánea; 251 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 17 solicitudes por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

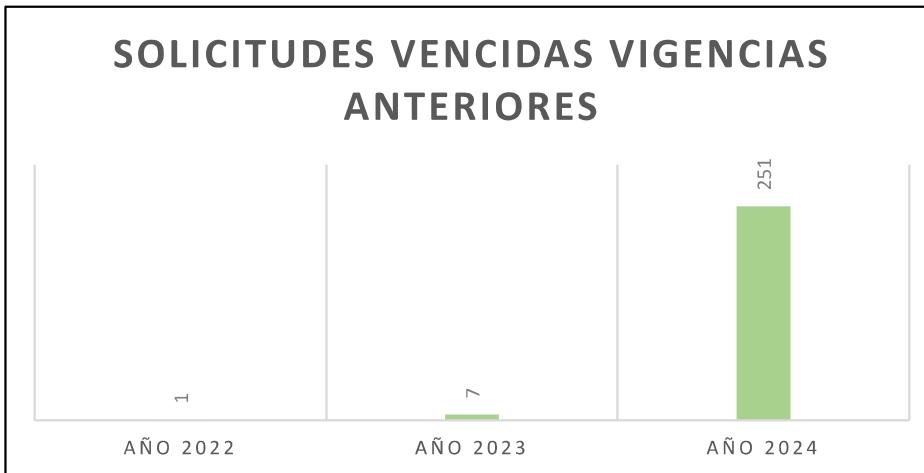
TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Informativa	1
Felicitación	1
Invitaciones	2
Petición de Información	2
Petición General	206
Petición entre autoridades	13
Requerimientos entidades de Control	9
Sugerencias	2
Queja Anónima	1
Queja	14
TOTAL	251



Solicitudes vencidas vigencias anteriores

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

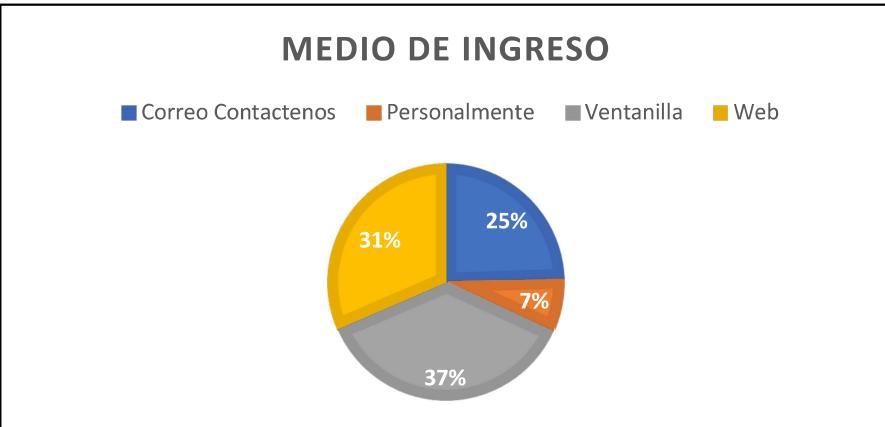
SOLICITUDES VENCIDAS	TOTAL
Año 2022	1
Año 2023	7
Año 2024	251
TOTAL	259



SECRETARIA DE PLANEACIÓN

Medio de Ingreso

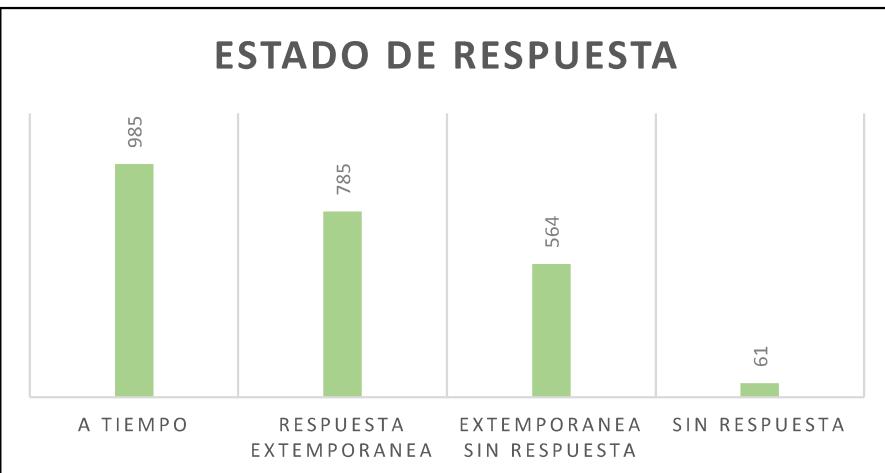
MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo contáctenos	587
Personalmente	175
Ventanilla	879
Web	754
TOTAL	2395



Para el primer trimestre del año 2025, se recibieron 2395, solicitudes de las cuales el 37% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 31% ingresaron a través del módulo GSC; el 25% por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga y el 7% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

Estado de Respuesta

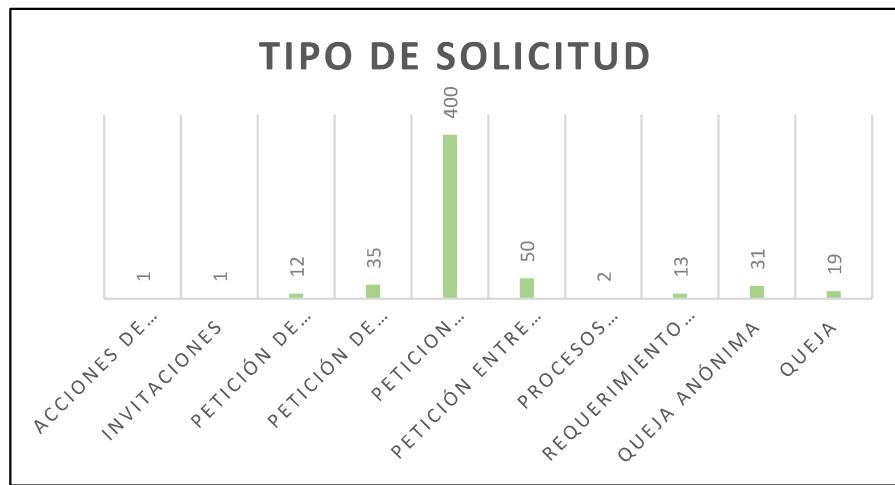
ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	985
Respuesta Extemporánea	785
Extemporánea sin Respuesta	564
Sin Respuesta	61
TOTAL	2395



En relación con el estado de las respuestas, se puede observar que 985 solicitudes fueron contestadas según los términos establecidos por la Ley; 785 solicitudes se respondieron extemporáneamente; 564 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 61 solicitudes sin respuesta por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

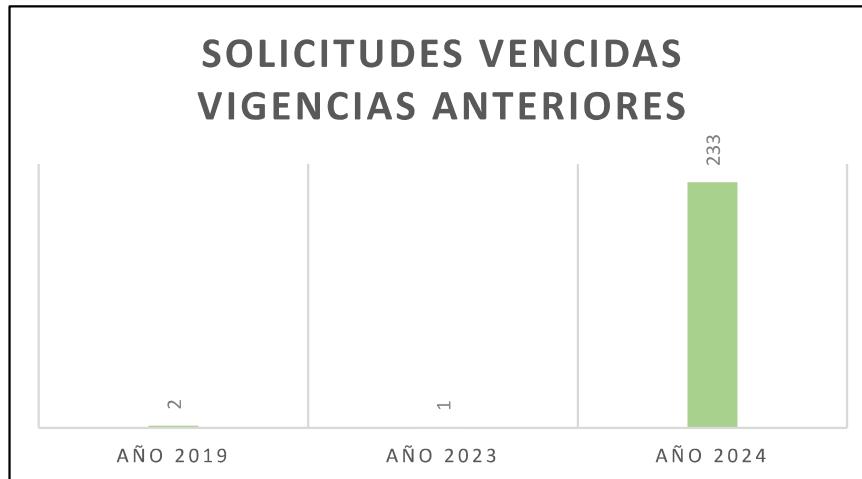
TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Acciones de Cumplimiento	1
Invitaciones	1
Petición de Documentos	12
Petición de Información	35
Petición General	400
Petición entre autoridades	50
Procesos Judiciales	2
Requerimientos entidades de Control	13
Queja Anónima	31
Queja	19
TOTAL	564



Solicitudes vencidas vigencias anteriores

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

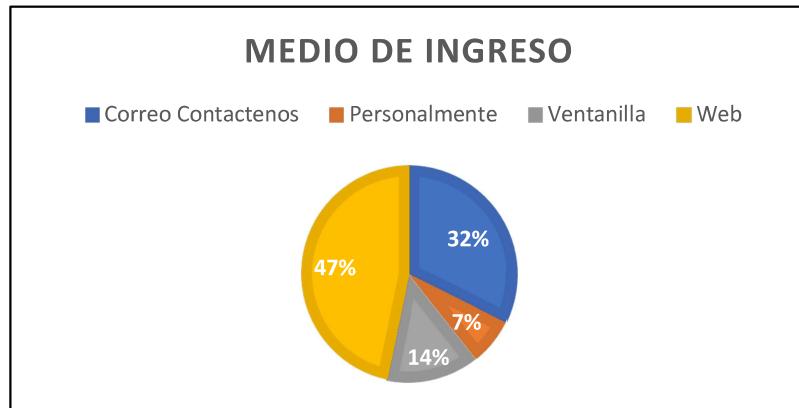
SOLICITUDES VENCIDAS	TOTAL
Año 2019	2
Año 2023	1
Año 2024	233
TOTAL	236



SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo contáctenos	1036
Personalmente	224
Ventanilla	444
Web	1496
TOTAL	3200



Para el primer trimestre del año 2025, se recibieron 3200 solicitudes, de las cuales el 47% ingreso a través del módulo GSC; 32% por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 14% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 7% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales

Estado de Respuesta

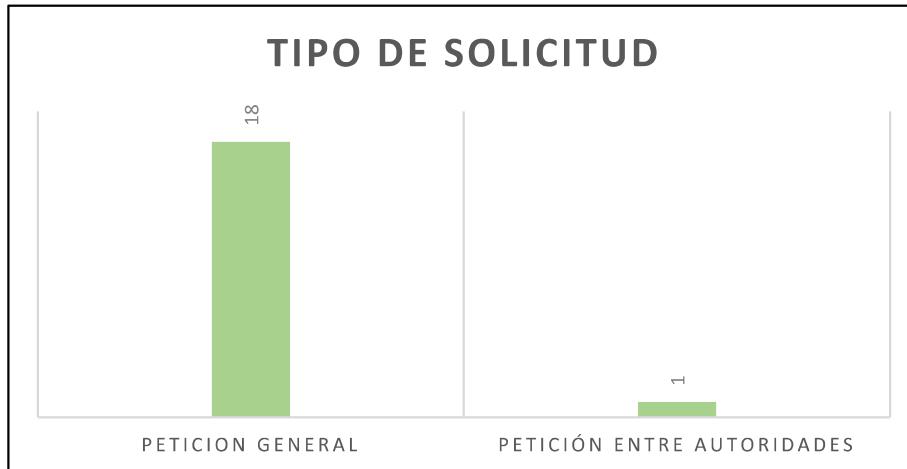
ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	2871
Respuesta Extemporánea	287
Extemporánea sin Respuesta	19
Sin Respuesta	23
TOTAL	3200



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 2871 solicitudes se contestaron según los términos establecidos por la Ley; 287 solicitudes se respondieron de forma extemporánea; 19 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 23 solicitudes sin respuesta por vencer

Solicitudes Extemporáneas sin Respuestas

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Petición General	18
Petición entre autoridades	1
TOTAL	19



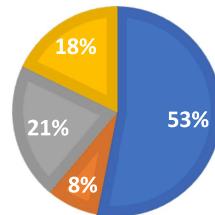
SECRETARIA DEL INTERIOR

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo contáctenos	1820
Personalmente	275
Ventanilla	721
Web	611
TOTAL	3427

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Personalmente ■ Ventanilla ■ Web

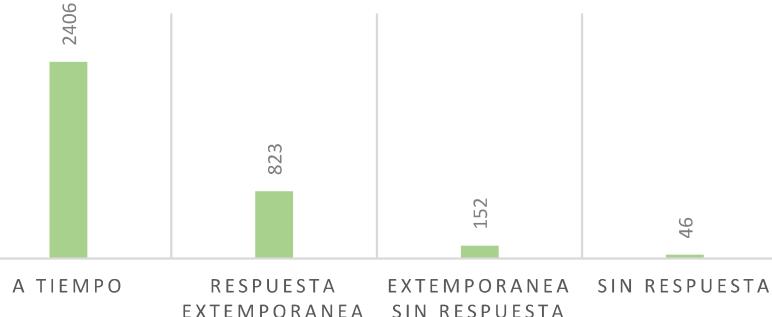


Para el primer trimestre del año 2025, se recibieron 3427 solicitudes, de las cuales el 53% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 21% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 18% ingreso a través del módulo GSC; el 19% y el 8% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	2406
Respuesta Extemporánea	823
Extemporánea sin Respuesta	152
Sin Respuesta	46
TOTAL	3427

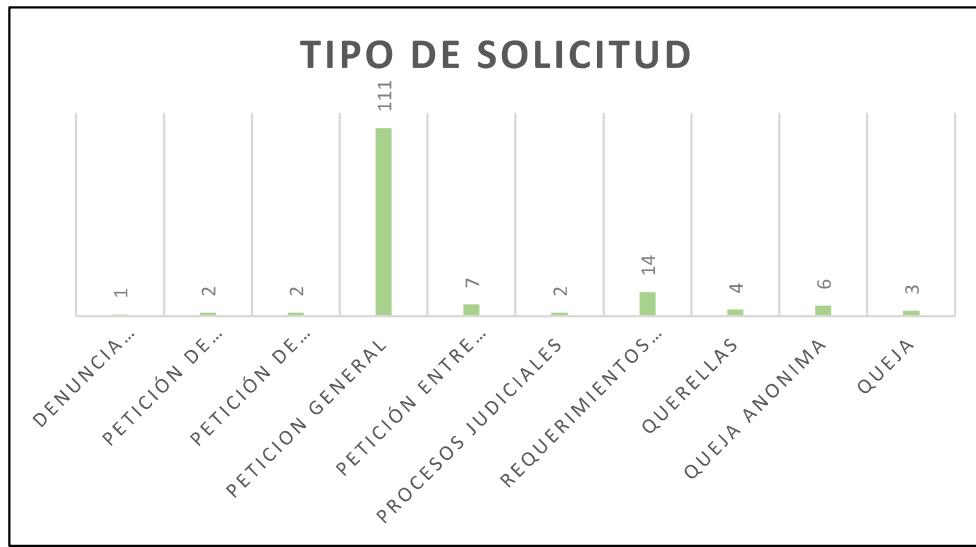
ESTADO DE RESPUESTA



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 2406 solicitudes se respondieron según lo términos establecidos por la Ley; 823 solicitudes se contestaron de forma extemporánea; 152 solicitudes se encuentran Extemporáneas sin Respuesta. Para la fecha de corte del presente informe 46 solicitudes se encuentran sin respuesta por vencer.

Solicitudes extemporáneas sin Respuesta

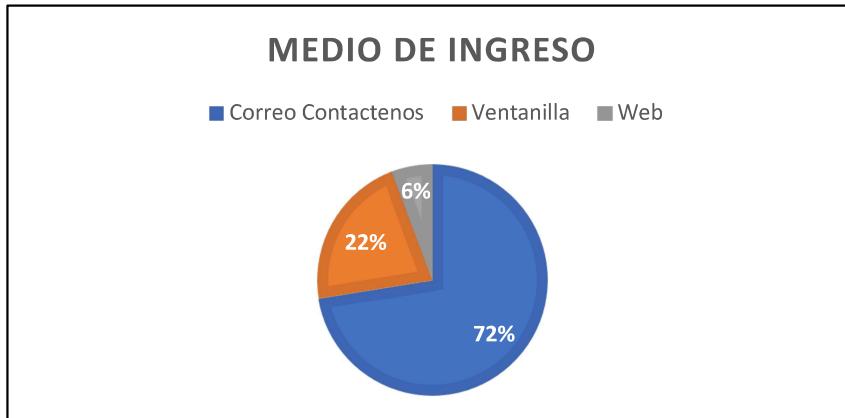
TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Denuncia anticorrupción	1
Petición de Documentos	2
Petición de Información	2
Petición General	111
Petición entre autoridades	7
Procesos Judiciales	2
Requerimientos entidades de Control	14
Querellas	4
Queja Anónima	6
Queja	3
TOTAL	152



SECRETARIA JURÍDICA

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo contáctenos	179
Ventanilla	54
Web	14
TOTAL	247

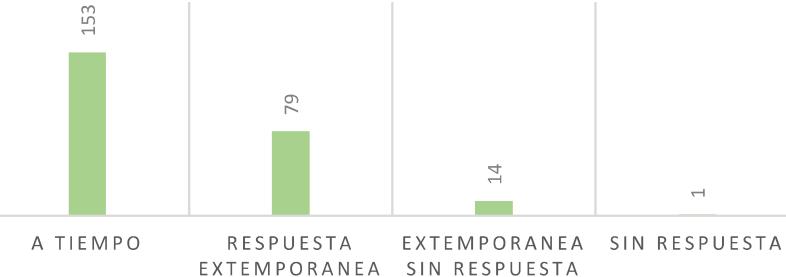


Para el primer trimestre del año 2025, se recibieron 247 solicitudes, de las cuales el 72% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 22% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 6% ingreso a través del módulo Web.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	153
Respuesta Extemporánea	79
Extemporánea sin Respuesta	14
Sin Respuesta	1
TOTAL	247

ESTADO DE RESPUESTA

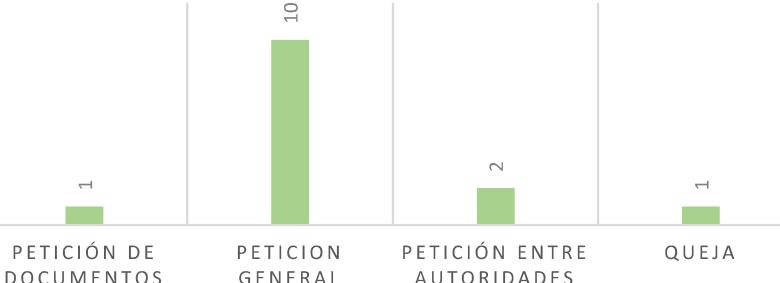


En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 153 solicitudes se contestaron según los términos establecidos por la Ley; 79 solicitudes se respondieron de forma extemporánea; 14 solicitudes se encuentran Extemporáneas sin Respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reporta 1 solicitud sin respuesta por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Petición de Documentos	1
Petición General	10
Petición entre autoridades	2
Queja	1
TOTAL	14

TIPO DE SOLICITUD



Solicitudes vencidas vigencias anteriores

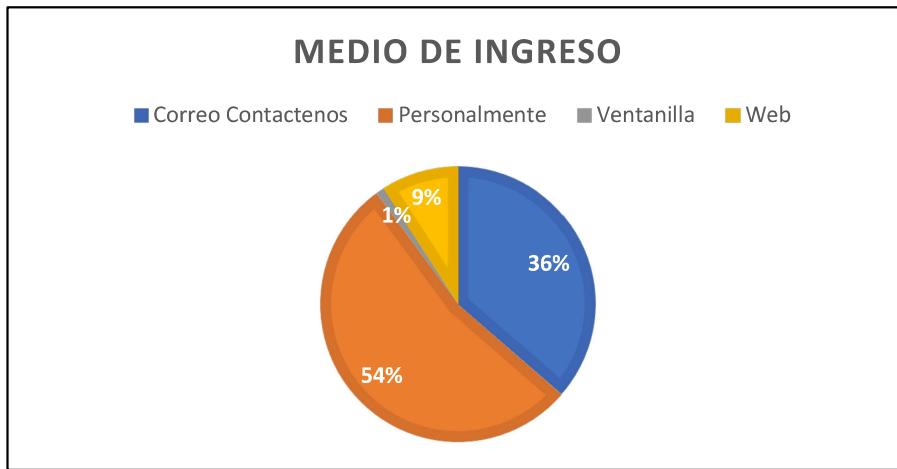
Para la fecha de corte del presente informe, se observa que la Secretaría de Jurídica presenta las siguientes solicitudes vencidas, correspondiente a vigencias anteriores:

SOLICITUDES VENCIDAS	TOTAL
Año 2024	1
TOTAL	1

OFICINA DEL SISBÉN

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo contáctenos	72
Personalmente	106
Ventanilla	2
Web	18
TOTAL	198



Para el primer trimestre del año 2025, se recibieron 198 solicitudes de las cuales el 54% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales; el 36% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga y el 9% ingresaron a través del módulo Web y el 1% ingresó por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	190
Respuesta Extemporánea	6
Sin Respuesta	2
TOTAL	198

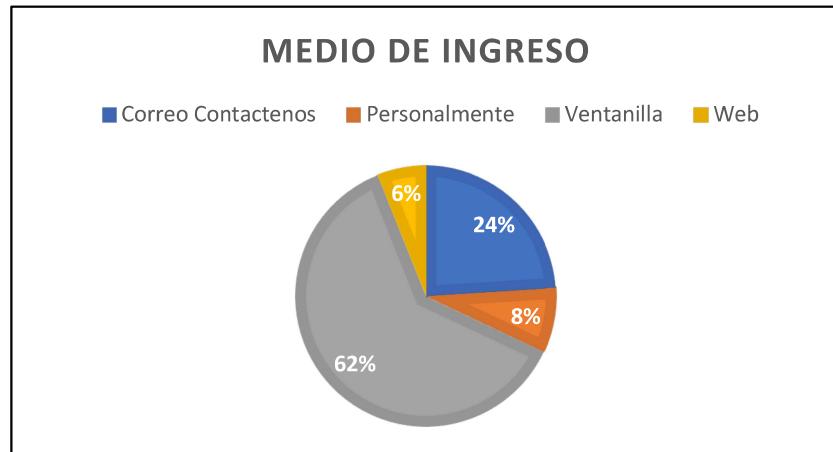


En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 190 solicitudes se respondieron según los términos establecidos por la Ley; 6 se contestaron de forma extemporánea. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 2 solicitudes sin respuesta por vencer.

UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo contáctenos	12
Personalmente	4
Ventanilla	31
Web	3
TOTAL	50



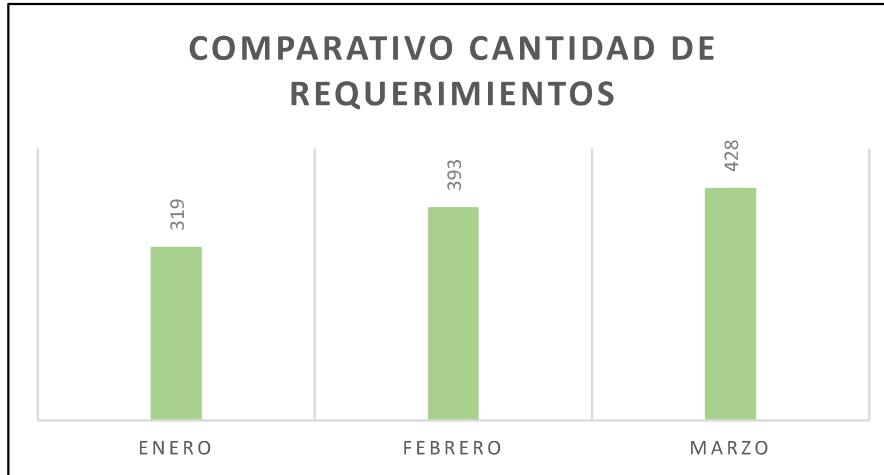
Para el primer trimestre del año 2025, se recibieron 50 solicitudes de las cuales el 62% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 24% ingresó por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 8% ingresaron a través del módulo Web y el 6% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos a través de PQRSD verbales.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	50
TOTAL	50

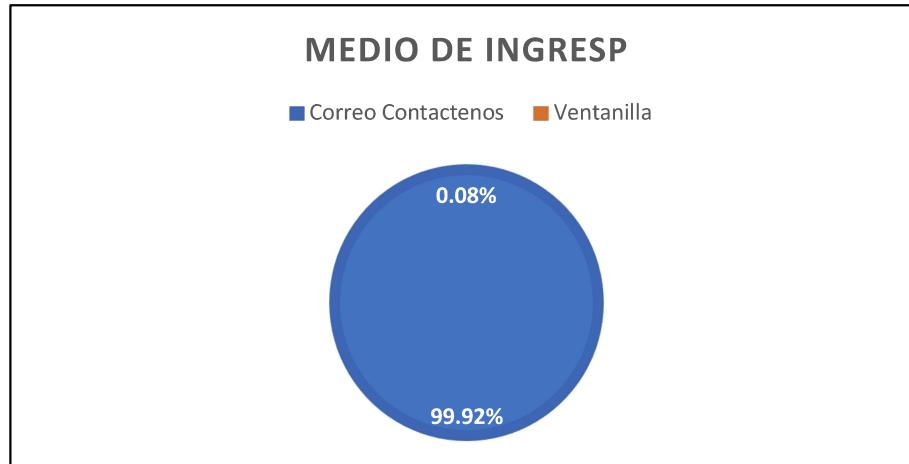
En relación al estado de las respuestas se puede observar que las 50 solicitudes que ingresaron se contestaron en los términos establecidos por la Ley.

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



Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de marzo del 2025, ingresaron mil ciento cuarenta (**1140**), requerimientos presentados por los Entes de Control y Vigilancia, distribuidos así: en el mes de enero **319**, febrero **393** y marzo **428**.

Medio de Ingreso



Se determina que el 99% de los requerimientos de entes de control ingresaron a través del correo institucional de la entidad y el 0.08% restante se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

Estado de Respuesta



En el análisis se evidenciaron que se dio respuesta a tiempo a 552 solicitudes, a 479 se envió respuesta extemporánea y 109 requerimientos de los Entes de Control y Vigilancia, se encuentran extemporáneos sin respuesta.

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

DEPENDENCIA	TOTAL
DADEP	1
Secretaría de Desarrollo Social	40
Secretaría de Hacienda	32
Secretaría de Infraestructura	9
Secretaría de Planeación	13
Secretaría del Interior	14
TOTAL	109

7. SOLICITUDES ENVIADAS POR COMPETENCIA

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de marzo de 2025, se enviaron por competencia hacia otras entidades y entes descentralizados 823 solicitudes distribuidas de la siguiente manera: enero **183**; febrero **329** y marzo **311**.





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

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 82.96% 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, 2023 y 2024 realizar revisión, seguimiento y cierre de las mismas.

Fecha Elaboración: Bucaramanga, Abril 30 de 2025