



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




Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 1 de 42

1. DATOS GENERALES

SECRETARIA Y/O OFICINA:	Secretaría Administrativa
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de Servicio a la Ciudadanía
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	N/A
PERIODO EVALUADO:	Segundo Trimestre de 2025 (01/04/2025 al 30/06/2025) con fecha de corte 30 de Junio de 2025
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
PROYECTÓ	 Martha Lucia Bayona Suarez Profesional Universitario Gestión de Servicio a la Ciudadanía
REVISÓ:	 John Jairo Conteras Carvajal CPS 412 de 2025 Secretaria Administrativa
APROBÓ:	 ANA MARIA VARGA SEPULVEDA Secretaria Administrativa Alcaldía Bucaramanga



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 2 de 42

2. CONDICIONES GENERALES

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

Es así como la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad, en cumplimiento de los artículos 209 C.N, artículo 3° ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Ahora bien, la Ley 962 del 8 de Julio del 2005 en su artículo 6.- inciso 3°- determina que "...Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública...".

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

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de las cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público"

De igual manera, el Decreto 019 de enero 10 del 2012 "Ley Anti-trámite", en los Artículo 12, 13 y 14 determina que "... Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública y los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales ..."

Así mismo, la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que el Artículo 13 del Código citado quedara así: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, el cual está adoptado en la Administración mediante Decreto No 0396 de 09 noviembre de 2020.



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 3 de 42

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

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

- Atención presencial personalizada: Carrera 11 No. 34-52 fase II, piso 1 CAME
- Correo electrónico Institucional: contactenos@bucaramanga.gov.co
- Atención Telefónica: líneas de atención: (607) 6337000 opción 1 y 3 Ext 118 -119 y 120 / (607) 6525555
- Atención Virtual: Modulo Página Web: <https://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx?id=LopM78G2wq78-vC4zXaS>

3. METODOLOGIA DEL INFORME

El presente informe se realiza teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

3.1 Descargue del reporte de novedades radicadas en el Sistema GSC, mediante los diferentes medios (teléfono, e-mail, ventanilla, personales y mediante la Web) con fecha de corte al último día calendario del trimestre a reportar, para lo cual se extraen dos bases de datos, una con el reporte de las solicitudes radicadas y otra con el reporte de asignaciones a las diferentes dependencias.

3.2 Elaboración del informe con los datos extraídos del Software de correspondencia GSC y soportados por gráficos estadísticos que revelan el comportamiento real de las PQRSD, en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, con el respectivo análisis de este.

3.3 Aprobación y Firma del Secretario Administrativo.

3.4 Publicación del Informe en la página web de la Alcaldía de Bucaramanga.

<https://www.bucaramanga.gov.co/sin-categoria/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/>

3.5 Comunicación a cada Secretaría u Oficina Asesora, de los resultados obtenidos en el informe publicado.

4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga

La Administración Municipal implementó el Software de Gestión de Servicio a la Ciudadanía-GSC, que permite la unificación de las solicitudes que ingresan a la Alcaldía de Bucaramanga por los diferentes canales de atención. En este capítulo, se presentan los resultados globales del comportamiento de las PQRSD que ingresaron a través del módulo PQRSD, del módulo de correspondencia externa (ventanilla) y por otros canales, durante el segundo trimestre del 2025 con corte de las solicitudes que ingresaron hasta el 30 de junio del 2025 y con el estado de las respuestas con corte al 30 de junio de 2025, con los reportes extraídos del software GSC el 08 de julio de 2025.

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



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 4 de 42

4.1.1 Cantidad de solicitudes con radicado único:

TIPO DE INGRESO	IV TRIMESTRE
Atención al Ciudadano	41298
Otros Canales	4992
Ventanilla	6935
TOTAL	53225

Durante el segundo trimestre de 2025, la Administración Municipal recibió por los diferentes canales de atención 53225 solicitudes, observando que el 77.59% fueron radicadas a través del módulo PQRSD como se relaciona en el cuadro anterior.

4.1.2 Participación por cada Secretaría u Oficina Asesora, respecto al total de Novedades que ingresaron.

Al radicar la solicitud los usuarios realizan consultas que por los temas requeridos deben ser asignadas a diferentes dependencias generando que el número de asignaciones aumente respecto al número de radicados, dado que genera asignaciones múltiples con el mismo número de radicado, lo que evidencia el tratamiento dado a cada una de las PQRSD por dependencias y partiendo de la base de solicitudes se continuará desarrollando el presente informe:

DEPENDENCIA	MÓDULO PQRSD	OTROS CANALES	MÓDULO COMUNICACIONES EXTERNAS (VENTANILLA)	CANTIDAD
DADEP	606	0	175	781
Despacho Alcalde	103	0	43	146
OFAI	10	0	7	17
Oficina Asesora TIC	24	0	0	24
Oficina Control Interno Disciplinario	36	0	4	40
Oficina de Control Interno de Gestión	4	0	1	5
Oficina de Prensa y Comunicaciones	10	0	8	18
Oficina de Valorización	339	0	404	743
Secretaria Administrativa	1680	85	166	1931
Secretaria de Desarrollo Social	1100	0	500	1600
Secretaria de Educación	635	4907	9	5551
Secretaria de Hacienda	28126	0	3327	31453
Secretaria de Infraestructura	1415	0	282	1697
Secretaria de Planeación	1511	0	915	2426



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 5 de 42

Secretaria de Salud y Ambiente	2449	0	334	2783
Secretaria del Interior	2855	0	677	3532
Secretaria Jurídica	242	0	64	306
Sisbén	88	0	2	90
Unidad Técnica de Servicios Públicos	65	0	17	82
TOTAL	41298	4992	6935	53225

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

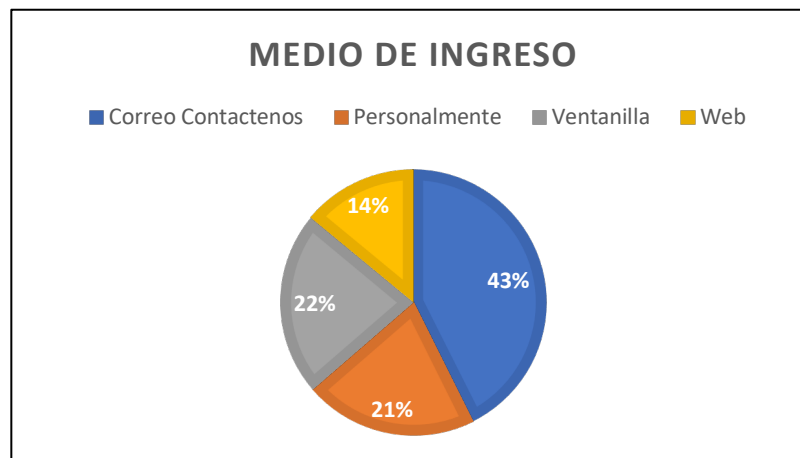
De acuerdo a la anterior tabla se puede evidenciar que el mayor número de solicitudes que ingresan a la administración municipal son asignadas a la secretaría de Hacienda Municipal, siendo el Módulo de PQRSD el de mayor atención.

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

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO (DADEP)

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	333
Personalmente	164
Ventanilla	175
Web	109
TOTAL	781





INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

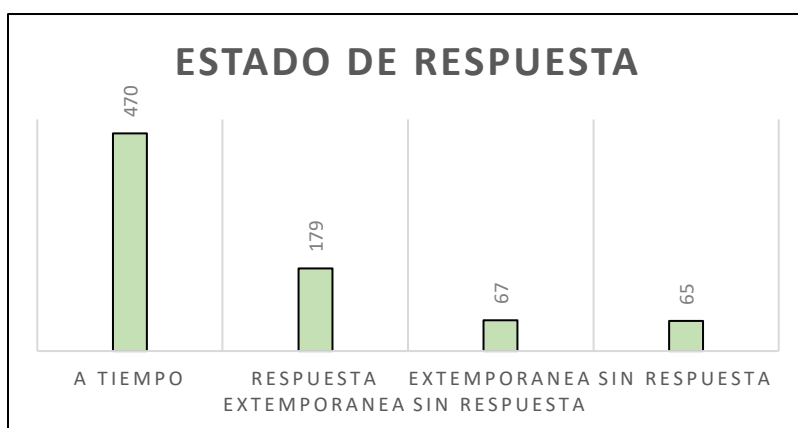
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 6 de 42

Durante el segundo trimestre del año 2025, ingresaron 781 solicitudes, de la cuales el 43% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 22% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 21% ingresaron por el módulo GSC y el 14% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	470
Respuesta Extemporánea	179
Extemporánea sin Respuesta	67
Sin Respuesta	65
TOTAL	781



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 67 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe 65 solicitudes se encuentran en estado por vencer

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Informativa	1
Petición General	49
Petición entre autoridades	1
Requerimientos entidades de Control	4
Queja Anónima	9
Queja	3
TOTAL	67



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 7 de 42

Solicitudes vencidas vigencias anteriores

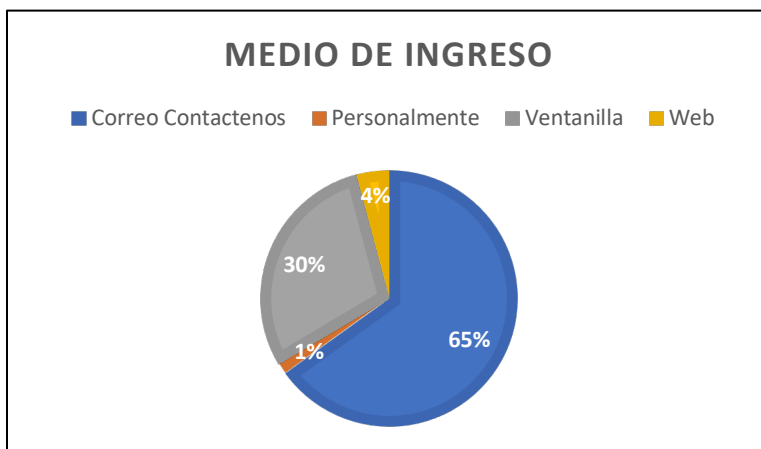
Para la fecha de corte del presente informe, se observa que el Departamento Administrativo para la Defensa del Espacio Público presenta las siguientes solicitudes vencidas, correspondiente a vigencias anteriores:

SOLICITUDES VENCIDAS	TOTAL
Año 2024	1
TOTAL	1

DESPACHO DEL ALCALDE

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	95
Personalmente	2
Ventanilla	43
Web	6
TOTAL	146



Durante el segundo trimestre del año 2025, ingresaron 146 solicitudes, de las cuales el 65% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga, el 30% de forma física en el área de recepción documental (Ventanilla), el 4% ingreso a través del módulo web y el 1% correspondieron a solicitudes realizadas a través de PQRSD personal.



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

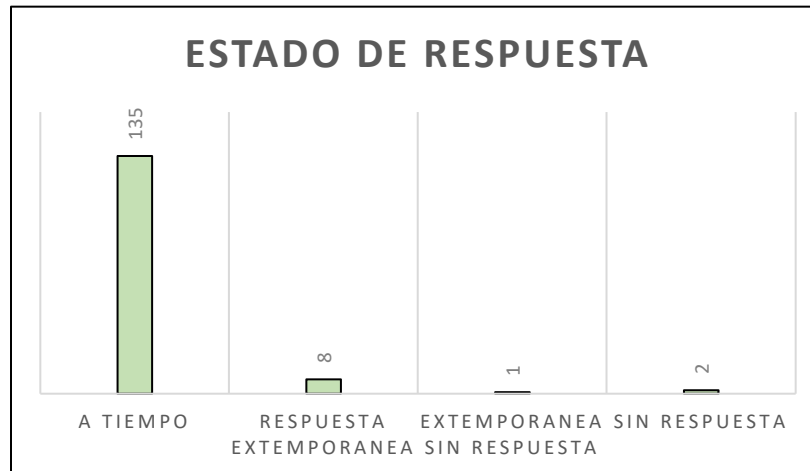
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 8 de 42

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	135
Respuesta Extemporánea	8
Extemporánea sin Respuesta	1
Sin Respuesta	2
TOTAL	146



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 1 solicitud se encuentra extemporánea sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe 2 solicitudes se encuentran en estado por vencer

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Requerimientos entidades de Control	1
TOTAL	1



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

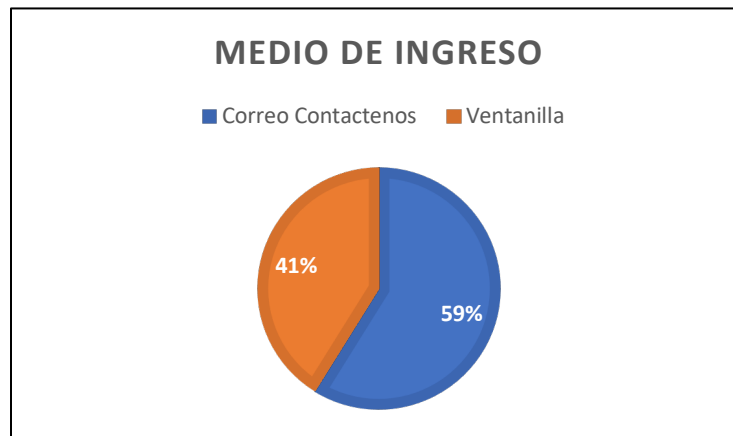
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **9** de **42**

OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES (OFAI)

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	10
Ventanilla	7
TOTAL	17



Durante el segundo trimestre del año 2025, ingresaron 17 solicitudes, de la cuales el 59% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga y el 41% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	17
TOTAL	17

En relación con el estado de las respuestas, se puede observar que las 17 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

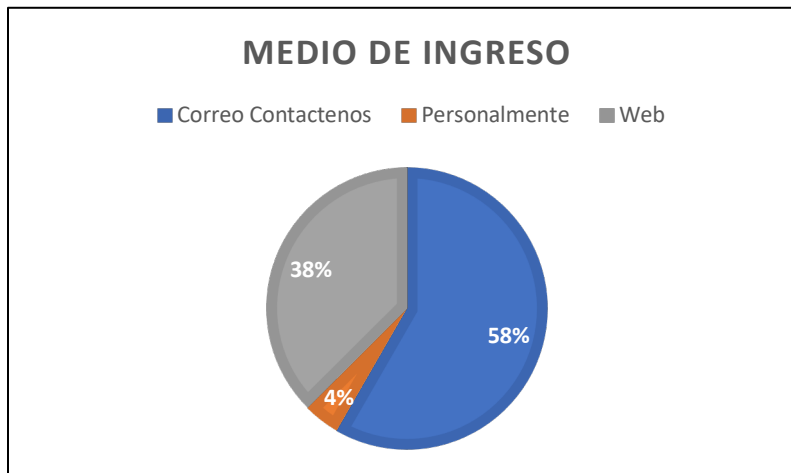
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 10 de 42

OFICINA ASESORA TIC

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	14
Personalmente	1
Web	9
TOTAL	24



Para el segundo trimestre del año 2025, se recibieron 24 solicitudes de las cuales 58% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 38% a través del módulo GSC de la entidad y el 4% a través de PQRSD realizadas por los ciudadanos personalmente.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	19
Respuesta Extemporánea	4
Sin Respuesta	1
TOTAL	24



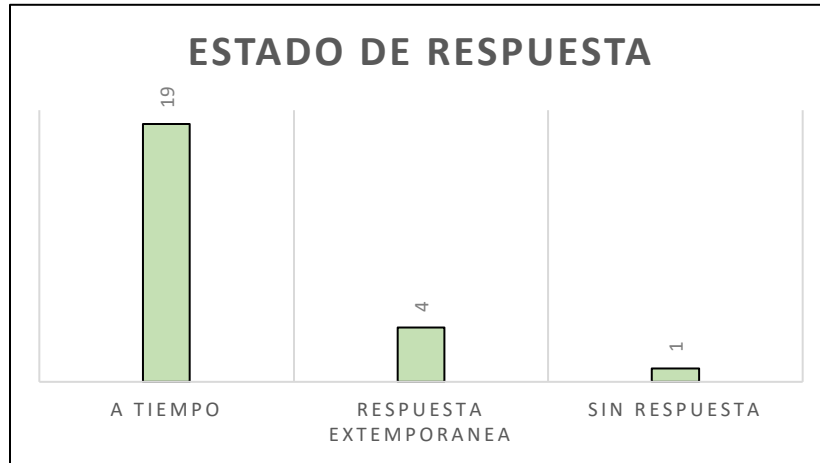
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE
LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y
PQRSD**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 11 de 42



En relación con el estado de las respuestas, se puede observar que 19 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley y 4 solicitudes fueron respondidas de forma extemporánea. Para la fecha de corte del presente informe 1 solicitud se encuentra en estado por vencer.

OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	25
Personalmente	1
Ventanilla	4
Web	10
TOTAL	40



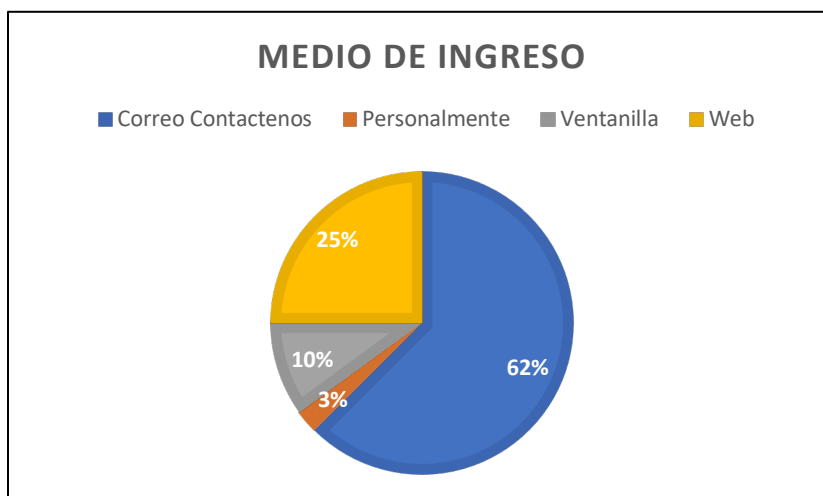
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 12 de 42



Para el segundo trimestre del año 2025, se recibieron 40 solicitudes de las cuales el 62% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 25% ingresaron por el módulo GSC; el 10% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 3% a través de PQRSD realizadas por los ciudadanos personalmente.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	40
TOTAL	40

En relación con el estado de las respuestas, se puede observar, que las 40 solicitudes fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley.



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

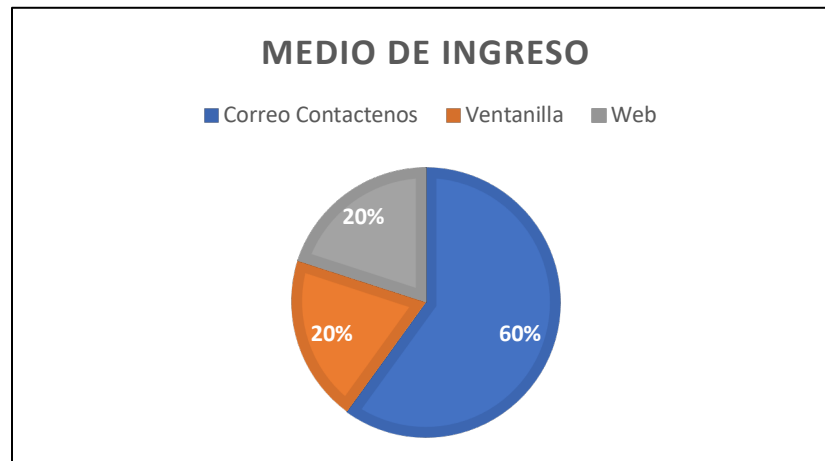
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 13 de 42

OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	3
Ventanilla	1
Web	1
TOTAL	5



Para el segundo trimestre del año 2025, se recibieron 5 solicitudes, de las cuales 60% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 20% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el módulo GSC respectivamente.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	4
Respuesta Extemporánea	1
TOTAL	5



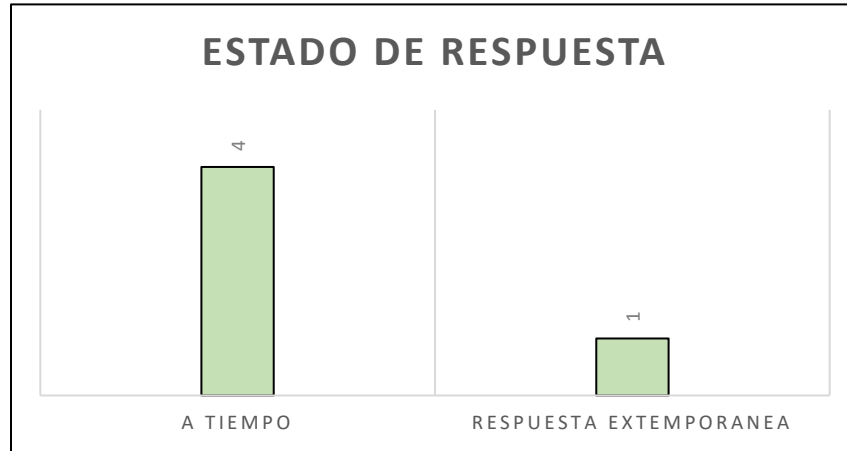
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 14 de 42

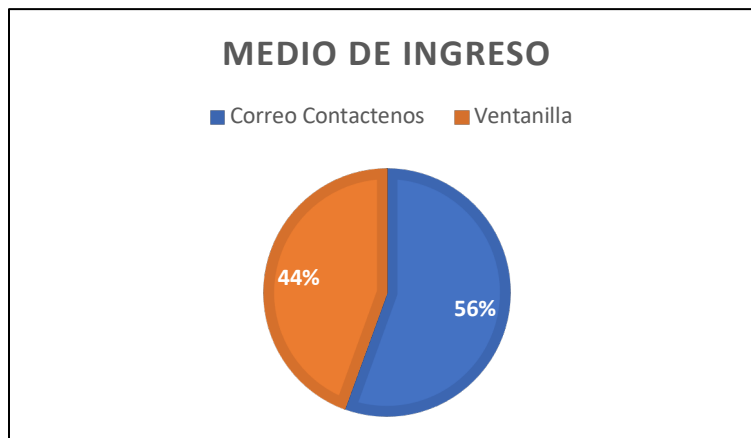


En relación al estado de las respuestas se puede observar, que las 4 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley y 1 solicitud se le dio respuesta de forma extemporánea.

OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	10
Ventanilla	8
TOTAL	18





INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 15 de 42

Para el segundo trimestre del año 2025, se recibieron 18 solicitudes, de las cuales el 56% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga y el 44% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

Estado de Respuesta

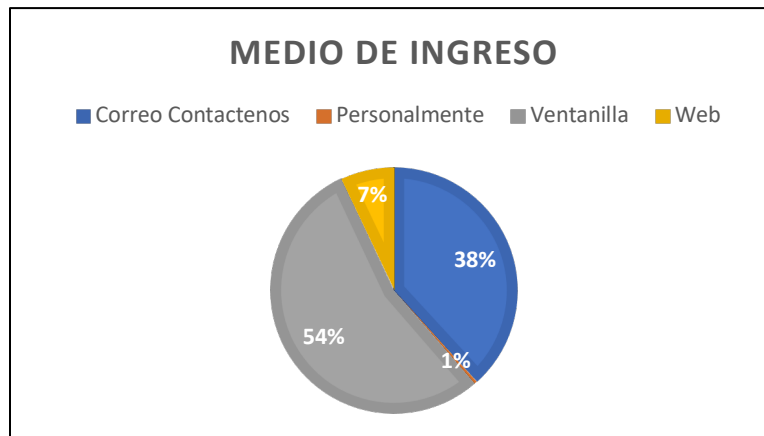
ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	18
TOTAL	18

En relación con el estado de las respuestas, se puede observar que las 18 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley.

OFICINA DE VALORIZACIÓN

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	284
Personalmente	3
Ventanilla	404
Web	52
TOTAL	743





INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

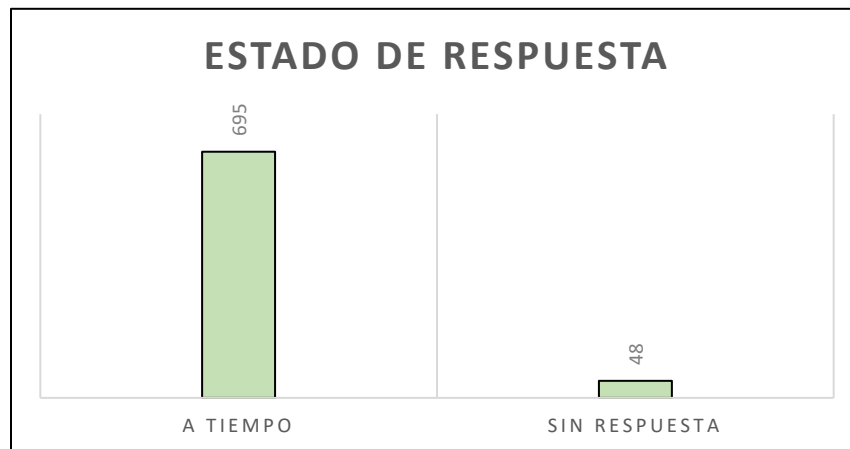
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 16 de 42

Para el segundo trimestre del año 2025, se recibieron 743 solicitudes de las cuales el 54% ingresaron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 38% a través del correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 7% por el módulo GSC y el 1% a través de PQRSD realizadas por los ciudadanos personalmente.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	695
Sin Respuesta	48
TOTAL	743



En relación con el estado de las respuestas se puede, observar que 695 solicitudes se contestaron en los términos establecidos por la Ley. Se reporta 48 solicitudes sin respuesta que para la fecha de corte del presente informe se encuentra por vencer.

SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	679
Personalmente	93
Ventanilla	251
Web	908
TOTAL	1931



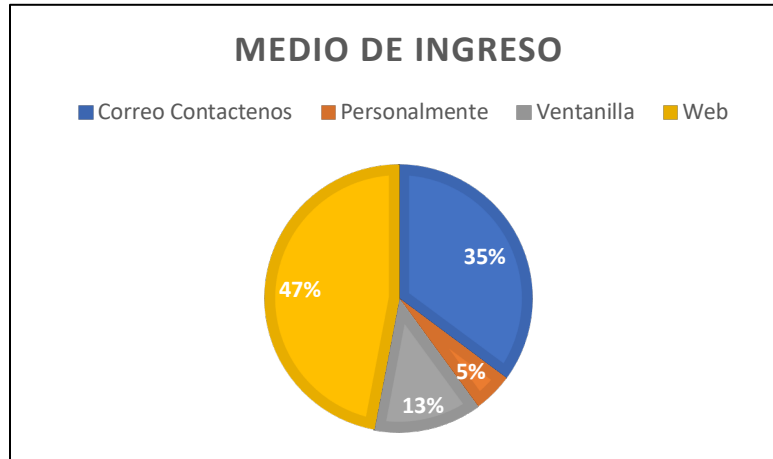
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

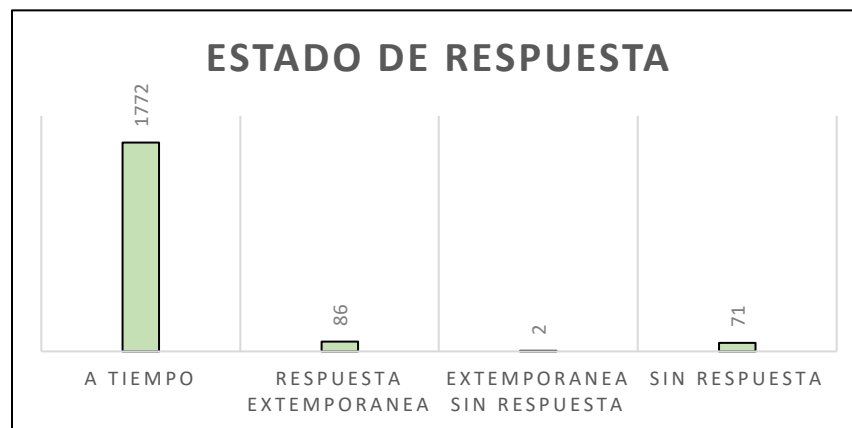
Página 17 de 42



Para el segundo trimestre del año 2025, se recibieron 1923 solicitudes de las cuales el 47% ingresaron por el módulo GSC; el 35% a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 13% en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 5% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	1772
Respuesta Extemporánea	86
Extemporánea sin Respuesta	2
Sin Respuesta	71
TOTAL	1931





INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 18 de 42

En relación con el estado de las respuestas, se puede observar que 1772 solicitudes fueron contestadas en los términos establecidos por la Ley; a 86 solicitudes se les dio respuesta de forma extemporánea. Se reportan 2 solicitudes extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 71 solicitudes en estado por vencer.

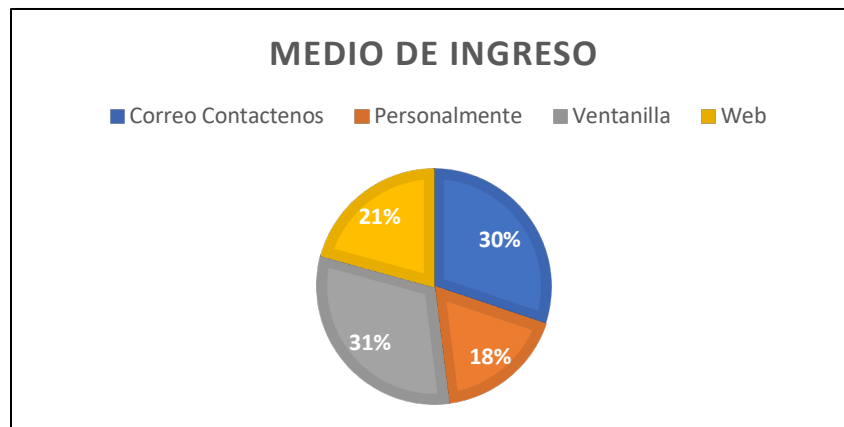
Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Requerimientos entidades de Control	2
TOTAL	2

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	483
Personalmente	285
Ventanilla	500
Web	332
TOTAL	1600



Para el segundo trimestre del año 2025, se recibieron 1600 solicitudes de las cuales, el 31% ingresaron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 30% a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 21% a través del módulo GSC y el 18% como solicitudes realizadas por los ciudadanos personalmente.



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

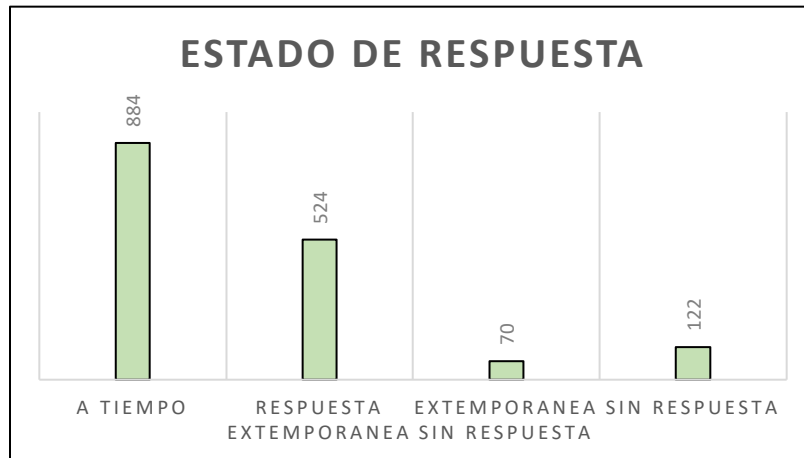
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 19 de 42

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	884
Respuesta Extemporánea	524
Extemporánea sin Respuesta	70
Sin Respuesta	122
TOTAL	1600



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 884 solicitudes fueron contestadas en los términos establecidos por la Ley; 524 solicitudes se les dio respuesta de forma extemporánea; 70 se encuentran en estado extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 122 solicitudes en estado por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Petición de Información	2
Petición General	66
Requerimientos entidades de Control	2
TOTAL	70



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

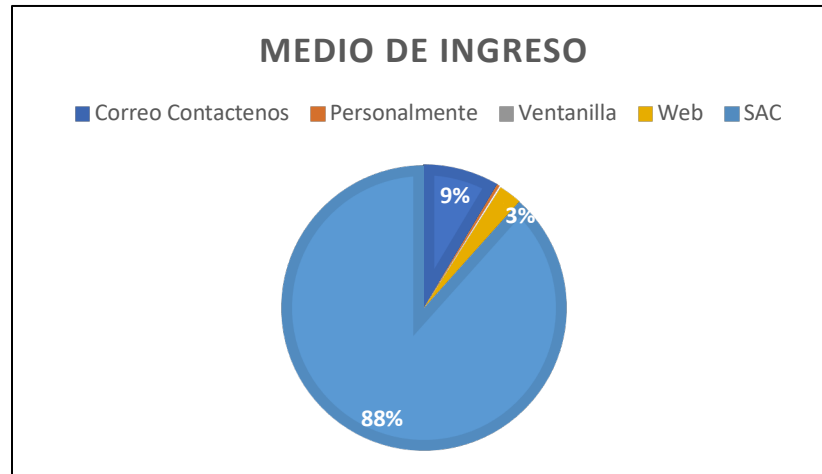
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 20 de 42

SECRETARIA DE EDUCACIÓN

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	471
Personalmente	18
Ventanilla	10
Web	146
SAC	4906
TOTAL	5551



Para el segundo trimestre del año 2025, se recibieron 5551 solicitudes de las cuales el 88.38% ingresaron a través Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, el 8.48% a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 2.63% por módulo GSC; el 0.02% ingreso en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales respectivamente.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	5117
Respuesta Extemporánea	123
Extemporánea sin Respuesta	3
Sin Respuesta	308
TOTAL	5551



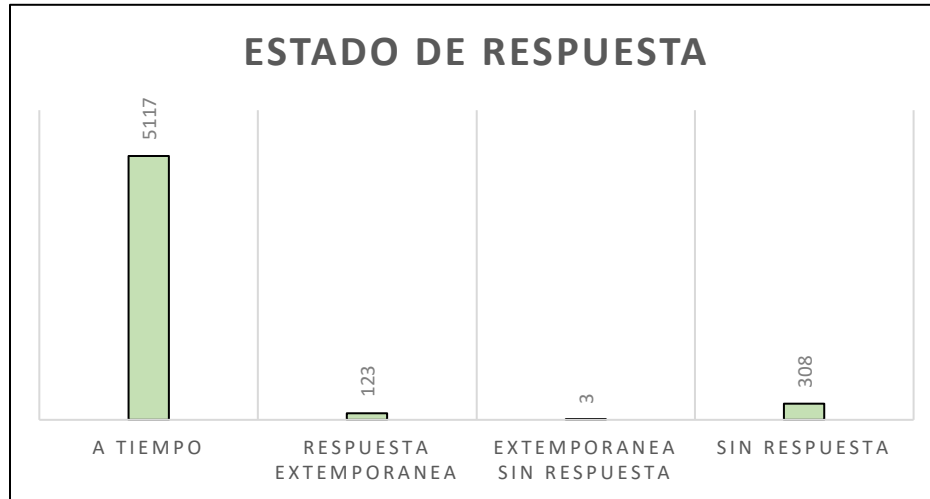
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 21 de 42



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 5517 fueron contestadas en los términos establecidos por la Ley; 123 se les dio respuesta de forma extemporánea; 3 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 308 solicitudes sin respuesta por vencer

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Petición General	3
TOTAL	3

SECRETARIA DE HACIENDA

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	4791
Personalmente	39
Ventanilla	3328
Web	23295
TOTAL	31453



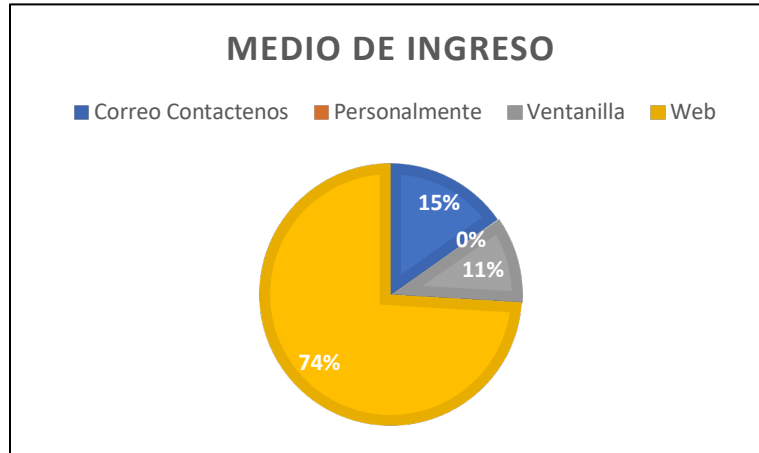
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

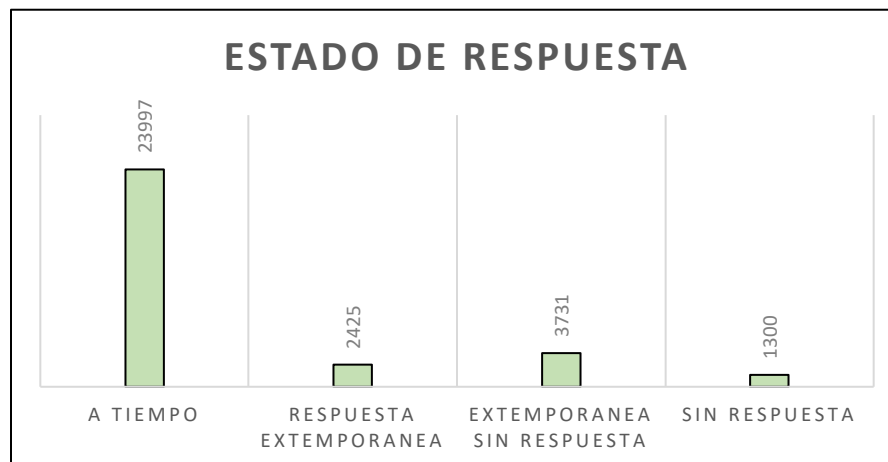
Página 22 de 42



Para el segundo trimestre del año 2025, se recibieron 31453 solicitudes de las cuales el 74% ingresaron a través del módulo GSC; el 15% ingreso por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga y el 11% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	23997
Respuesta Extemporánea	2425
Extemporánea sin Respuesta	3731
Sin Respuesta	1300
TOTAL	31453





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **23** de **42**

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 23997 solicitudes fueron contestadas en los términos establecidos en la Ley; 2425 solicitudes tienen respuesta extemporánea; 3731 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 1300 solicitudes por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Acciones de Tutela	1
Admisión	1
Fallo Procesos Judiciales	1
Felicitación	1
Informativo	14
Invitaciones	5
Notificación Admisión	1
Petición de Documentos	208
Petición de Información	216
Petición General	3092
Petición para elevar una consulta	30
Petición entre Autoridades	37
Procesos Judiciales	18
Queja	81
Queja Anónima	1
Reclamo	1
Sugerencias	3
Requerimientos entidades de Control	20
TOTAL	3731



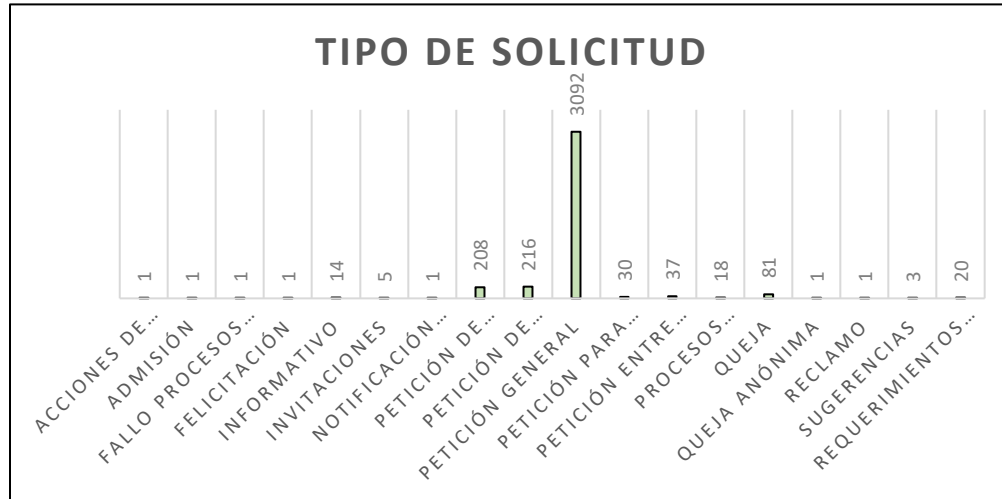
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

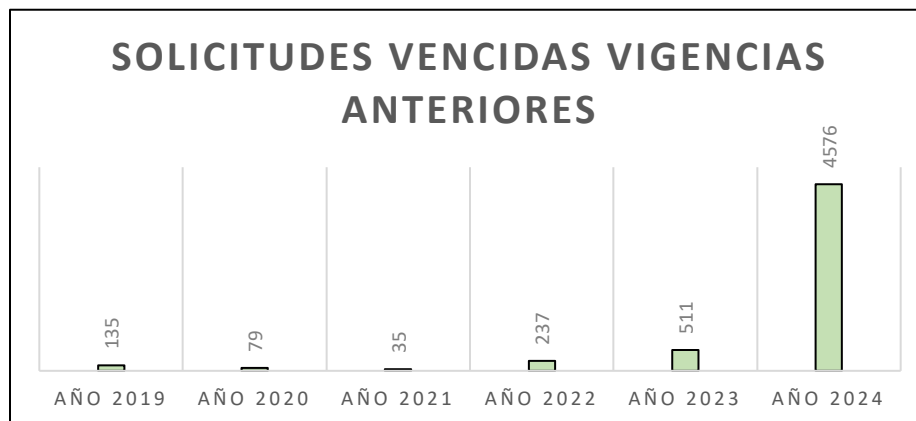
Página 24 de 42



Solicitudes vencidas vigencias anteriores

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

SOLICITUDES VENCIDAS	TOTAL
Año 2019	135
Año 2020	79
Año 2021	35
Año 2022	237
Año 2023	511
Año 2024	4576
TOTAL	5573





INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

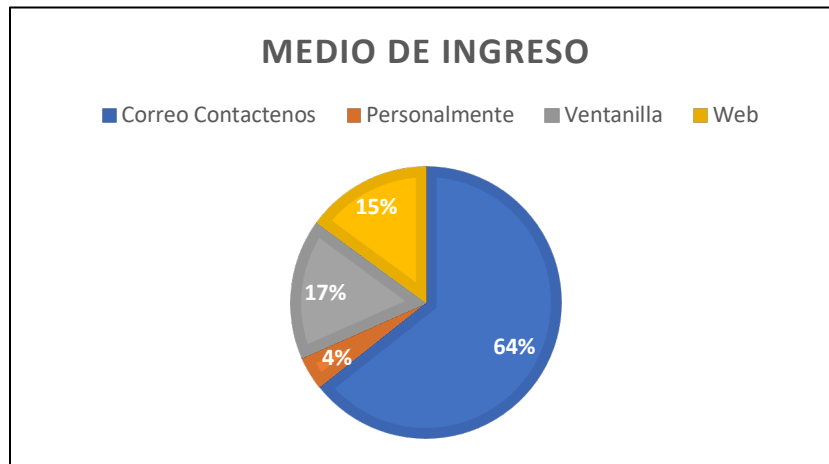
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 25 de 42

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	1092
Personalmente	69
Ventanilla	282
Web	254
TOTAL	1697



Para el segundo trimestre del año 2025, se recibieron 1697 solicitudes de las cuales el 64% ingreso por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; El 17% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); El 15% ingreso a través del módulo GSC y el 4% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	858
Respuesta Extemporánea	517
Extemporánea sin Respuesta	158
Sin Respuesta	164
TOTAL	1697



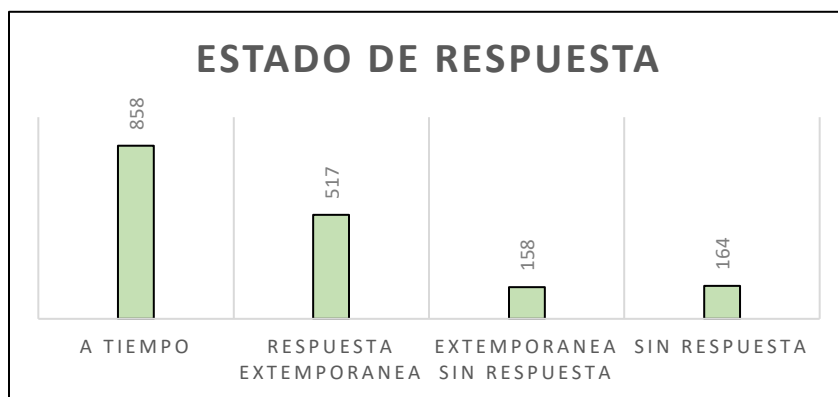
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE
LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y
PQRSD**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

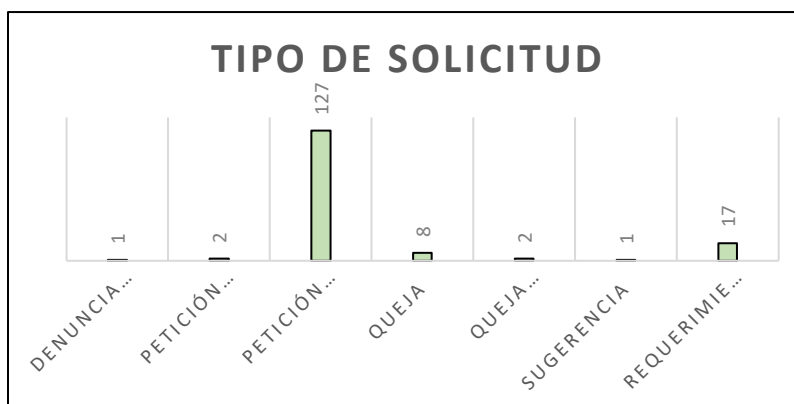
Página 26 de 42



En relación al estado de las respuestas se puede observar que 858 solicitudes fueron contestadas según los términos establecidos en la Ley; 517 solicitudes se contestaron de forma extemporánea; 158 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 164 solicitudes por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Denuncia Anticorrupción	1
Petición de Documentos	2
Petición General	127
Queja	8
Queja Anónima	2
Sugerencia	1
Requerimientos entidades de Control	17
TOTAL	158





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

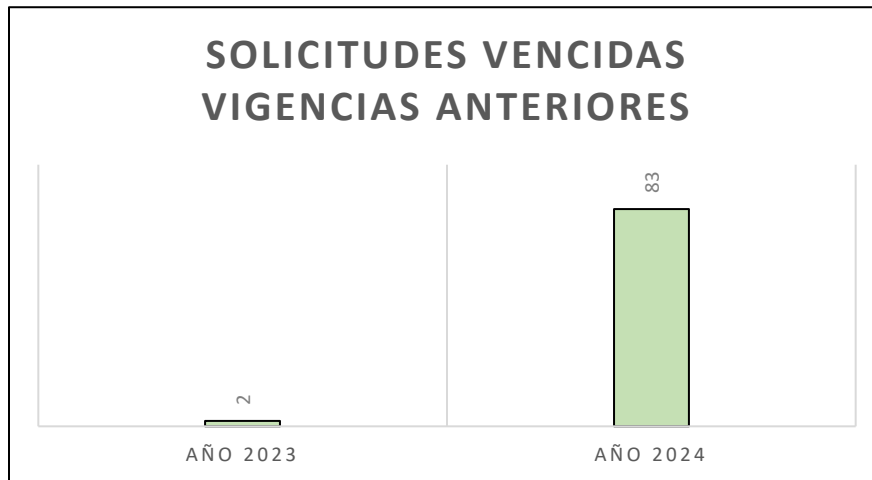
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 27 de 42

Solicitudes vencidas vigencias anteriores

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

SOLICITUDES VENCIDAS	TOTAL
Año 2023	2
Año 2024	83
TOTAL	85



SECRETARIA DE PLANEACIÓN

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	561
Personalmente	160
Ventanilla	915
Web	790
TOTAL	2426



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

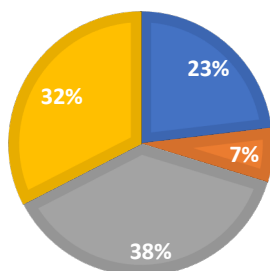
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 28 de 42

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Personalmente ■ Ventanilla ■ Web

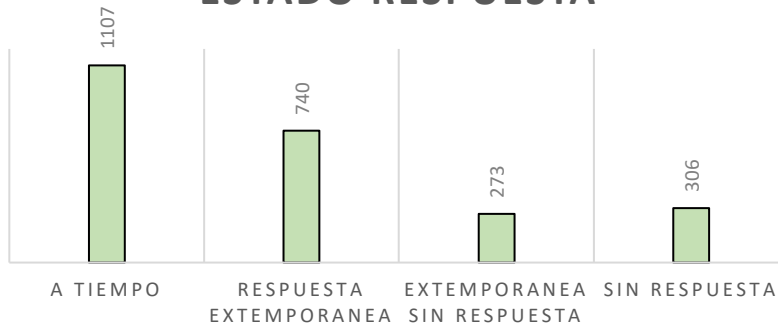


Para el segundo trimestre del año 2025, se recibieron 2426, solicitudes de las cuales el 38% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 32% ingresaron a través del módulo GSC; el 23% por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga y el 7% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	1107
Respuesta Extemporánea	740
Extemporánea sin Respuesta	273
Sin Respuesta	306
TOTAL	2426

ESTADO RESPUESTA





INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

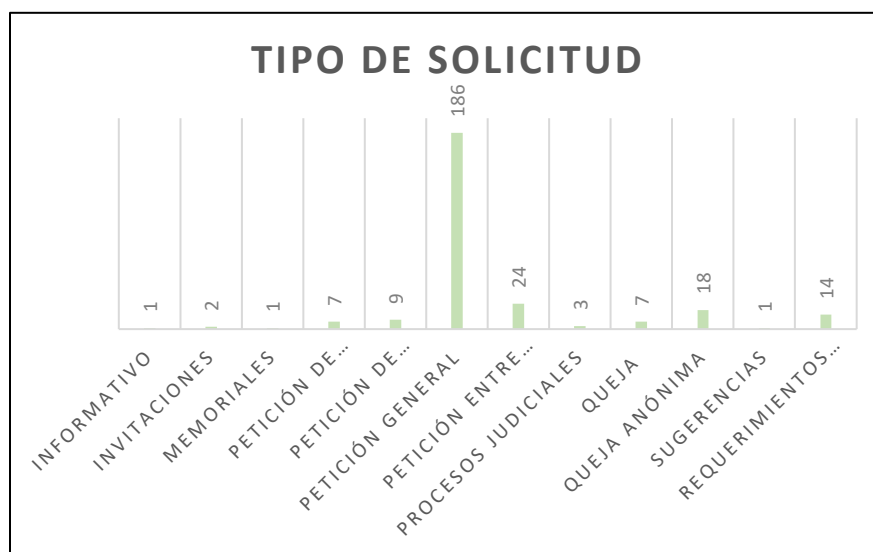
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 29 de 42

En relación con el estado de las respuestas, se puede observar que 1107 solicitudes fueron contestadas según los términos establecidos por la Ley; 740 solicitudes se respondieron extemporáneamente; 273 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 306 solicitudes sin respuesta por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Informativo	1
Invitaciones	2
Memoriales	1
Petición de Documentos	7
Petición de Información	9
Petición General	186
Petición entre Autoridades	24
Procesos Judiciales	3
Queja	7
Queja Anónima	18
Sugerencias	1
Requerimientos entidades de Control	14
TOTAL	273





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

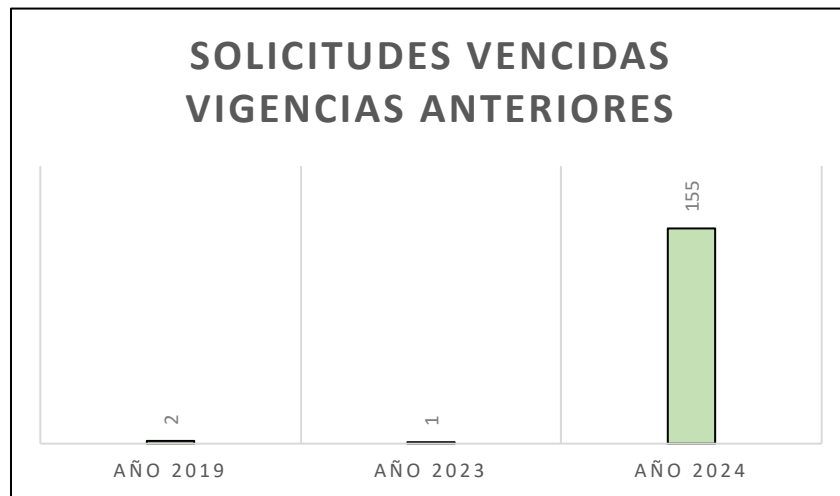
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 30 de 42

Solicitudes vencidas vigencias anteriores

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

SOLICITUDES VENCIDAS	TOTAL
Año 2019	2
Año 2023	1
Año 2024	155
TOTAL	158



SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	1411
Personalmente	197
Ventanilla	334
Web	841
TOTAL	2783



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

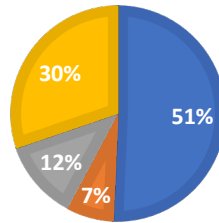
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 31 de 42

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Personalmente ■ Ventanilla ■ Web

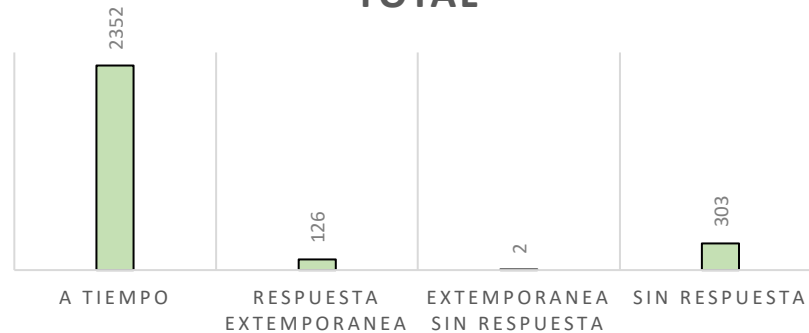


Para el segundo trimestre del año 2025, se recibieron 2783 solicitudes, de las cuales el 51% ingreso por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 30% ingreso a través del módulo GSC; el 12% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 7% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	2352
Respuesta Extemporánea	126
Extemporánea sin Respuesta	2
Sin Respuesta	303
TOTAL	2783

TOTAL





INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 32 de 42

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 2352 solicitudes se contestaron según los términos establecidos por la Ley; 126 solicitudes se respondieron de forma extemporánea; 2 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 303 solicitudes sin respuesta por vencer

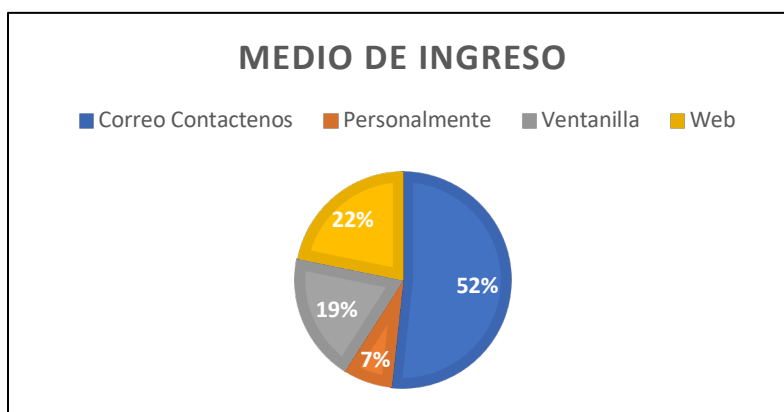
Solicitudes Extemporáneas sin Respuestas

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Petición General	1
Queja	1
TOTAL	2

SECRETARIA DEL INTERIOR

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	1826
Personalmente	259
Ventanilla	677
Web	770
TOTAL	3532



Para el segundo trimestre del año 2025, se recibieron 3532 solicitudes, de las cuales el 52% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 22% por el módulo GSC; el 19% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 7% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales

Estado de Respuesta



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS

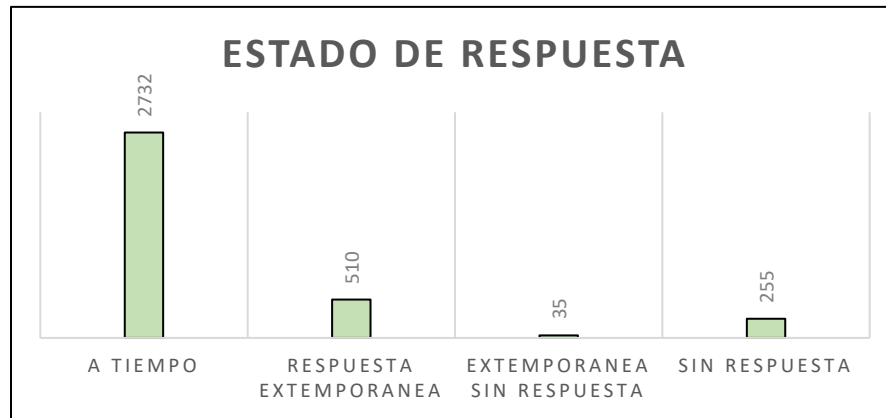
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 33 de 42

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	2732
Respuesta Extemporánea	510
Extemporánea sin Respuesta	35
Sin Respuesta	255
TOTAL	3532



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 2732 solicitudes se respondieron según los términos establecidos por la Ley; 510 solicitudes se contestaron de forma extemporánea; 35 solicitudes se encuentran Extemporáneas sin Respuesta. Para la fecha de corte del presente informe 255 solicitudes se encuentran sin respuesta por vencer.

Solicitudes extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Petición General	21
Petición entre Autoridades	3
Queja	3
Queja Anónima	1
Requerimientos entidades de Control	7
TOTAL	35



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

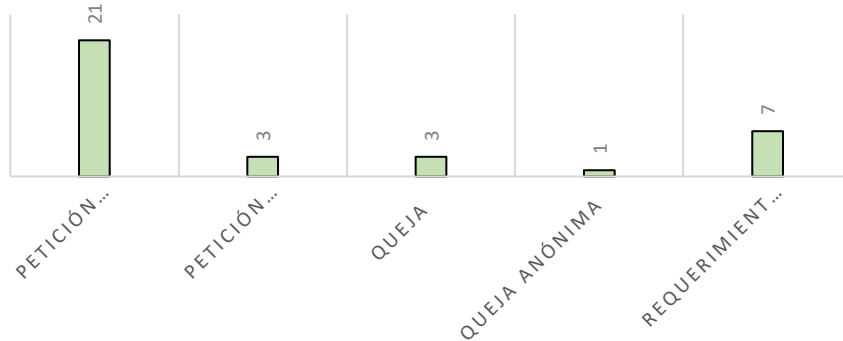
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 34 de 42

TIPO DE SOLICITUD



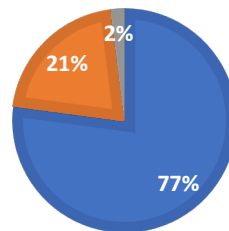
SECRETARIA JURÍDICA

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	236
Ventanilla	64
Web	6
TOTAL	306

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Ventanilla ■ Web



Para el segundo trimestre del año 2025, se recibieron 306 solicitudes, de las cuales el 77% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 21% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 2% ingreso a través del módulo Web.



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS

Código: F-GSC-8200-238,37-019

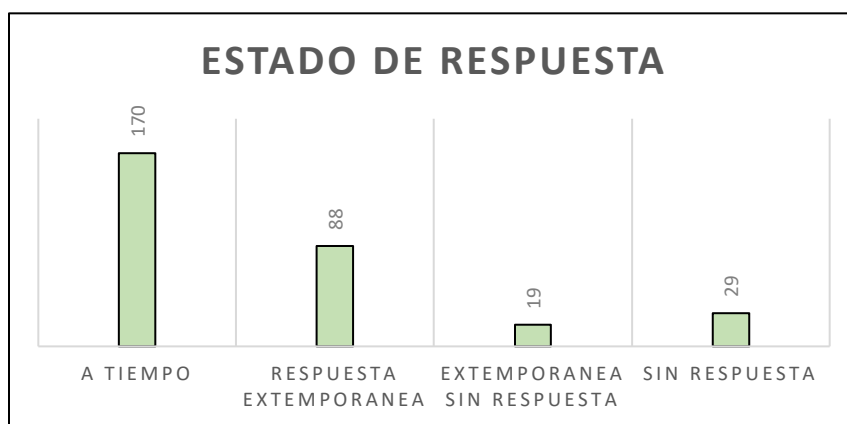
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 35 de 42

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	170
Respuesta Extemporánea	88
Extemporánea sin Respuesta	19
Sin Respuesta	29
TOTAL	306



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 170 solicitudes se contestaron según los términos establecidos por la Ley; 88 solicitudes se respondieron de forma extemporánea; 19 solicitudes se encuentran Extemporáneas sin Respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 29 solicitudes sin respuesta por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Admisión	1
Invitaciones	1
Petición General	16
Petición entre Autoridades	1
TOTAL	19



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

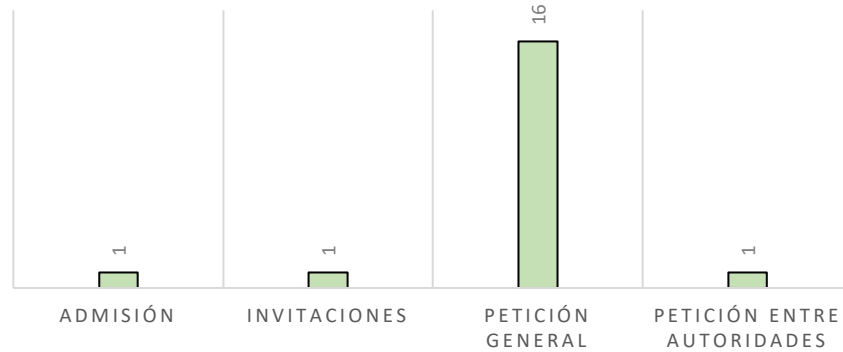
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 36 de 42

TIPO DE SOLICITUD



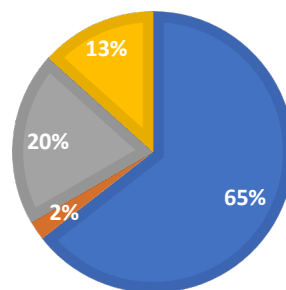
OFICINA DEL SISBÉN

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	58
Ventanilla	2
Personalmente	18
Web	12
TOTAL	90

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Ventanilla ■ Personalmente ■ Web



Para el segundo trimestre del año 2025, se recibieron 90 solicitudes de las cuales el 65 % ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 20% fueron solicitudes realizadas por los



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

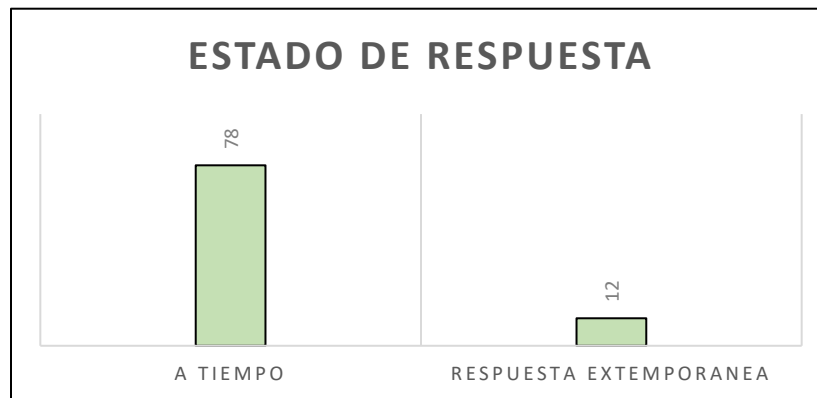
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 37 de 42

ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales; el 13% ingresaron a través del módulo Web y el 2% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	78
Respuesta Extemporánea	12
TOTAL	90



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 78 solicitudes se respondieron según los términos establecidos por la Ley y 12 se contestaron de forma extemporánea.

UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	20
Ventanilla	17
Personalmente	25
Web	20
TOTAL	82



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

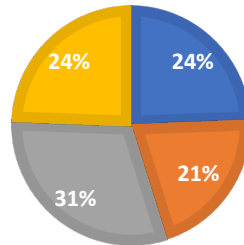
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 38 de 42

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Ventanilla ■ Personalmente ■ Web



Para el segundo trimestre del año 2025, se recibieron 82 solicitudes de las cuales el 31% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos a través de PQRSD verbales; el 24% ingresaron a través del módulo Web y el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga y el 21% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	70
Respuesta Extemporánea	12
TOTAL	82

En relación al estado de las respuestas se puede observar que 70 solicitudes que ingresaron se contestaron en los términos establecidos por la Ley y a 12 solicitudes se les dio respuesta de forma extemporánea.



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

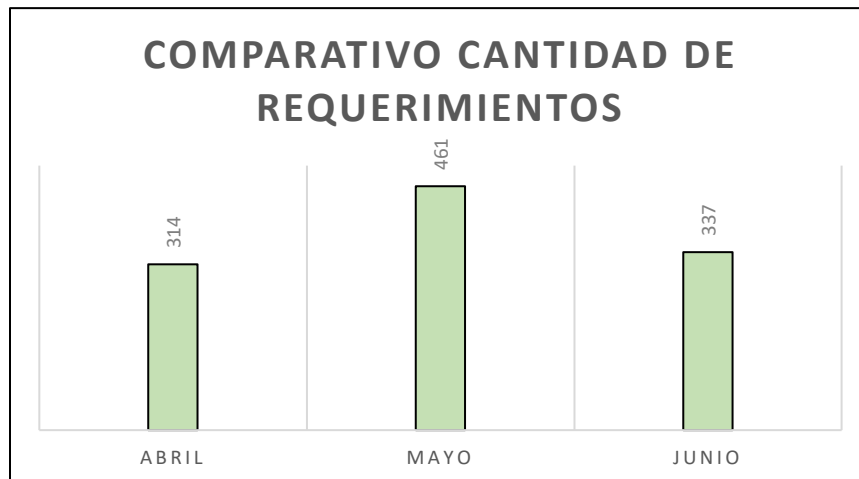
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

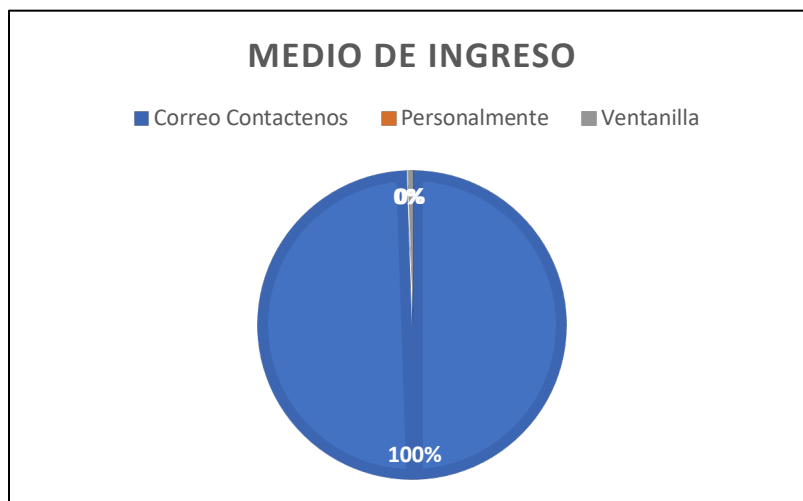
Página 39 de 42

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



Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril hasta el 30 de junio del 2025, ingresaron mil ciento doce (**1112**), requerimientos presentados por los Entes de Control y Vigilancia, distribuidos así: en el mes de abril **314**, mayo **461** y junio **337**.

Medio de Ingreso



Se determina que el 100% de los requerimientos de entes de control ingresaron a través del correo institucional de la entidad.



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

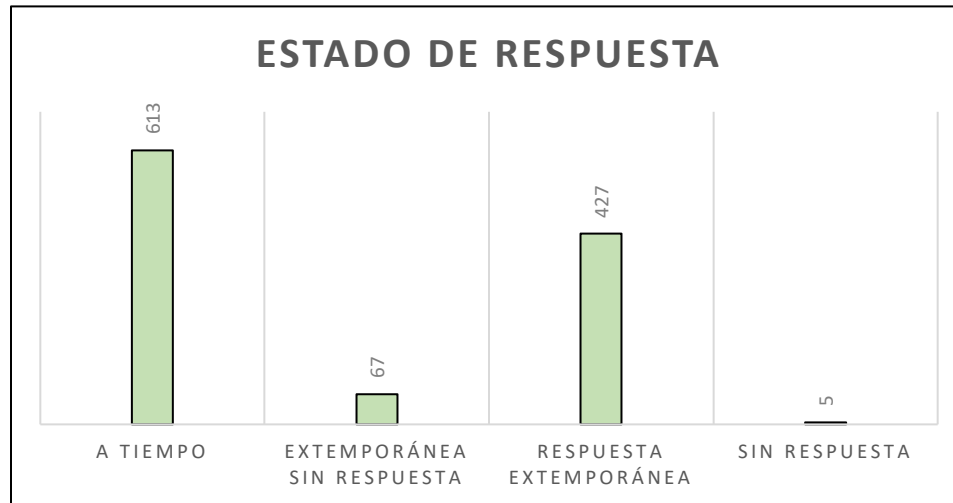
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **40** de **42**

Estado de Respuesta



En el análisis se evidenciaron que se dio respuesta a tiempo a 613 solicitudes, a 427 solicitudes se envió respuesta extemporánea; 67 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe 5 solicitudes se encuentran sin respuesta en estado por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

DEPENDENCIA	TOTAL
DADEP	4
Despacho del Alcalde	1
Secretaria Administrativa	2
Secretaria de Desarrollo Social	2
Secretaria de Hacienda	20
Secretaria de Infraestructura	17
Secretaria de Planeación	14
Secretaria del Interior	7
TOTAL	67



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

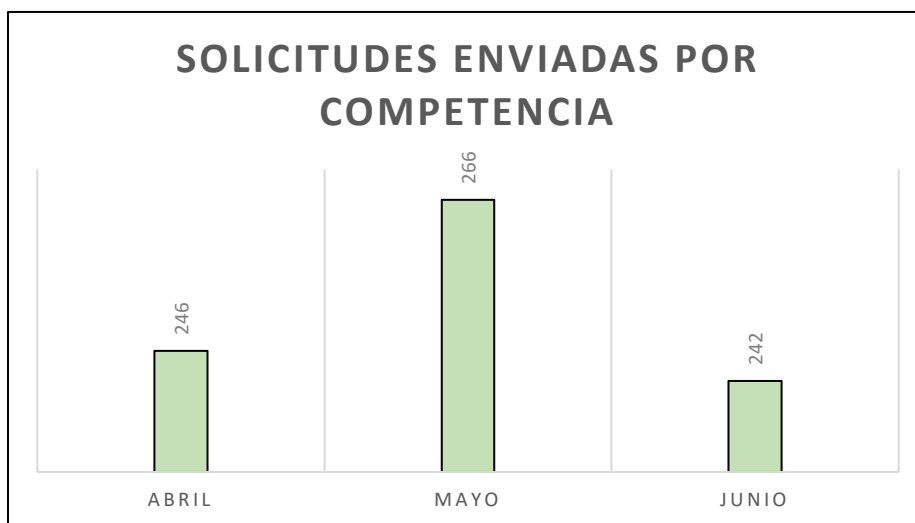
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **41** de **42**

7. SOLICITUDES ENVIADAS POR COMPETENCIA

Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril hasta el 30 de junio de 2025, se enviaron por competencia hacia otras entidades y entes descentralizados 754 solicitudes distribuidas de la siguiente manera: abril **246**; mayo **266** y junio **242**.





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **42** de **42**

8. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- Es necesario que las Secretarías, Oficinas, Departamento Administrativo y dependencias involucradas establezcan acciones respecto a los resultados contenidos en este informe, con el fin de apuntar al mejoramiento continuo en los tiempos de respuesta a los ciudadanos y a la vez evitar a la Administración Municipal enfrentar situaciones legales.
- Del total de las solicitudes radicadas en los diferentes canales (atención al ciudadano, ventanilla y otros) por los ciudadanos, el 76.16 % fueron respondidas dentro del término de Ley.
- Se recomienda que cada dependencia de la administración municipal realice seguimiento y control a cada una de las solicitudes de su competencia, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015.
- Se recomienda reiterar mediante comunicación a las dependencias que presentan requerimientos de los Entes de Control y Vigilancia, vencidos sin respuesta, para que realicen todas las actuaciones correspondientes para el cierre de las mismas
- Se recomienda a las Secretarías que reportan solicitudes vencidas para las vigencias 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024 realizar revisión, seguimiento y cierre de las mismas.

Fecha Elaboración: Bucaramanga, Julio 16 de 2025