

	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 1.0
		Fecha aprobación: Octubre-04-2024
		Página 1 de 20

Fecha: 19 de diciembre 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 julio al 15 de diciembre 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 julio al 15 de diciembre 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 20

- 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

	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 1.0
		Fecha aprobación: Octubre-04-2024
		Página 3 de 20

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

A. Cantidad de solicitudes con radicado único:

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

Tabla 1. Comparativo de Solicitudes segundo semestre 2025 Vs segundo semestre 2024- GSC

TIPO DE INGRESO	SEGUNDO SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	VARIACIÓN
	2025	2024	
	CANTIDAD DE SOLICITUDES ASIGNADAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES ASIGNADAS	
Módulo PQRSD	89.218	93.427	-5%
otros canales	104	230	-121%
ventanilla	13.879	13.517	3%
Total	103.201	107.174	-4%

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

Al realizar el análisis comparativo de las solicitudes recibidas y asignadas durante segundo semestre de 2025 comparado con el segundo semestre de 2024, se presenta una disminución del 5% en las solicitudes radicadas en el módulo PQRSD, una disminución del 121% en el módulo de otros canales y un aumento del 3% en las solicitudes radicadas por ventanilla. En el análisis general, se presenta una disminución del 4% en el total de PQRSD que ingresaron a la alcaldía de Bucaramanga por parte de la ciudadanía.

I. 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
Segundo Semestre de 2025	100.147	103.201	-3%
Segundo Semestre de 2024	104.396	107.174	-3%

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

En el segundo semestre de 2024, la variación entre las solicitudes radicadas y las asignadas fue del -3%, variación que se mantuvo, en el segundo semestre de 2025.

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 segundo semestre de 2025 y segundo semestre del año 2024:

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

DESTINO	Modulo PQRS		OTROS CANALES		VENTANILLA		TOTAL GENERAL		PARTICIPACIÓN	
	Segundo semestre 2025	Segundo semestre 2024	Segundo semestre 2025	Segundo semestre 2024	Segundo semestre 2025	Segundo semestre 2024	Segundo semestre 2025	Segundo semestre 2024	Segundo semestre 2025	Segundo semestre 2024
Secretaria de Hacienda Municipal	62.912	65.684			6.234	5.761	69.146	71.445	67,0%	66,7%
Secretaria del Interior Municipal	4.521	5.037			1.138	1.156	5.659	6.193	5,5%	5,8%
Secretaria de Salud y Ambiente Bucaramanga	4.357	5.488			601	934	4.958	6.422	4,8%	6,0%
Secretaria de Planeación	2.837	2.690			1.711	1.459	4.548	4.149	4,4%	3,9%
Secretaria Administrativa	3.393	2.919	104	229	399	382	3.896	3.530	3,8%	3,3%
Secretaria de Desarrollo Social Bucaramanga	1.948	3.350			1.522	1.628	3.470	4.978	3,4%	4,6%
Secretaria de Infraestructura Bucaramanga	2.519	2.175			567	688	3.086	2.863	3,0%	2,7%
Oficina de Valorización	1.319	1.828			765	504	2.084	2.332	2,0%	2,2%
Oficina Gestión del Riesgo - Sec Interior	1.676	807			209	219	1.885	1.026	1,8%	1,0%
Departamento Administrativo Defensoria Espacio Publico	1.288	873			474	287	1.762	1.160	1,7%	1,1%
Secretaria de Educación Municipal	1.050	1.090		1	32	32	1.082	1.123	1,0%	1,0%
Secretaria Jurídica	621	495			115	260	736	755	0,7%	0,7%
Despacho Alcalde	252	259			37	107	289	366	0,3%	0,3%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	141	43			44	44	185	87	0,2%	0,1%
Sisben	163	443			3	2	166	445	0,2%	0,4%
Oficina Control Interno Disciplinario	77	102			11	14	88	116	0,1%	0,1%
Oficina Asesora TIC	64	44			3	5	67	49	0,1%	0,0%
OFAI	28	11			7	15	35	26	0,0%	0,0%

Oficina de Prensa y Comunicaciones	31	58			2	18	33	76	0,0%	0,1%
Oficina de Control Interno de Gestión	20	31			4	2	24	33	0,0%	0,0%
(en blanco)	1				1		2	-	0,0%	0,0%
Total general	89.218	93.427	104	230	13.879	13.517	103.201	107.174	100%	100%
Variación	-5%		-121%		3%		-4%			

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

De acuerdo con la tabla anterior se evidencia que, el 67% del total de las solicitudes que ingresaron a la administración municipal en el segundo semestre 2025, fueron asignadas a la Secretaría de Hacienda, seguida de la Secretaría del Interior con un 5,5 % y de la Secretaría de Salud y Ambiente con el 4,8%.

Adicionalmente, al comparar segundo semestre 2025 y segundo semestre de 2024, se puede evidenciar una disminución del 5% de las solicitudes radicadas en el módulo PQRSD; una disminución del 121% en las solicitudes radicadas en otros canales y una disminución del 3% en las solicitudes radicadas en la ventanilla única. En total hubo una disminución del 4% en las solicitudes asignadas para el segundo semestre de 2025 en relación con el segundo semestre del 2024.

B. Clasificación por tipos de PQRSD segundo semestre 2025

Durante el segundo semestre de 2025 la alcaldía de Bucaramanga registra un total de **103.201 PQRSD** asignadas, los cuales se encuentran clasificadas según se muestra en el siguiente cuadro:

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

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición General	46.294	44,858%
Formulario de impuestos de industria & comercio, s	44.405	43,028%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	2.092	2,027%
Petición de documentos	1.489	1,443%
Queja Anonima	1.339	1,297%
Petición de Información	1.327	1,286%
INFORMATIVO	1.254	1,215%
Queja	1.212	1,174%
Peticiones Entre Autoridades	982	0,952%
Registro Contribuyentes ICA	932	0,903%
Invitaciones	329	0,319%
Procesos Judiciales	328	0,318%
Peticion para elevar una consulta	265	0,257%
Respuesta pliego de cargos ICA	221	0,214%
Solicitudes reconocimiento saldos a favor	127	0,123%
Peteción General	102	0,099%
Recurso de reconsideración	79	0,077%

Revocatoria Directa	51	0,049%
Demandas/Querellas Policivas	49	0,047%
Acciones de Tutela	40	0,039%
Fallo - Procesos Juridiciales	32	0,031%
Sugerencia	32	0,031%
Solicitud saldo a favor ICA	31	0,030%
Memoriales	28	0,027%
Bonos Pensionales por redención anticipada	23	0,022%
Denuncia anticorrupción	23	0,022%
Fallo	19	0,018%
Solicitud saldo a favor IPU	19	0,018%
Felicitation	13	0,013%
Notificación Admisión	12	0,012%
Acciones Populares	9	0,009%
Admisión	7	0,007%
Incidente de Desacato	5	0,005%
Respuesta Emplazamiento para corregir	5	0,005%
Acciones de Cumplimiento	4	0,004%
Consultas	4	0,004%
Respuesta Requerimiento Especial	4	0,004%
Exclusión de Impuesto Predial	3	0,003%
Reclamo	2	0,002%
Resolución	2	0,002%
Respuesta requerimientos de la administración muni	2	0,002%
IPU - Predial	1	0,001%
Otras peticiones ICA	1	0,001%
Respuesta Requerimiento Ordinario	1	0,001%
Revocatoria directa contra liquidación oficial IPU	1	0,001%
Solicitud de cancelación del Registro ICA	1	0,001%
(en blanco)		0,000%
Total general	103.201	

Fuente: Reporte sistema GSC consultado por la OCIG

De acuerdo a la clasificación del cuadro anterior, del total de PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2025 por los diversos canales dispuestos por la entidad, el **44,8%** (46.294) PQRSD, fueron clasificadas como Peticiones Generales; el **43%** (44.405) como Formulario de impuestos de industria & comercio, y el 2% (2.092) fueron Requerimientos entidades de control, vigilancia.

c. 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

GSC

Control de Gestión

Buscar Solicitud...

Q

Inicio: Tablero

Inicio: PQRS

Inicio: Ventanilla

Inicio: Solicitudes

Inicio: Internas

Inicio: Mensajería

Inicio: Gestión Documental

Inicio: Servicios

Inicio: Admin

Inicio: Reportes

Inicio: Búsquedas

Inicio: Reporte F22

Filtro Búsqueda

Desde: 01/07/2025

Hasta: 15/12/2025

Nro. Radicado: Número de Ri

Cédula/Nit: Cédula / Nit

Tipo Radicado: Externo

Respuesta: Respuesta...

Nombre del Solicitante: Nombre del Solicitante

Asunto: Objeto del Contrato

Dependencia: Dependencia...

Ingresado Por: Ingresado Por...

Estado: Estado...

Categoría: Categoría...

Estados de Vencimiento: ☐ Vencido ☐ Sin Vencer ☐ 7 días Prox. Vencer ☐ Reporte Completo

Prioridad MIPG...

☐ Est. a hoy

☐ Con comentarios

Consultar

Exportar a Excel Solicitudes

Exportar a Excel Asignaciones

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 RESPUESTAL		TOTAL GENERAL	
	Segundo semestre 2025	Segundo semestre 2024	Segundo semestre 2025	Segundo semestre 2024	Segundo semestre 2025	Segundo semestre 2024	Segundo semestre 2025	Segundo semestre 2024	Segundo semestre 2025	Segundo semestre 2024
Secretaria de Hacienda Municipal	55.587	60.773	4.534	1.335	6.952	9.337	2.073		69.146	71.445
Secretaria del Interior Municipal	4.769	4.966	30		591	1.227	269		5.659	6.193
Secretaria de Salud y Ambiente Bucaramanga	4.343	5.586	9	4	244	832	362		4.958	6.422
Secretaria de Planeación	2.011	1.692	487	101	1.728	2.356	322		4.548	4.149
Secretaria Administrativa	3.466	3.297	23	2	245	231	162		3.896	3.530
Secretaria de Desarrollo Social Bucaramanga	1.746	2.100	69	1	1.064	2.877	591		3.470	4.978
Secretaria de Infraestructura Bucaramanga	1.837	1.686	168	1	797	1.176	284		3.086	2.863
Oficina de Valorización	2.006	2.332			6		72		2.084	2.332
Oficina Gestión del Riesgo - Sec Interior	1.246	473	22		537	553	80		1.885	1.026

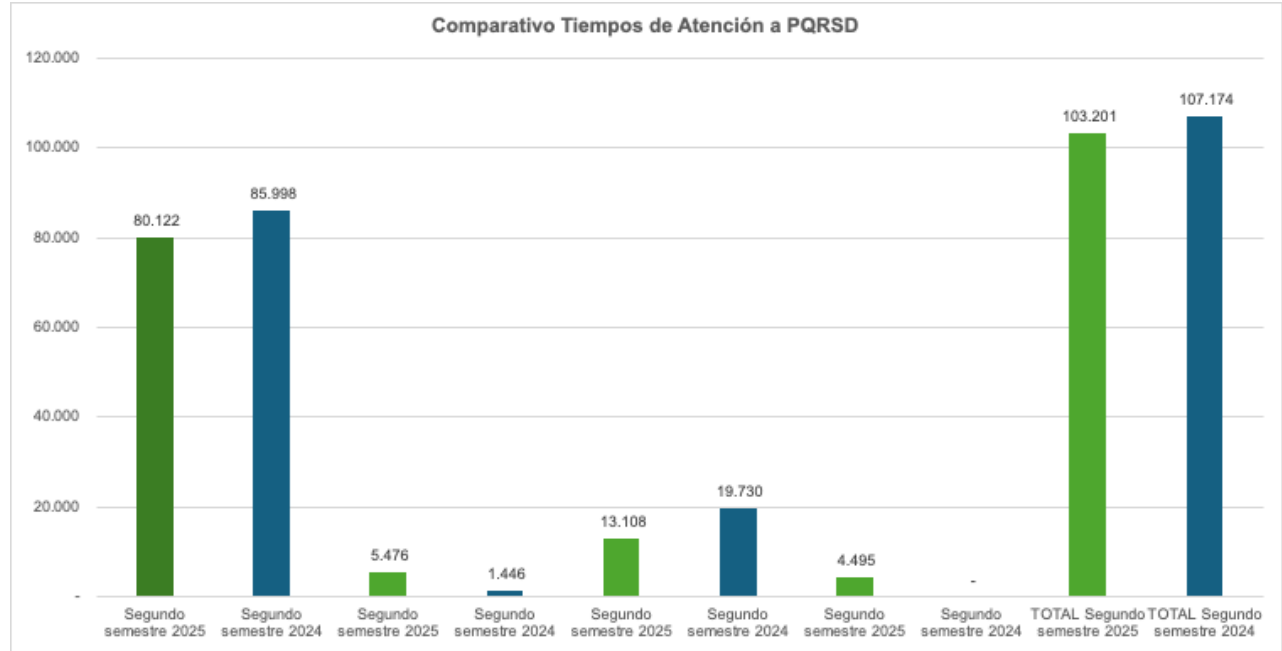
Departamento Administrativo Defensoria Espacio Publico	931	504	92		624	656	115		1.762	1.160
Secretaria de Educación Municipal	956	909	6		59	214	61		1.082	1.123
Secretaria Jurídica	446	567	28		215	188	47		736	755
Despacho Alcalde	254	340	7	1	16	25	12		289	366
Unidad Técnica de Servicios Públicos	167	85				2	18		185	87
Sisben	141	399			18	46	7		166	445
Oficina Control Interno Disciplinario	83	116					5		88	116
Oficina Asesora TIC	51	47			12	2	4		67	49
OFAI	30	26					5		35	26
Oficina de Prensa y Comunicaciones	31	71				5	2		33	76
Oficina de Control Interno de Gestión	21	29		1		3	3		24	33
(en blanco)			1				1		2	-
Total general	80.122	85.998	5.476	1.446	13.108	19.730	4.495	-	103.201	107.174
Variación	78%	80%	5%	1%	13%	18%	4%			

Fuente: Reporte sistema GSC consultado por la OCIG

Durante el segundo semestre de 2025, se recibieron y asignaron **103.201** PQRSD externas. De estas, las áreas responsables gestionaron **A Tiempo** el 78% (80.122), 5% (5.476) no fueron respondidas y se clasificaron como **"Extemporáneas Sin Respuesta"**, el 13% (13.108) de las PQRSD corresponden al criterio de **Respuesta Extemporánea** y el 4% (4.495) se encuentran **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 segundo semestre de 2025, se presentaron 5.476 solicitudes en esta categoría, mientras que en el segundo semestre de 2024, el número fue de 1.446, un **73,59% más**.

Grafica 1. Comparativo II semestre 2025 Vs II 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 segundo semestre del año 2025 versus el segundo 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 segundo semestre 2025, el porcentaje de solicitudes "**A tiempo**" fue del 77,6% en comparación con el segundo semestre 2024, que fue de 80,2%, presentandose una **disminución de 2,6 puntos porcentuales**.
- El número PQRSD "**Extemporánea Sin Respuesta**" en el segundo semestre de 2025 fue de 5,3% frente a 1,34% del segundo semestre de 2024, mostrando un **incremento del 3,96 puntos porcentuales**, en las PQRSD que encontrándose extemporáneas, no se les dio respuesta.
- Las PQRSD con "**Respuesta Extemporánea**", en el segundo semestre de 2025 fue de 12,7% frente a 18,4% del segundo semestre del 2024, muestra una **disminución del 5,7 puntos porcentuales**, situación que refleja compromiso por parte de las dependencias responsables.

d. 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 6. 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 OCIG, mediante consulta realizada al proceso, solicitó el total de PQRSD tramitadas por la Secretaría, para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 15 de diciembre de 2025.

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

Tabla 7. Estado de las PQRSD en Sistema SAC

MES de Radicación PQRSD	ESTADO DE LAS PQRSD				
	ABIERTO	ASIGNADO	EN TRAMITE	FINALIZADO	TOTAL GENERAL
Julio				1.852	1.852
Agosto				1.738	1.738
Septiembre				1.995	1.995
Octubre		14		1.921	1.935
Noviembre	1	172	17	1.340	1.530
Diciembre	25	495	56	298	874

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		Versión: 2.0	Fecha Creación: 4-05-2022
			Código: F-CIG-1300-238,37-027	
	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO			

Total general	26	681	73	9.144	9.924
Porcentaje	0,26%	6,86%	0,74%	92,14%	100,00%

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 segundo semestre del 2025 permite observar que, el **92,14%** (9.144) se encuentran respondidas y catalogadas dentro del sistema en estado **“Finalizado”**, el **6,86%** (681) se encuentran en estado **“Asignado”** y el **0,74%** (73) del total se encuentran en estado **“En trámite”** y corresponden a radicaciones de los meses de noviembre y diciembre.

En total la Secretaría de Educación recibió durante el periodo que comprende el presente seguimiento un total de 9.924 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 Asignadas de la alcaldía pasa de **103.201** a **113.125**
- La Secretaría de Educación recibió mediante el módulo GSC un total de 1.082 PQRSD que sumadas a las recibidas mediante el SAC la cifra aumenta a **11.006**
- Con esta información, la Secretaría de Educación pasa de ser la décima 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 24.385 distribuidas y respondidas así:

Tabla 8. Estado PQRSD INTERNAS

Dependencia	Estado de la respuesta					Participación por dependencia
	A Tiempo	Extemporánea sin respuesta	Respuesta Extemporánea	Sin Respuesta	Total general	
Sec. Interior	3.401	20	395	389	4.205	17,2%
Sec. Hacienda	1.939	1.481	246	314	3.980	16,3%
Sec. Admin	1.921	6	119	103	2.149	8,8%
Sec Planeacion	1.160	163	622	175	2.120	8,7%
Sec Infraest	1.100	99	524	165	1.888	7,7%
Sec Salud y ambi	1.244	186	219	167	1.816	7,4%
Espacio Publico	1.161	41	237	65	1.504	6,2%
Sec Juridica	982	3	274	64	1.323	5,4%

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	Versión: 2.0	Fecha Creación: 4-05-2022
		Código: F-CIG-1300-238,37-027	
	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO		

Sec Educacion	660	6	46	44	756	3,1%
Gestion del Riesgo	573	3	132	43	751	3,1%
Despacho Alcalde	658	6	24	8	696	2,9%
Sec_Des_social	377	22	166	32	597	2,4%
OATIC	512		44	30	586	2,4%
Contrl Interno Disciplinario	560			15	575	2,4%
Contrl Interno De Gestión	419			2	421	1,7%
Valorizacion	233	1	1	8	243	1,0%
Prensa_y_Comuni	215			1	216	0,9%
Ser_Publicos	198	2		12	212	0,9%
Ofai	180			1	181	0,7%
SISBEN	159		1	6	166	0,7%
Total general	17.652	2.039	3.050	1.644	24.385	100%
Porcentaje	72%	8%	13%	7%	100%	

Fuente: Elaboración propia con base en reporte módulo de reportes power Bi en:
<https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>.

De acuerdo con la información anterior, la Secretaría del Interior es la dependencia de la alcaldía de Bucaramanga que más PQRSD internas recibe, un **17,2%** (4.205) del total general, seguida de la Secretaría de Hacienda con **16,3%** (3.980), la Secretaría Administrativa con un **8,8%** (2.149), en cuarto lugar la Secretaría de Planeación con un **8,7%** (2.120) y la Secretaría de Infraestructura con un **7,7%** (1.888).

En relación con el estado de las respuestas, un **72%** (17.652) de las PQRSD Internas fueron respondidas **“A tiempo”**, el **8%** (2.039) fueron clasificadas como **“Extemporáneas sin respuesta”**, el **13%** (3.050) corresponden a PQRSD tramitadas y respondidas de manera **Extemporánea** y un **7%** (1.644) se encuentran dentro de los tiempos estimados para su respuesta.

6. CONCLUSIÓN

Del seguimiento anterior se presentan las siguientes conclusiones:

- Disminución del 4% de PQRSD que ingresan a la alcaldía de Bucaramanga de manera externa mediante el módulo GSC.
- Disminución de 2,6 puntos porcentuales en la efectividad de las respuestas dadas a las peticiones realizadas a través del sistema GSC, en el segundo 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 incremento de

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	Versión: 2.0	Fecha Creación: 4-05-2022
		Código: F-CIG-1300-238,37-027	
	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO		

- 3,96 puntos porcentuales, en el análisis comparativo entre el segundo semestre del 2025 Versus el segundo semestre del 2024.
- El Sistema SAC utilizado por la Secretaría de Educación representa otro canal institucional para recepcionar PQRSD de la alcaldía de Bucaramanga e incrementa en 9% el total de comunicaciones externas de la administración municipal.
 - Se evidenció una muestra de 5.460 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.
 - Se identificaron 44.405 PQRSD catalogadas como “Formulario de impuestos de industria & comercio”, que corresponden al 43% 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





ALCALDIA DE BUCARAMANGA
Municipio de Bucaramanga

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 *

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.

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:

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	Versión: 2.0	Fecha Creación: 4-05-2022
		Código: F-CIG-1300-238,37-027	
	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO		

Tabla 9. Oportunidad de Respuesta de las PQRSD (Se excluye tramite Formulario ICA)

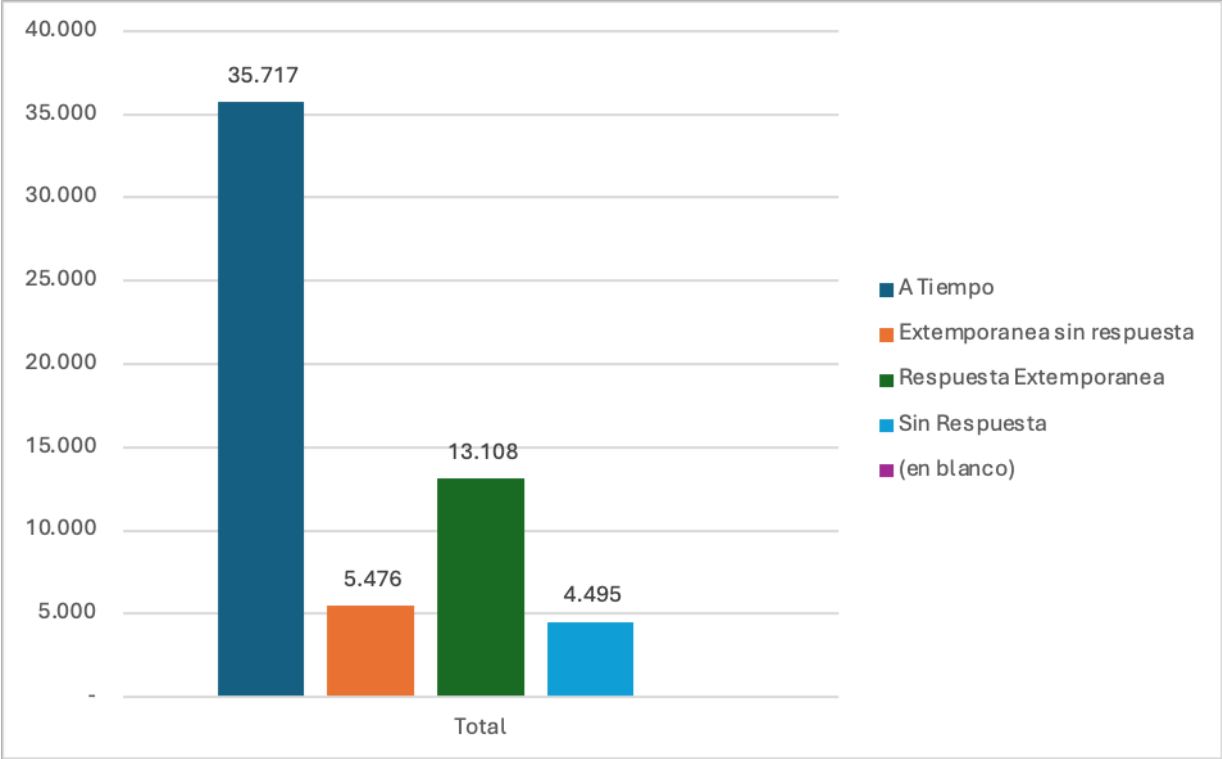
Dependencia	Estado de la respuesta				Total general
	A Tiempo	Extemporanea sin respuesta	Respuesta Extemporanea	Sin Respuesta	
Secretaria de Hacienda Municipal	11.182	4.534	6.952	2.073	24.741
Secretaria del Interior Municipal	4.769	30	591	269	5.659
Secretaria de Salud y Ambiente Bucaramanga	4.343	9	244	362	4.958
Secretaria de Planeación	2.011	487	1.728	322	4.548
Secretaria Administrativa	3.466	23	245	162	3.896
Secretaria de Desarrollo Social Bucaramanga	1.746	69	1.064	591	3.470
Secretaria de Infraestructura Bucaramanga	1.837	168	797	284	3.086
Oficina de Valorización	2.006		6	72	2.084
Oficina Gestión del Riesgo - Sec Interior	1.246	22	537	80	1.885
Departamento Administrativo Defensoria Espacio Publico	931	92	624	115	1.762
Secretaria de Educación Municipal	956	6	59	61	1.082
Secretaria Jurídica	446	28	215	47	736
Despacho Alcalde	254	7	16	12	289
Unidad Técnica de Servicios Públicos	167			18	185
Sisben	141		18	7	166
Oficina Control Interno Disciplinario	83			5	88
Oficina Asesora TIC	51		12	4	67
OFAI	30			5	35
Oficina de Prensa y Comunicaciones	31			2	33
Oficina de Control Interno de Gestión	21			3	24
(en blanco)		1		1	2
TOTALES	35.717	5.476	13.108	4.495	58.796

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.

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 10 Comparativo de PQRSD Julio-Diciembre 2025

	Total Recibidas	A tiempo	Variación	Respuesta Extemporánea	Variación	Extemporánea sin respuesta	Sin respuesta
Con trámite Formulario ICA	103.201	80.122	78%	13.108	13%	5.476	4.495
Sin trámite Formulario ICA	58.796	35.717	61%	13.108	22%	5.476	4.260

Fuente: Elaboración propia

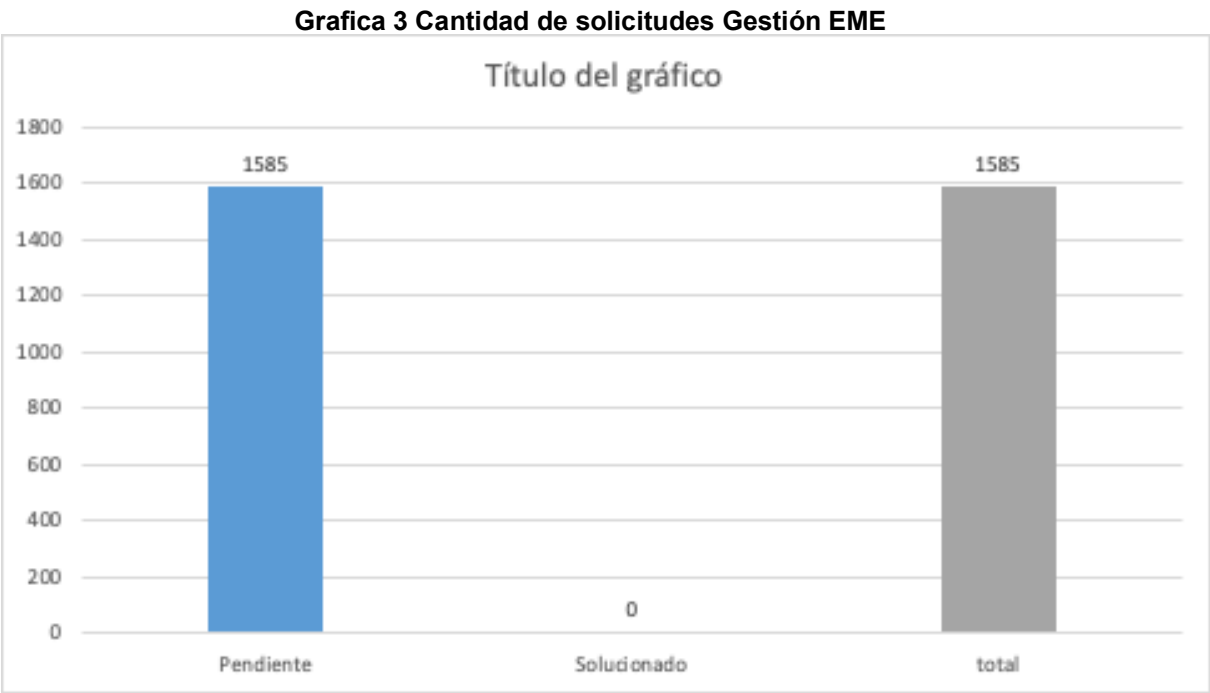
El total de PQRSD que recibe la entidad presenta una disminución del 75,52%, pasando de 103.201 PQRSD a 58.796 y las respuestas en estado “**A Tiempo**” pasan de ser el 78% al 61% del total de PQRSD recibidas a través del GSC. Así mismo, se presenta

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	Versión: 2.0	Fecha Creación: 4-05-2022
		Código: F-CIG-1300-238,37-027	
	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO		

variación en el comportamiento de las PQRSD en estado “**Extemporáneas sin respuestas**”, que muestran un incremento de 9 puntos porcentuales, pasando de ser 13% al 22%.

SISTEMA GESTIÓN EME

La Oficina de Control Interno de Gestión solicitó 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 julio y el 15 de diciembre de 2025 se recibieron **1.585** solicitudes de la ciudadanía que corresponden a mantenimientos. (ver gráfica)



Fuente: Elaboración propia con base en reporte Gestión EME

De acuerdo a la clasificación dada en el reporte enviado, el total de solicitudes ingresadas se encuentran en estado **Pendiente**.

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

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	Versión: 2.0	Fecha Creación: 4-05-2022
		Código: F-CIG-1300-238,37-027	
	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO		

- 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 PQRS, 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 PQRS 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 PQRS, 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 Secretaría de 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 PQRS gestionadas por la entidad.
- Establecer procesos de mejora al GSC en relación con PQRS que se encuentran duplicadas y con estado de respuesta diferente (es decir, una PQRS duplicada presenta estado “A tiempo” y “Extemporánea”).

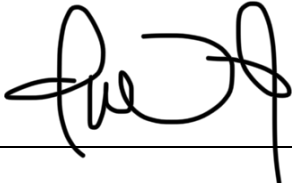
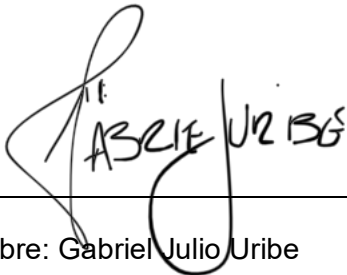
Las recomendaciones previas se generan desde una perspectiva de liderazgo estratégico, centradas en la prevención y evaluación de la gestión del riesgo. Su propósito es proporcionar a la Administración Municipal sugerencias sobre buenas prácticas y acciones de mejora que pueden facilitar la evidencia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

 Alcaldía de Bucaramanga	PROCESO CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	Versión: 2.0	Fecha Creación: 4-05-2022
		Código: F-CIG-1300-238,37-027	
	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO		

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