

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 1.0
		Fecha aprobación: Octubre-04-2024
		Página 1 de 21

Fecha: 14 de julio de 2025	Ciudad: Bucaramanga				
Profesional(es) asignado(s): Gabriel Julio Uribe	Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía Procedimiento: Gestión de Peticiones Ciudadanas Programa:				
Clase de Informe: <table><tr><td>Seguimiento</td><td>X</td></tr><tr><td>Evaluación</td><td></td></tr></table>	Seguimiento	X	Evaluación		Tema: Seguimiento a la gestión realizada en la atención de PQRSD para el periodo comprendido entre 1 de enero al 30 de junio de 2025
Seguimiento	X				
Evaluación					

1. OBJETIVO GENERAL

Dar cumplimiento al marco normativo referente a las funciones de la Oficina de Control Interno, en cuanto a verificar, vigilar y realizar seguimiento al tratamiento dado por las diferentes áreas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias allegadas a la Alcaldía de Bucaramanga.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos radicados en el Software de Gestión de Servicio a la Ciudadanía (GSC), en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) y en el Sistema Gestión EME.
- Verificar los tiempos de respuesta de la entidad a los diferentes requerimientos de los grupos de Interés.
- Realizar un análisis que le permita a la alcaldía de Bucaramanga tomar decisiones oportunas para la mejora del sistema de gestión, seguimiento y control de PQRSD.

3. ALCANCE

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) recibidas y atendidas en la alcaldía de Bucaramanga, a través de los diferentes canales, para el periodo comprendido entre 1 de enero al 30 de junio de 2025.

4. MARCO NORMATIVO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

- Artículos 2°, 123, 209 y 270, donde se manifiesta que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que, entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.
- Artículo 23. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)”.
- Artículo 74. “todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”.

LEYES

- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”. Artículo 12 ítem i

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 1.0
		Fecha aprobación: Octubre-04-2024
		Página 2 de 21

- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 7.
- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Artículo 76.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. Artículos 24, 25, 26, 27 y 76 ítem h.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 1.
- Ley 2207 de 2022 “Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020”.

DECRETOS

- Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 2641 de 2012 “Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011”.
- Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.”
- Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único reglamentario del sector de Función Pública”.
- Decreto 1166 de 2016 regula lo atinente a la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas de manera verbal, vía telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos, estableciendo la importancia de que la Entidad, centralice en una Oficina, la recepción de las peticiones elevadas por los ciudadanos.
- Decreto Municipal 0077 de 2016 “Por medio del cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición, ante la Administración Municipal de Bucaramanga.
- Decreto Municipal 0396 de 2020 “Por medio del cual se reglamenta el procedimiento interno del derecho de petición en la Administración Central del municipio de Bucaramanga”.

OTROS DOCUMENTOS

- Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- Oficio S-SJ1779-2022 Lineamientos PQRS del 25 de octubre de 2022 enviado por la Secretaría Jurídica de la Administración Central.

5. DESARROLLO

En cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades asignadas a la Oficina de Control Interno y de acuerdo al Plan de Acción y Auditoría de la vigencia 2025, aprobado en la sesión ordinaria del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI) celebrada el 24 de enero de 2025, y fundamentados en el marco legal establecido en la Ley 1474 de 2011, que en su artículo 76 dispone “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

De conformidad con lo anterior se procede a formular el presente informe, centrado en la evaluación y verificación de la implementación de los procedimientos destinados a gestionar

 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 1.0
		Fecha aprobación: Octubre-04-2024
		Página 3 de 21

las PQRSD que son recibidas a través de los diversos canales dispuestos en la alcaldía de Bucaramanga, en consonancia con los mandatos constitucionales y legales.

Se aclaran las definiciones de los siguientes conceptos, con el fin de realizar el análisis pertinente y contextualización del presente informe:

- Petición - derecho de petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- Queja: cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.
- Reclamo: cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio
- Sugerencia: cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.
- Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

Se utilizarán en este informe las siguientes abreviaturas:

- DP: derecho de petición.
- GSC: software de gestión de servicio a la ciudadanía
- OCIG: oficina de control interno de gestión
- PQRSD: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias
- SAC: sistema de atención al ciudadano
- GESTIÓN EME: Modulo para la atención de solicitudes referentes a alumbrado público.

Como insumo para la elaboración del presente documento, se tuvieron en cuenta los reportes consultados en el software de gestión de servicio a la ciudadanía, GSC, en: <https://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx?id=LopM78G2wq78-vC4zXaS> así, como los datos contenidos en los informes comportamentales de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias publicados en la página web de la alcaldía de Bucaramanga, para el primer y segundo trimestre del año 2024 en: <https://www.bucaramanga.gov.co/sin-categoria/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/>; el reporte realizado por la OATIC en Microsoft Power BI ubicado en el enlace: <https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>. El reporte adelantado por la Secretaría de Educación mediante Sistema SAC en: https://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=12 y el reporte de información del sistema Gestión EME en: <https://alumbrado.bucaramanga.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqr> y de igual manera se realizó revisión del módulo de gestión del formulario de industria y comercio en:

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://referencia.bucaramanga.gov.co/Presentar.aspx&ved=2ahUKEwjihKf6w7COAxUrRjABHdb2AGqQFnoECAkQAQ&usq=AOvVaw15j-tZQripEnby so5Hjq2>

GESTIÓN DE PQRSD

La Secretaría Administrativa, de acuerdo con las funciones asignadas en el Decreto 066 del 09 de mayo de 2018 y sus modificaciones, es el área encargada de gerenciar la gestión documental y la gestión del servicio a la ciudadanía, dentro del marco constitucional y legal de la función pública, en cumplimiento de los objetivos institucionales y de los fines de estado, procurando el desarrollo integral de los funcionarios públicos y una adecuada y oportuna prestación del servicio al ciudadano. De igual manera la Secretaría de Educación es responsable de la atención del Sistema SAC; la Secretaría de Infraestructura del trámite y atención a través del Sistema Gestión EME y la Secretaría de Hacienda del trámite a través del módulo de Declaraciones de Industria y Comercio, Avisos y Tableros – ICA.

RECEPCIÓN DE PQRSD

La Alcaldía de Bucaramanga hace uso del software de Gestión de Servicio a la Ciudadanía –GSC que permite la unificación de las solicitudes que ingresan a la entidad por los diferentes canales de atención y asegura la existencia de un único registro y número de radicado de los documentos producidos, los cuales de manera sistematizada pueden ser consultados. De igual manera, este sistema facilita el control y el seguimiento de los documentos allegado a través de los diferentes canales de recepción; así mismo la Secretaría de Educación cuenta con el software SAC, La Secretaría de Infraestructura del Sistema Gestión EME y la Secretaría de hacienda del módulo de declaraciones de Industria y Comercio, Avisos y Tableros – ICA; para recepción y respuesta de las PQRSD.

Se cuenta con los siguientes canales de comunicación para que los grupos de interés puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias:

- Presencial: punto de atención al ciudadano y al operador ubicado en alcaldía de Bucaramanga sede administrativa fase II carrera 11 # 34-52. Primer piso.
- Atención telefónica: PBX (607) 633 70 00
- Línea de atención gratuita nacional: (607) 652 55 55
- Página web: enlace atención y servicio a la ciudadanía - PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias).
<https://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx?id=LopM78G2wq78-vC4zXaS>
- Correo electrónico institucional: contactenos@bucaramanga.gov.co
- Redes sociales (Twitter, Facebook).
- Notificaciones judiciales: notificaciones@bucaramanga.gov.co
- Sistema SAC en:
https://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=12
- Gestión EME en: <https://alumbrado.bucaramanga.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqr>
- módulo de gestión del formulario de industria y comercio en:
https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://referencia.bucaramanga.gov.co/Presentar.aspx&ved=2ahUKEwjihKf6w7COAxUrRjABHdb2AGgQFnoECAkQAQ&usq=AOvVaw15j-tZQripEnby_so5Hjq2

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

5.1 Cantidad de solicitudes con radicado único:

El reporte encontrado en el sistema GSC registra las siguientes solicitudes durante el primer semestre del 2024 y el primer semestre del 2025 discriminadas así:

Tabla 1. Comparativo de Solicitudes primer semestre del 2025 y primer semestre del 2024- GSC

TIPO DE INGRESO	PRIMER SEMESTRE	PRIMER SEMESTRE	VARIACIÓN
	2025	2024	
	CANTIDAD DE SOLICITUDES ASIGNADAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES ASIGNADAS	
Módulo PQRSD	123.617	112.150	9%
otros canales	227	364	-60%
ventanilla	15.069	15.470	-3%
Total	138.913	127.984	8%

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

De este modo, al realizar el análisis comparativo de las solicitudes recibidas y asignadas durante primer semestre de 2025 en relación con el primer semestre de 2024 , se presenta un aumento del 9 % en las solicitudes radicadas en el módulo PQRSD, una disminución del 60 % en el módulo de otros canales y una reducción del 3 % en las solicitudes radicadas por ventanilla. En el análisis general, se presenta un aumento del 8% en el total de PQRSD que ingresaron a la alcaldía de Bucaramanga.

5.1.1 Participación por dependencia

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

Tabla 2. Comparativo de solicitudes radicadas Vs solicitudes asignadas

PERIODO	CANT SOLICITUDES RADICADAS	CANT SOLICITUDES ASIGNADAS	VARIACIÓN
Primer Semestre de 2025	136.025	138.913	2,08%
Primer Semestre de 2024	124.860	127.984	2,44%

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

En el primer semestre de 2025, la variación entre las solicitudes radicadas y las asignadas fue del 2,08%, mientras que, en el primer semestre de 2024, la variación fue del 2,44 %.

Tras una consulta efectuada a la base de datos del reporte de asignaciones del software GSC por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión, se han identificado las siguientes asignaciones distribuidas por dependencias. A continuación, se procede a realizar una comparación entre los datos correspondientes al primer semestre de 2025 y primer semestre del año 2024:

Tabla 3. Análisis de canales de entrada de las solicitudes Externas asignadas por GSC

DESTINO	PQRS		OTROS CANALES		VENTANILLA		TOTAL GENERAL		PARTICIPACIÓN	
	Primer semestre 2025	Primer semestre 2024	Primer semestre 2025	Primer semestre 2024	Primer semestre 2025	Primer semestre 2024	Primer semestre 2025	Primer semestre 2024	Primer semestre 2025	Primer semestre 2024
Secretaria de Hacienda Municipal	97.098	85.337			7.621	6.632	104.719	91.969	75,38%	71,86%
Secretaria del Interior Municipal	5.565	5.478			1.397	1.695	6.962	7.173	5,01%	5,60%
Secretaria de Salud y Ambiente Bucaramanga	5.215	5.592			777	1.365	5.992	6.957	4,31%	5,44%
Secretaria de Planeación	3.029	2.710			1.794	1.673	4.823	4.383	3,47%	3,42%
Secretaria Administrativa	3.469	3.548	226	362	353	524	4.048	4.434	2,91%	3,46%
Secretaria de Desarrollo Social Bucaramanga	2.189	1.706			1.111	1.393	3.300	3.099	2,38%	2,42%
Secretaria de Infraestructura Bucaramanga	2.499	2.327			607	801	3.106	3.128	2,24%	2,44%
Oficina de Valorización	939	1.458			747	573	1.686	2.031	1,21%	1,59%
Departamento Administrativo Defensoría Espacio Publico	1.082	884			340	259	1.422	1.143	1,02%	0,89%
Secretaria de Educación Municipal	1.290	1.218	1	2	25	80	1.316	1.300	0,95%	1,02%
Secretaria Jurídica	434	709			118	186	552	895	0,40%	0,70%
Despacho Alcalde	227	228			91	172	318	400	0,23%	0,31%
Sisben	285	657			3	2	288	659	0,21%	0,51%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	84	32			48	55	132	87	0,10%	0,07%
Oficina Control Interno Disciplinario	72	89			11	21	83	110	0,06%	0,09%
Oficina Asesora TIC	43	94			3	10	46	104	0,03%	0,08%
(en blanco)	45	-				1	45	1	0,03%	0,00%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	24	41			10	4	34	45	0,02%	0,04%
OFAI	15	17			9	11	24	28	0,02%	0,02%
Oficina de Control Interno de Gestión	13	25			4	13	17	38	0,01%	0,03%
Total general	123.617	112.150	227	364	15.069	15.470	138.913	127.984	100%	100%
Variación	9,28%		-60,35%		-2,66%		7,87%			

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

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar que el 75,38% del total de las solicitudes que ingresaron a la administración municipal en el primer semestre 2025, fueron asignadas a la Secretaría de Hacienda, seguida de la Secretaría del Interior con un 5,01 % y de la Secretaría de Salud y Ambiente con el 4,31%.

Adicionalmente, al comparar primer semestre 2025 y primer semestre de 2024, se puede evidenciar un aumento del 9,28 % de las solicitudes radicadas en el módulo PQRSD; una disminución del 60,35% en las solicitudes radicadas en otros canales y una disminución del 2,66 % en las solicitudes radicadas en la ventanilla única. En total hubo un aumento del 7,87% en las solicitudes asignadas para el primer semestre de 2025 en relación con el primer semestre del 2024.

5.2 Clasificación por tipos de PQRSD primer semestre 2025

Durante el primer semestre de 2025 la alcaldía de Bucaramanga registra un total de **138.913** radicados, los cuales se encuentran clasificados según se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 4. Clasificación por tipos de PQRSD durante el primer semestre 2025

CLASIFICACIÓN LA PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Formulario de impuestos de industria & comercio	72.422	52%
Petición General	48.547	35%
Informativo	3.928	3%
Registro Contribuyentes ICA	2.278	2%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	2.252	2%
Petición de documentos	1.899	1%
Petición de Información	1.658	1%
Queja	1.534	1%
Peticiones Entre Autoridades	1.527	1%
Queja Anonima	1.191	1%
Procesos Judiciales	388	0,28%
Invitaciones	374	0,27%
Peticion para elevar una consulta	275	0,20%
Peteción General	227	0,16%
(en blanco)	63	0,05%
Sugerencia	59	0,04%
Demandas/Querellas Policivas	55	0,04%
Denuncia anticorrupción	36	0,03%
Acciones de Tutela	32	0,02%
Felicitacion	29	0,02%
Bonos Pensionales por redención anticipada	15	0,01%
Recurso de reconsideración	15	0,01%
Solicitud saldo a favor IPU	15	0,01%
Fallo	12	0,01%
Memoriales	12	0,01%
Acciones Populares	11	0,01%
Fallo - Procesos Juridiciales	9	0,01%
Incidente de Desacato	8	0,01%
Admisión	7	0,01%

Solicitud saldo a favor ICA	7	0,01%
Reclamo	6	0,004%
Respuesta requerimientos de la administración muni	6	0,004%
Notificación Admisión	5	0,004%
Solicitudes reconocimiento saldos a favor	4	0,003%
Acciones de Cumplimiento	2	0,001%
Revocatoria Directa	2	0,001%
Bonos Pensionales por redención normal	1	0,001%
Recursos de Apelación	1	0,001%
Sustituciones pensionales / Pensión de Sobreviviente	1	0,001%
Total general	138.913	100%

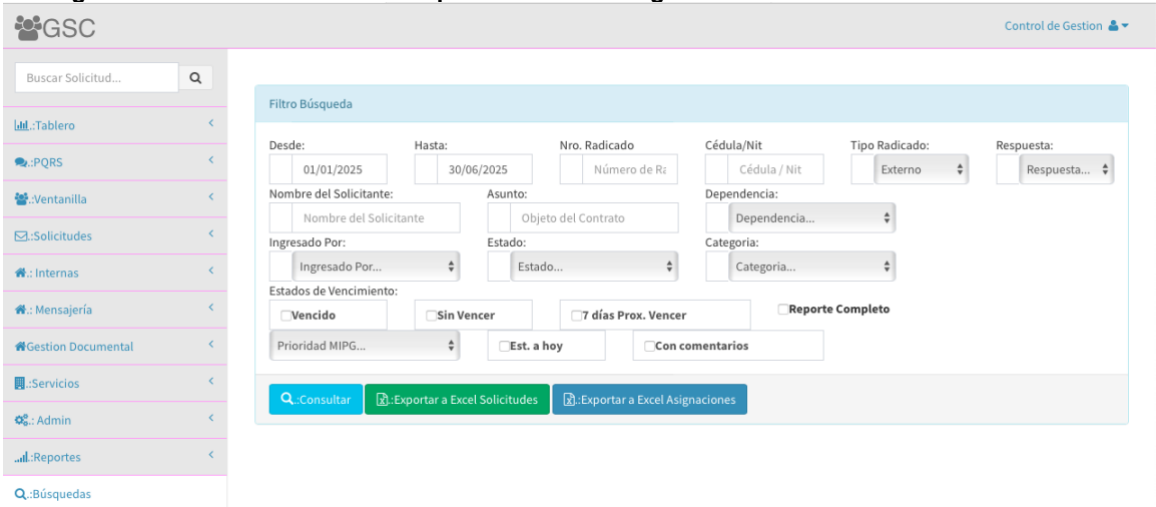
Fuente: Reporte sistema GSC consultado por la OCIG

De acuerdo a la clasificación del cuadro anterior, del total de PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2025 por los diversos canales dispuestos por la entidad, el **52%** (72.422) PQRSD, fueron clasificadas como Formulario de impuestos de industria & comercio, el **35%** (48.547) Peticiones Generales, el 3% (3.928) Informativo, el 2% (2.278) Registro Contribuyentes ICA y el 2,% (2.252) Requerimientos entidades de control, vigilancia.

5.3 Tiempos de respuesta

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

Imagen 1. Módulo de consulta de reportes Sistema de gestión de solicitudes del ciudadano GSC



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

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

Tabla 5. Análisis Comparativo del Estado de Respuesta

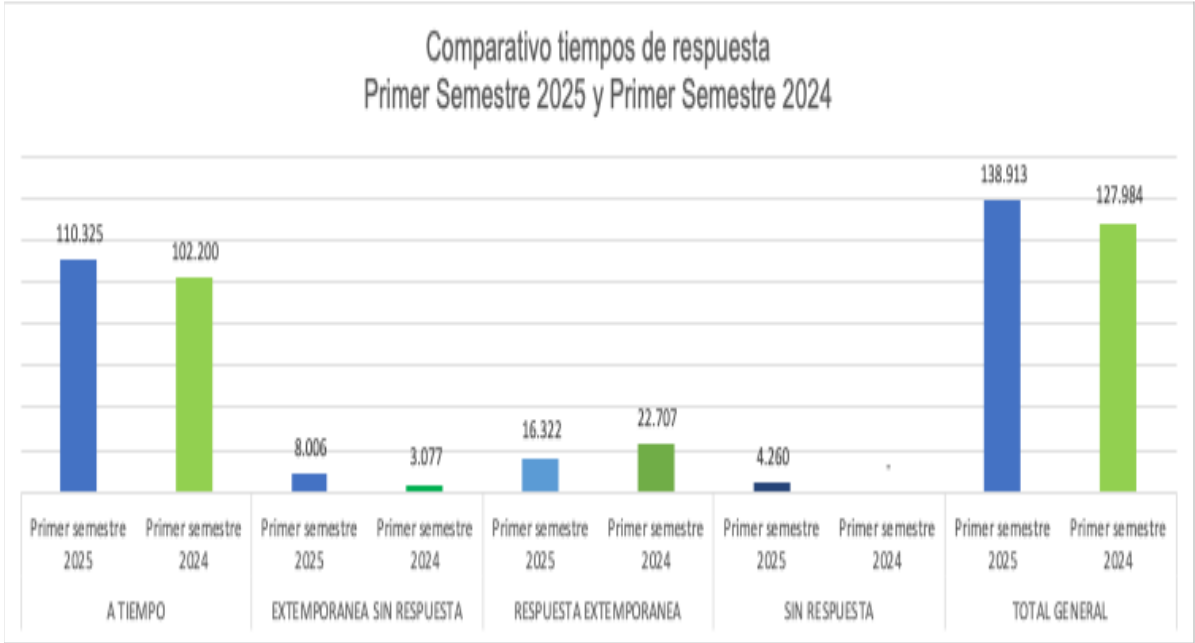
DESTINO	A TIEMPO		EXTEMPORANEA SIN RESPUESTA		RESPUESTA EXTEMPORANEA		SIN RESPUESTA		TOTAL GENERAL	
	Primer semestre 2025	Primer semestre 2024	Primer semestre 2025	Primer semestre 2024	Primer semestre 2025	Primer semestre 2024	Primer semestre 2025	Primer semestre 2024	Primer semestre 2025	Primer semestre 2024
Secretaria de Hacienda Municipal	86.743	76.929	7.155	3.026	8.973	12.014	1.848		104.719	91.969
Secretaria del Interior Municipal	5.037	4.834	27		1.486	2.339	412		6.962	7.173
Secretaria de Salud y Ambiente Bucaramanga	5.075	5.204	6	2	430	1.751	481		5.992	6.957
Secretaria de Planeación	2.048	2.220	442	19	1.878	2.144	455		4.823	4.383
Secretaria Administrativa	3.752	4.041	1	2	155	391	140		4.048	4.434
Secretaria de Desarrollo Social Bucaramanga	1.650	1.811	89	1	1.321	1.287	240		3.300	3.099
Secretaria de Infraestructura Bucaramanga	1.399	1.570	196	25	1.214	1.533	297		3.106	3.128
Oficina de Valorización	1.585	2.029				2	101		1.686	2.031
Departamento Administrativo Defensoria Espacio Publico	820	495	74		420	648	108		1.422	1.143
Secretaria de Educación Municipal	1.038	947	3		218	353	57		1.316	1.300
Secretaria Jurídica	308	704	11		178	191	55		552	895
Despacho Alcalde	296	368	1		17	32	4		318	400
Sisben	268	648		1	17	10	3		288	659
Unidad Técnica de Servicios Públicos	119	86				1	13		132	87
Oficina Control Interno Disciplinario	80	110			2		1		83	110
Oficina Asesora TIC	33	103			12	1	1		46	104
(en blanco)			1	1			44		45	1
Oficina de Prensa y Comunicaciones	34	35				10			34	45
OFAI	24	28							24	28
Oficina de Control Interno de Gestión	16	38			1				17	38
Total general	110.325	102.200	8.006	3.077	16.322	22.707	4.260	0	138.913	127.984
Porcentaje	79,42%	79,85%	5,76%	2,40%	11,75%	17,74%	3,07%	0%		

Fuente: Reporte sistema GSC consultado por la OCIG

Durante el primer semestre de 2025, se recibieron y asignaron **138.913** PQRSD externas. De estas, las áreas responsables gestionaron **A Tiempo** el 79,42% (110.325), 5,76% (8.006) no fueron respondidas y se clasificaron como **"Extemporáneas Sin Respuesta"**, el 11,75% (16.322) de las PQRSD corresponden al criterio de **Respuesta Extemporánea** y el 3,07% (4.260) se encuentra **Sin Respuesta**, pero están dentro del plazo al corte de este informe.

Es importante destacar que se ha registrado un aumento en las solicitudes sin respuesta dentro del parámetro **"Extemporánea Sin Respuesta"**. Durante el primer semestre de 2025, se presentaron 8.006 solicitudes en esta categoría, mientras que en el primer trimestre de 2024, el número fue de 3.077, un 61.57% más.

Grafica 1. Comparativo I semestre 2025 Vs I semestre 2024 (tiempos y estado de respuesta)



Fuente: Elaboración propia con base en reporte modulo GSC.

El gráfico anterior presenta un comparativo del estado de las solicitudes en el primer semestre del año 2025 Vs el primer semestre del año 2024. Los estados de las solicitudes corresponden a las cuatro categorías previamente detalladas: **"A tiempo"**, **"Extemporánea Sin Respuesta"**, **"Respuesta Extemporánea"** y **"Sin respuesta"**.

- En el primer semestre 2025, el número de solicitudes **"A tiempo"** presenta un aumento de 7,95% en comparación con el primer semestre 2024.
- El número PQRSD **"Extemporánea Sin Respuesta"** presenta un incremento del 160%, pasando de 3.077 PQRSD en el primer semestre de 2024 a 8.006 en el primer semestre de 2025, evidencia esto un aumento en las PQRSD que encontrándose extemporáneas no se les dio respuesta.
- Las PQRSD con **"Respuesta Extemporánea"**, muestran una disminución del 28,11%, pasando de 22.707 PQRSD en el primer semestre de 2024 a 16.322 en el mismo período de 2025, situación que refleja compromiso por parte de las dependencias responsables.

Se realiza análisis de los tipos de solicitudes de PQRSD con estado: **"Extemporánea Sin Respuesta"**, tramitadas desde el 1 de enero al 30 de junio de 2025, por parte de las diferentes Secretarías y oficinas, se observa que las solicitudes en este estado, se encuentran discriminadas así: el **82%** (6.588) clasificadas como Petición General, el **5%** (370) Petición de documentos, el **4%** (358) Petición de información, el **3%** (242) a Quejas y el **1%** (91) a Peticiones entre autoridades.

Tabla 6. Tipo de Solicitud "Extemporánea sin respuesta"

TIPO DE PQRS (EXTEMPORANEA SIN RESPUESTA)	Departamento Administrativo Defensoria Espacio Publico	Despacho Alcalde	Secretaria Administrativa	Secretaria de Desarrollo Social Bucaramanga	Secretaria de Educación Municipal	Secretaria de Hacienda Municipal	Secretaria de Infraestructura Bucaramanga	Secretaria de Planeación	Secretaria de Salud y Ambiente Bucaramanga	Secretaria del Interior Municipal	Secretaria Jurídica	(en blanco)	Total general	porcentaje
Petición General	52		1	80	2	5.953	156	315	3	18	8		6.588	82%
Petición de documentos	1					357	2	10					370	5%
Petición de Información	1			2		336	2	16		1			358	4%
Queja	4					214	11	11	1	1			242	3%
Peticiones Entre Autoridades	1					60	4	23		2	1		91	1%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	4	1		4		35	17	19		3			83	1%
Peticion para elevar una consulta						78	1						79	1%
Queja Anonima	8			1		3	1	29	1				43	1%
INFORMATIVO	1				1	35		2					39	0%
Procesos Judiciales				1		31		5					37	0%
(en blanco)	2			1		11		6	1				21	0%
Invitaciones						7		3		1			11	0%
Solicitud saldo a favor IPU						8							8	0%
Sugerencia						6	1	1					8	0%
Solicitud saldo a favor ICA						6							6	0%
Acciones de Tutela						3							3	0%
Denuncia anticorrupción						2	1						3	0%
Felicitation						3							3	0%
Registro Contribuyentes ICA						2				1			3	0%
Memoriales						1		1					2	0%
Notificación Admisión						1					1		2	0%
Acciones de Cumplimiento								1					1	0%
Acciones Populares												1	1	0%
Admisión						1							1	0%
Fallo											1		1	0%
Fallo - Procesos Juridiciales						1							1	0%
Reclamo						1							1	0%
Total general	74	1	1	89	3	7.155	196	442	6	27	11	1	8.006	100%

Fuente: Elaboración propia con base en modulo GSC

5.4 SISTEMA SAC

El Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), es el software utilizado por la Secretaría de Educación para gestionar Consultas, Quejas y Reclamos y Legalizaciones (ver imagen).

Tabla 7. Modulo SAC (Secretaría de Educación)



Fuente: Elaboración propia con base en consulta en: <https://www.seb.gov.co/index.php/san-consultas-quejas-y-reclamos/>

La Oficina de Control Interno de Gestión, mediante consulta realizada al proceso a través de oficio 2-S-OdCId-202506-00055105, solicitó el total de PQRSD tramitadas por la Secretaría, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025.

Mediante el módulo de respuestas del GSC la Secretaría de Educación presenta la información solicitada desde la cual se desglosan los siguientes datos:

Tabla 8. Estado de las PQRSD en Sistema SAC

MES de Radicación PQRSD	ESTADO DE LAS PQRSD				
	ABIERTO	ASIGNADO	EN TRAMITE	FINALIZADO	Total general
enero				1.595	1.595
febrero		1		1.974	1.975
marzo		1		1.956	1.957
abril		3		1.460	1.463
mayo		27		1.781	1.808
junio	11	543	70	1.011	1.635
Total general	11	575	70	9.777	10.433
Porcentaje	0,1%	5,5%	0,7%	93,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en reporte SAC provisto por la Secretaría de Educación

El reporte total de las PQRSD gestionadas por parte de la Secretaría de Educación durante el primer semestre del 2025 permite observar que, el **93,7%** (9.777) se encuentran

respondidas y catalogadas dentro del sistema en estado “**Finalizado**”, el **5,5%** (575) se encuentran en estado “**Asignado**”, siendo signicativo que 32 PQRSD pertenecientes a los meses de enero a mayo se encuentran aún en estado de asignación. El **0,7%** (70) del total se encuentran en estado “**En trámite**” y corresponden a radicaciones del mes de junio.

En total la Secretaría de Educación recibió durante el periodo que comprende el presente seguimiento un total de 10.433 PQRSD que al ser cuantificadas con los totales recibidos por la alcaldía de Bucaramanga durante el mismo periodo de tiempo se obtiene que:

- El total de PQRSD de la alcaldía pasa de 138.913 a **149.346**
- La Secretaría de Educación recibió mediante el módulo GSC un total de 1.316 PQRSD que sumadas a las recibidas mediante el SAC la cifra aumenta a **11.749**
- Con esta información, la Secretaría de Educación pasa de ser la decima dependencia con mayor número de PQRSD externas recibidas, a ser la segunda en el análisis comparativo, después de la Secretaría de Hacienda.

5.5 Comunicaciones Internas

Con relación a las PQRSD tramitadas entre las distintas dependencias de la alcaldía de Bucaramanga mediante el módulo GSC, se pudo encontrar que ingresaron 21.608 distribuidas y respondidas así:

Tabla 9. Estado PQRSD INTERNAS

DEPENDENCIA	ESTADO DE LA RESPUESTA				Total general	Participación por dependencia
	A Tiempo	Extemporánea sin respuesta	Respuesta Extemporánea	Sin Respuesta		
Interior	2.710	22	779	235	3.746	17,3%
Hacienda	1.779	1.425	301	224	3.729	17,3%
Administrativa	2.162	5	55	61	2.283	10,6%
Planeación	979	246	555	83	1.863	8,6%
Infraestructura	799	229	554	136	1.718	8,0%
Salud	967	7	239	103	1.316	6,1%
Jurídica	893	69	255	80	1.297	6,0%
Espacio público	842	58	195	91	1.186	5,5%
Educación	788	7	71	46	912	4,2%
Desarrollo social	331	33	200	28	592	2,7%
Despacho alcalde	567	4	10	5	586	2,7%
OCID	538	1	1	12	552	2,6%
OATIC	446	1	15	36	498	2,3%
OCIG	360			1	361	1,7%
Valorización	213		2	15	230	1,1%
Prensa y comunicaciones	209				209	1,0%
UTSP	189	1		6	196	0,9%
OFAI	177				177	0,8%
SISBEN	146		6	5	157	0,7%
TOTAL	15.095	2.108	3.238	1.167	21.608	100%
Porcentaje	70%	10%	15%	5%	100%	

Fuente: Elaboración propia con base en reporte módulo GSC.

De acuerdo con la información anterior, la Secretaría del Interior es la dependencia de la alcaldía de Bucaramanga que más PQRSD recibe de manera interna representando en un **17,3%** (3.746) del total general, seguida de la Secretaría de Hacienda con **17,26%** (3.729),

la Secretaría Administrativa con un **10,6%** (2.283), en cuarto lugar la Secretaría de Planeación con un **8,6%** (1.863) y la Secretaría de Infraestructura con un **8%** (1.718).

En relación con el estado de las respuestas, un **70%** (15.095) de las PQRSD Internas fueron respondidas **“A tiempo”**, el **10%** (2.108) fueron clasificadas como **“Extemporáneas sin respuesta”**, el **15%** (3.238) corresponden a PQRSD tramitadas y respondidas de manera **Extemporánea** y un **5%** (1.167) se encuentran dentro de los tiempos estimados para su respuesta.

6. CONCLUSIÓN

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

- Se pudo evidenciar un aumento del 7,87 % de PQRSD que ingresan a la alcaldía de Bucaramanga de manera externa mediante el módulo GSC.
- Se presentó un incremento del 7,36 % en la efectividad de las respuestas a las peticiones realizadas a través del sistema GSC, en el primer semestre del 2025 respecto al mismo periodo de tiempo del año anterior.
- Con respecto a las PQRSD que cumplieron su tiempo en el sistema y que no han sido respondidas, (**Extemporáneas sin respuesta**) presentaron un aumento de 62% en el análisis comparativo entre el primer semestre del 2025 Vs el primer semestre del 2024.
- En relación con las PQRSD respondidas de manera extemporánea, se presentó una disminución del 39% en el primer semestre del 2025 frente al mismo período del 2024.
- El Sistema SAC utilizado por la Secretaría de Educación al ser contemplado como otro canal institucional para recepcionar PQRSD por la alcaldía de Bucaramanga, incrementa en 7% el total de comunicaciones externas de la administración municipal.
- Del total de PQRSD gestionadas durante el primer semestre de 2025, se identificaron 63 solicitudes externas que ingresaron a la entidad, que tienen fecha de vencimiento año **“1900”** situación que supone de manera directa incongruencias en la discriminación del estado de las respuestas, toda vez que por los tiempos contemplados en la parametrización del software, tiempo que atiende a los establecidos en la ley, se encontrarían en estado **“Extemporáneas”**, desde el momento de su ingreso. (Ver tabla)

Tabla 10. PQRSD con fecha de vencimiento - año "1900"

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Departamento Administrativo Defensoría Espacio Publico	3
Oficina de Control Interno de Gestión	1
Secretaria Administrativa	16
Secretaria de Desarrollo Social Bucaramanga	1
Secretaria de Hacienda Municipal	14
Secretaria de Infraestructura Bucaramanga	2
Secretaria de Planeación	7
Secretaria de Salud y Ambiente Bucaramanga	12
Secretaria del Interior Municipal	7
Total general	63

Fuente: Elaboración propia con base en reporte módulo GSC.

- Se evidenció una muestra de 5.232 PQRSD dentro del sistema que se encuentran duplicadas, situación que de igual manera impide una contabilización efectiva del total de las solicitudes así como de los porcentajes de respuesta de las mismas.
- La OCIG encontró que existe un total de 72.422 PQRSD catalogadas como “Formulario de impuestos de industria & comercio”, que corresponden al 52% del total de PQRSD externas de la alcaldía de Bucaramanga, estas PQRSD tienen la particularidad de ser actuaciones que se generan a través de la plataforma: <https://referencia.bucaramanga.gov.co/ingica.aspx>

Ilustración 1 Plataforma de declaraciones de Industria y Comercio, Avisos y Tableros - ICA




Inicio > Declaración ICA

Declaraciones de Industria y Comercio, Avisos y Tableros - ICA
Siga los siguientes pasos para presentar la declaración de los impuestos de Industria y Comercio (ICA) [Descargue aquí el instructivo para la presentación de la declaración](#)

Digite el nit o identificación

Nit / Identificación *

Nit / Identificación

CANCELAR

CONSULTAR

Fuente: Elaboración propia

Dentro de este módulo, el ciudadano gestiona de manera autónoma el trámite de su declaración de Industria y comercio, avisos y tableros; posteriormente el sistema de manera automática genera un consecutivo de PQRSD el mismo se cierra una vez el ciudadano diligencia el formulario (la fecha de entrada y de salida es igual). Como se puede observar en la siguiente tabla, la radicación de este tipo de trámite se realiza vía WEB exclusivamente, pero afecta el sistema de GSC.

Tabla 11. Muestra de PQRSD Plataforma de declaraciones de Industria y Comercio, Avisos y Tableros - ICA

# PQRSD	FECHA DE RADICADO	FECHA DE RESPUESTA	ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	ESTADO DE RESPUESTA	DESTINO	TIPO DE REGISTRO	MEDIO DE RADICACIÓN
1-WEB-202501-00000001	1/01/25	1/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB
1-WEB-202501-00000044	2/01/25	2/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB
1-WEB-202501-00000040	2/01/25	2/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB
1-WEB-202501-00000036	2/01/25	2/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB

1-WEB-202501-00000032	2/01/25	2/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB
1-WEB-202501-00000028	2/01/25	2/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB
1-WEB-202501-00000026	2/01/25	2/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB
1-WEB-202501-00000024	2/01/25	2/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB
1-WEB-202501-00000022	2/01/25	2/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB
1-WEB-202501-00000019	2/01/25	2/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB
1-WEB-202501-00000017	2/01/25	2/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB
1-WEB-202501-00000015	2/01/25	2/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB
1-WEB-202501-00000013	2/01/25	2/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB
1-WEB-202501-00000012	2/01/25	2/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB
1-WEB-202501-00000010	2/01/25	2/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB
1-WEB-202501-00000009	2/01/25	2/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB
1-WEB-202501-00000006	2/01/25	2/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB
1-WEB-202501-00000005	2/01/25	2/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB
1-WEB-202501-00000004	2/01/25	2/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB
1-WEB-202501-00000117	3/01/25	3/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB
1-WEB-202501-00000115	3/01/25	3/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB

1-WEB-202501-00000112	3/01/25	3/01/25	Cerrada	Formulario de impuestos de industria & comercio, s	A Tiempo	Secretaria de Hacienda Municipal	Atención al Ciudadano	WEB
-----------------------	---------	---------	---------	--	----------	----------------------------------	-----------------------	-----

Fuente: Elaboración propia con base en reporte modulo GSC

Al analizar el volumen de estos consecutivos (formularios ICA) se puede concluir que, si bien genera un radicado, al ser cerrado de manera automática no requiere gestión posterior por parte de la dependencia responsable. A continuación se presenta el análisis general de las PQRSD externas, excluyendo “Formulario de impuestos de industria y comercio” en el siguiente cuadro:

Tabla 12. Oportunidad de Respuesta de las PQRSD (Se excluye tramite Formulario ICA)

Proceso	A Tiempo	Respuesta Extemporánea	Extemporánea sin respuesta	Sin Respuesta	(en blanco)	Total general
Secretaria de Hacienda Municipal	14.321	8.973	7.155	1.848		32.297
Secretaria de Educación Municipal	1.038	218	3	57		11.749 ¹
Secretaria del Interior Municipal	5.037	1.486	27	412		6.962
Secretaria de Salud y Ambiente Bucaramanga	5.075	430	6	481		5.992
Secretaria de Planeación	2.048	1.878	442	455		4.823
Secretaria Administrativa	3.752	155	1	140		4.048
Secretaria de Desarrollo Social Bucaramanga	1.650	1.321	89	240		3.300
Secretaria de Infraestructura Bucaramanga	1.399	1.214	196	297		3.106
Oficina de Valorización	1.585			101		1.686
Departamento Administrativo Defensoría Espacio Publico	820	420	74	108		1.422
Secretaria Jurídica	308	178	11	55		552
Despacho Alcalde	296	17	1	4		318
Sisben	268	17		3		288
Unidad Técnica de Servicios Públicos	119			13		132
Oficina Control Interno Disciplinario	80	2		1		83
Oficina Asesora TIC	33	12		1		46
(en blanco)			1	44		45
Oficina de Prensa y Comunicaciones	34					34
OFAI	24					24
Oficina de Control Interno de Gestión	16	1				17
Total general	37.903	16.322	8.006	4.260		76.924

Fuente: Elaboración propia con base en reporte modulo GSC

Al retirar el trámite del “Formulario de impuestos de industria & comercio” de la cuantificación general del reporte del GSC, se concluye que son las Peticiones Generales la tipología más tramitada al interior de la alcaldía de Bucaramanga.

¹ Este volumen ha sido ajustado a los datos entregados por el reporte del sistema SAC

Tabla 13. Clasificación de tipos de PRSD (Se excluye tramite Formulario ICA)

TIPO DE PQRSD	A Tiempo	Respuesta Extemporánea	Extemporánea sin respuesta	Sin Respuesta	Total general	Porcentaje de participación
Petición General	26.093	12.314	6.588	3.552	48.547	73%
INFORMATIVO	3.723	140	39	26	3.928	6%
Registro Contribuyentes ICA	2.173	91	3	11	2.278	3%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	1.139	966	83	64	2.252	3%
Petición de documentos	783	647	370	99	1.899	3%
Petición de Información	572	620	358	108	1.658	2%
Queja	776	406	242	110	1.534	2%
Peticiones Entre Autoridades	868	512	91	56	1.527	2%
Queja Anonima	783	246	43	119	1.191	2%
Procesos Judiciales	189	144	37	18	388	1%
Invitaciones	299	43	11	21	374	1%
Petición para elevar una consulta	89	70	79	37	275	0,41%
Petición General	209	5		13	227	0,34%
(en blanco)		42	21		63	0,09%
Sugerencia	35	13	8	3	59	0,09%
Demandas/Querellas Policivas	40	14		1	55	0,08%
Denuncia anticorrupción	25	6	3	2	36	0,05%
Acciones de Tutela	26	3	3		32	0,05%
Felicitación	19	4	3	3	29	0,04%
Recurso de reconsideración	1			14	15	0,02%
Bonos Pensionales por redención anticipada	15				15	0,02%
Solicitud saldo a favor IPU	4	3	8		15	0,02%
Fallo	9	2	1		12	0,02%
Memoriales	9	1	2		12	0,02%
Acciones Populares	2	8	1		11	0,02%
Fallo - Procesos Judiciales	5	3	1		9	0,01%
Incidente de Desacato	2	6			8	0,01%
Admisión	4	1	1	1	7	0,01%
Solicitud saldo a favor ICA		1	6		7	0,01%
Reclamo	1	4	1		6	0,01%
Respuesta requerimientos de la administración muni	2	4			6	0,01%
Notificación Admisión	1	2	2		5	0,01%
Solicitudes reconocimiento saldos a favor	4				4	0,01%
Revocatoria Directa				2	2	0,003%
Acciones de Cumplimiento		1	1		2	0,003%
Bonos Pensionales por redención normal	1				1	0,002%
Recursos de Apelación	1				1	0,002%
Sustituciones pensionales / Pensión de Sobreviviente	1				1	0,002%
Total general	37.903	16.322	8.006	4.260	66.491	100%

Fuente: Elaboración propia con base en reporte modulo GSC

En esta misma línea, se presenta una variación en la distribución de las PQRSD según sus tiempos de respuestas (ver gráfica siguiente).

Grafica 2 Variación tiempos de respuesta PQRSD



Fuente: Elaboración propia con base en reporte del módulo GSC.

La relación entre PQRSD respondidas “**A tiempo**” y la clasificación “**Extemporánea sin respuesta**” presenta una variación, frente al análisis anterior donde se incluían los tramites del formulario ICA, como se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 14 Comparativo de PQRSD Enero-Junio 2025

	Total recepcionadas	A tiempo	Variación	Respuesta Extemporánea	Variación	Extemporánea sin respuesta	Sin respuesta
Con trámite Formulario ICA	138.913	110.325	79%	16.322	12%	8.006	4.260
Sin trámite Formulario ICA	66.491	37.903	57%	16.322	25%	8.006	4.260

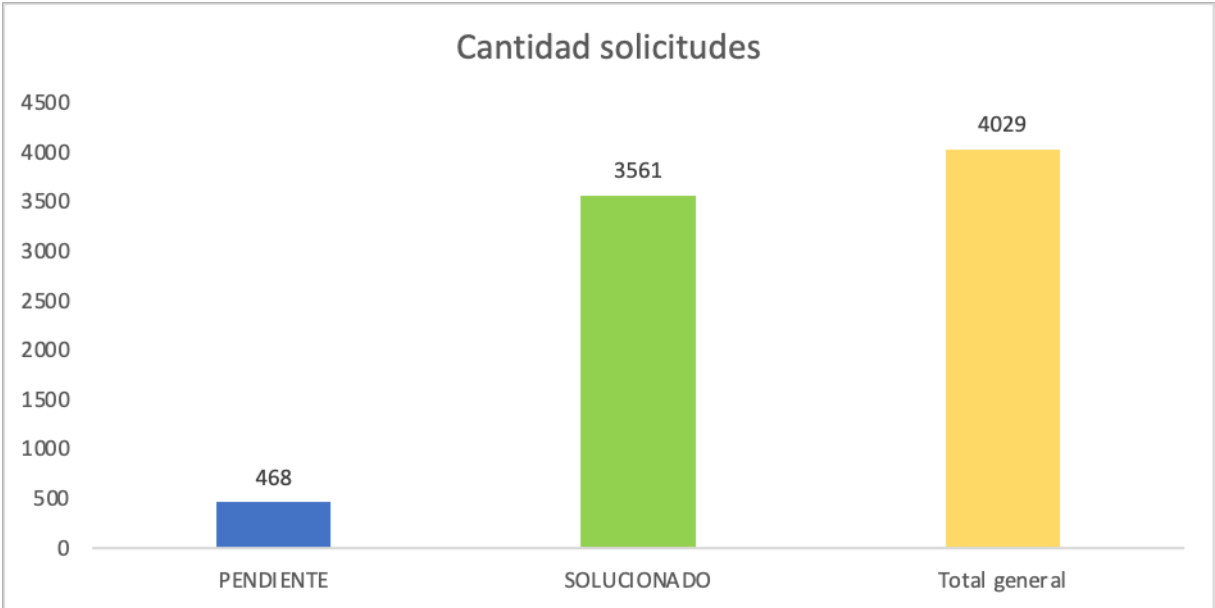
Fuente: Elaboración propia

El total de PQRSD que recibe la entidad presenta una disminución del 109%, pasando de 138.913 PQRSD a 66.491, y las respuestas en estado “**A Tiempo**” pasan de ser el 79% al 57% del total de PQRSD recepcionadas a través del GSC. Así mismo, se presenta variación en el comportamiento de las PQRSD en estado “**Extemporáneas sin respuestas**”, que muestran un incremento de 13 punto porcentuales, pasando de ser 12% al 25%.

SISTEMA GESTIÓN EME

El día miércoles 9 de julio de 2025 se solicitó mediante oficio No. Consecutivo 2-S-OdCId-202507-00060370 a la Secretaría de Infraestructura un reporte de las comunicaciones tramitadas a través del sistema Gestión EME del área de alumbrado público en: <https://alumbrado.bucaramanga.gov.co>. A través de esta información se pudo concluir que para el periodo de tiempo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025 se dió tramite a **4.029** solicitudes de la ciudadanía que correspondían a mantenimientos. (ver gráfica)

Grafica 3 Cantidad de solicitudes Gestión EME



Fuente: Elaboración propia con base en reporte Gestión EME

De acuerdo a la clasificación dada en el reporte enviado, 468 solicitudes se encuentran en estado **Pendiente**, que corresponde al **12%**, con un promedio de 21 días transcurridos desde la fecha de recepción de la orden y la fecha de terminación de la operación. 3.561 solicitudes en estado **Solucionado** que equivalen a un 88% y el promedio de tiempo de respuesta fue de 17 días.

Dentro del reporte allegado sobresalen los tiempos titulados: “Fecha empieza Operación” y “Fecha termina operación”; la relación temporal entre estos dos criterios es significativa toda vez que entre el comienzo de la operación y la terminación de la misma, el promedio es de apenas minutos y máximo horas. Es decir, indistintamente de la complejidad de la operación, la misma termina dentro del sistema en el mismo momento.

Es importante resaltar que la responsabilidad en la gestión del servicio al ciudadano a través de las PQRSD, no recae únicamente en las áreas con contacto directo con los ciudadanos o aquellas que gestionan sus solicitudes. Esta labor es integral y requiere del trabajo articulado de todas las dependencias de la alcaldía de Bucaramanga.

7. RECOMENDACIONES

- Establecer controles regulares que aseguren la asignación oportuna de solicitudes y la corrección de desviaciones, especialmente en la clasificación, asignación y registro inmediato de las PQRS enviadas por correo electrónico.
- Implementar indicadores de seguimiento que permitan conocer el tiempo de asignación de las PQRS, con el fin de asegurar una atención oportuna.
- Continuar con los procesos de capacitación para los responsables de gestionar PQRSD, a fin de impartir lineamientos actualizados y asegurar una comunicación clara y precisa con los ciudadanos.
- Incluir en estos ejercicios de retroalimentación a los contratistas y servidores públicos responsables de la radicación, para que puedan clasificar correctamente el tipo de solicitud, modalidad y tema, evitando asignaciones incorrectas y demoras en las respuestas.
- Instar a las diferentes dependencias de la alcaldía de Bucaramanga a dar respuesta dentro de los términos legales, a las comunicaciones internas y externas, y fortalecer

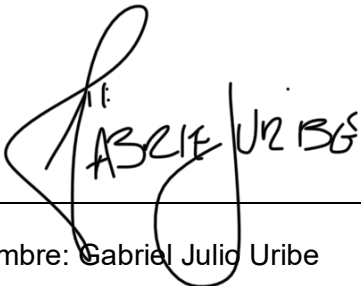
las actividades de autocontrol y monitoreo, atendiendo el rol de primera línea de defensa.

- Continuar implementando acciones inclusivas y ajustes necesarios para ofrecer un servicio con un enfoque diferencial.
- Propender por una unificación en los reportes de las PQRSD atendidas tanto de manera externa como interna por parte de la alcaldía de Bucaramanga a través de los diversos canales de comunicación y diversos sistemas utilizados por las dependencias de la administración municipal.
- Se reitera la importancia de dar cumplimiento a los lineamientos dados por la Secretaría Jurídica en octubre de 2022, para la clasificación y cierre masivo de las PQRSD, a la fecha de este seguimiento algunas dependencias aún no han implementado estas directrices.
- Incorporar los datos arrojados por el Sistema SAC en los diversos seguimientos y análisis que realice la alcaldía de Bucaramanga al estado de las comunicaciones que gestiona, tanto internas como externas, garantizando con ello una mejor toma de decisiones.
- Efectuar las acciones de mejora correspondientes a subsanar las incongruencias del sistema GSC frente a tiempos de respuesta, que afectan a ciertos tipos de solicitudes (especialmente aquellas que se tramitan en la Secretarías como Hacienda en donde los tiempos de respuesta, son superiores a los establecidos para un derecho de petición), permitiendo con ello mostrar la realidad en la extemporaneidad de la PQRSD gestionadas por la entidad.
- Establecer procesos de mejora al GSC en relación con PQRSD que se encuentran duplicadas y con estado de respuesta diferente (es decir, una PQRSD duplicada presenta estado “A tiempo” y “Extemporánea”).

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

Por parte del líder del proceso, adelantar las actuaciones señaladas en el procedimiento para la elaboración de informes de evaluación y/o seguimiento cod: P-CIG-1300-170-008, que establece “una vez remitido al líder del proceso el Informe de Evaluación y/o Seguimiento, realizará un proceso de autoevaluación para revisar y subsanar las debilidades descritas en el informe según las recomendaciones dadas por la OCIG”. Adelantando ejercicios como primera línea de defensa del sistema de control interno de monitoreo y evaluación.

8. FIRMAS

Firma	Firma
	
Nombre: Claudia Orellana Hernández	Nombre: Gabriel Julio Uribe
Cargo: Jefe Oficina Control Interno	Cargo: Profesional CPS- Oficina de Control Interno de Gestión