



**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 43

**1. DATOS GENERALES**

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>SECRETARIA Y/O OFICINA:</b> | Secretaría Administrativa  |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>     | Gestión de Servicio a la Ciudadanía  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>  | N/A  |
| <b>PERIODO EVALUADO:</b>       | Tercer Trimestre de 2025 (01/07/2025 al 30/09/2025) con fecha de corte 30 de Septiembre de 2025  |
| <b>LUGAR:</b>                  | Alcaldía de Bucaramanga  |
| <b>PROYECTÓ</b>                | <br>Claudia Ines Rey Pedraza<br>CPS 2654 - 2025<br>Gestión de Servicio a la Ciudadanía   |
| <b>REVISÓ:</b>                 | <br>MARTHA LUCIA BAYONA SUAREZ<br>Profesional Universitario<br><br><br>John Jairo Conteras Carvajal<br>CPS 3251 de 2025<br>Secretaria Administrativa |
| <b>APROBÓ:</b>                 | <br>ANA MARIA VARGAS SEPULVEDA<br>SECRETARIA ADMINISTRATIVA   |



## 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 43

### 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 43

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](mailto: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 tercer trimestre del 2025 con corte de las solicitudes que ingresaron hasta el 30 de septiembre del 2025 y con el estado de las respuestas con corte al 30 de septiembre de 2025, con los reportes extraídos del software GSC el 14 de octubre 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 43

**4.1.1 Cantidad de solicitudes con radicado único:**

| TIPO DE INGRESO       | IV TRIMESTRE  |
|-----------------------|---------------|
| Atención al Ciudadano | 23.691        |
| Otros Canales         | 5.653         |
| Ventanilla            | 7.690         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>37.034</b> |

Durante el tercer trimestre de 2025, la Administración Municipal recibió por los diferentes canales de atención 37.034 solicitudes, observando que el 63.97% 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                                 | 707          | 0             | 284  | 991      |
| Despacho Alcalde                      | 107          | 0             | 20   | 127      |
| OFAI                                  | 10           | 0             | 6  | 16       |
| Oficina Asesora TIC                   | 21           | 0             | 2  | 23       |
| Oficina Control Interno Disciplinario | 36           | 0             | 7  | 43       |
| Oficina de Control Interno de Gestión | 8            | 0             | 2  | 10       |
| Oficina de Prensa y Comunicaciones    | 14           | 0             | 1  | 15       |
| Oficina de Valorización               | 674          | 0             | 412  | 1086     |
| Oficina de Gestión del Riesgo         | 1172         | 0             | 132  | 1304     |
| Secretaria Administrativa             | 2031         | 68            | 243  | 2342     |
| Secretaria de Desarrollo Social       | 1223         | 0             | 664  | 1887     |
| Secretaria de Educación               | 622          | 5585          | 17   | 6224     |
| Secretaria de Hacienda                | 8459         | 0             | 3497   | 11956    |
| Secretaria de Infraestructura         | 1355         | 0             | 328  | 1683     |



**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 43

|                                      |               |              |              |               |
|--------------------------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| Secretaria de Planeación             | 1713          | 0            | 1020         | 2733          |
| Secretaria de Salud y Ambiente       | 2452          | 0            | 336          | 2788          |
| Secretaria del Interior              | 2586          | 0            | 619          | 3205          |
| Secretaria Jurídica                  | 324           | 0            | 71           | 395           |
| Sisbén                               | 93            | 0            | 2            | 95            |
| Unidad Técnica de Servicios Públicos | 84            | 0            | 27           | 111           |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>23.691</b> | <b>5.653</b> | <b>7.690</b> | <b>37.034</b> |

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

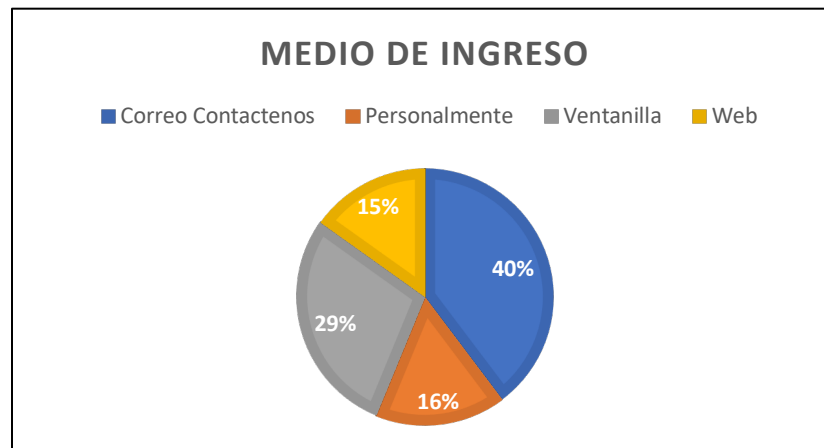
De acuerdo a la anterior tabla se puede evidenciar que el mayor número de solicitudes que ingresan a la administración municipal son asignadas a la secretaría de Hacienda Municipal, siendo el Módulo de PQRSD el de mayor atención.

**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 | 394        |
| Personalmente      | 163        |
| Ventanilla         | 284        |
| Web                | 150        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>991</b> |





## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

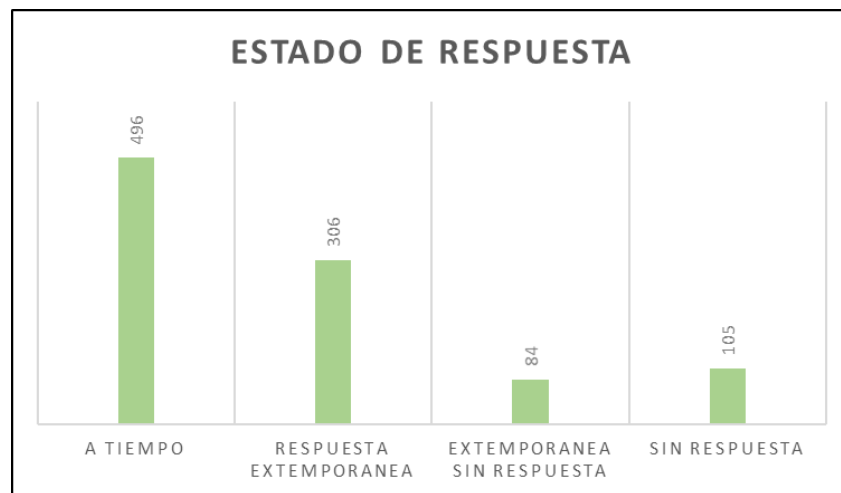
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 6 de 43

Durante el tercer trimestre del año 2025, ingresaron 991 solicitudes, de la cuales el 40% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 29% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 16% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales y el 15% ingresaron por el módulo GSC.

### Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA        | TOTAL      |
|----------------------------|------------|
| A tiempo                   | 496        |
| Respuesta Extemporánea     | 306        |
| Extemporánea sin Respuesta | 84         |
| Sin Respuesta              | 105        |
| <b>TOTAL</b>               | <b>991</b> |



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 84 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe 105 solicitudes se encuentran en estado por vencer.

### Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

| TIPO DE SOLICITUD                   | TOTAL     |
|-------------------------------------|-----------|
| Petición de Documentos              | 3         |
| Petición General                    | 67        |
| Requerimientos entidades de Control | 3         |
| Queja Anónima                       | 10        |
| Queja                               | 1         |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>84</b> |



## 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 43

### Solicitudes vencidas vigencias anteriores

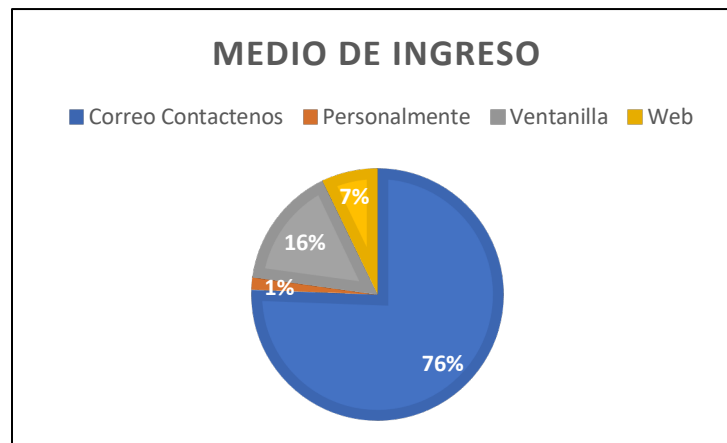
Para la fecha de corte del presente informe, se observa que el Departamento Administrativo para la Defensa del Espacio Público presenta las siguientes solicitudes vencidas, correspondiente a vigencias anteriores:

| SOLICITUDES VENCIDAS | TOTAL    |
|----------------------|----------|
| Año 2024             | 1        |
| <b>TOTAL</b>         | <b>1</b> |

### DESPACHO DEL ALCALDE

#### Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO   | TOTAL      |
|--------------------|------------|
| Correo Contáctenos | 96         |
| Personalmente      | 2          |
| Ventanilla         | 20         |
| Web                | 9          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>127</b> |



Durante el tercer trimestre del año 2025, ingresaron 127 solicitudes, de las cuales el 76% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga, el 16% de forma física en el área de recepción documental (Ventanilla), el 7% 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

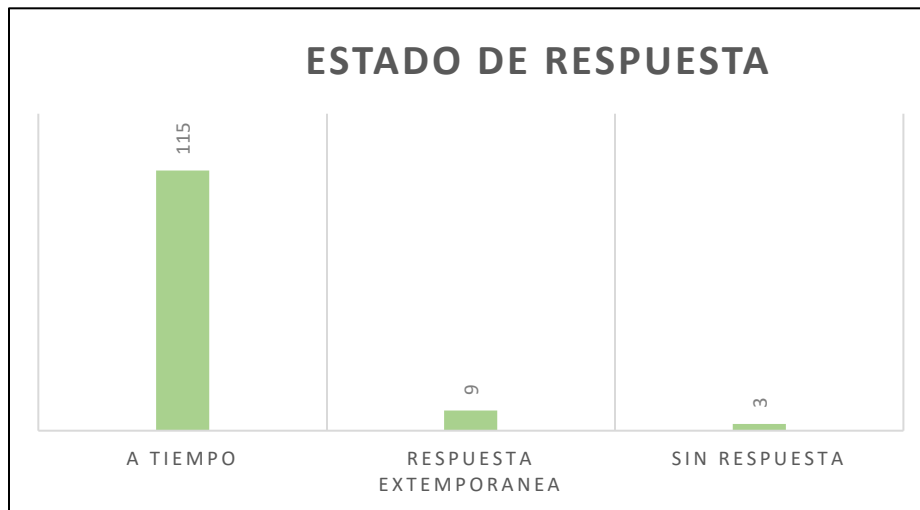
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 8 de 43

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA    | TOTAL      |
|------------------------|------------|
| A tiempo               | 115        |
| Respuesta Extemporánea | 9          |
| Sin Respuesta          | 3          |
| <b>TOTAL</b>           | <b>127</b> |



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 9 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe 3 solicitudes se encuentran en estado sin respuesta por vencer

**OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES (OFAI)**

Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO   | TOTAL     |
|--------------------|-----------|
| Correo Contáctenos | 9         |
| Ventanilla         | 6         |
| Web                | 1         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>16</b> |



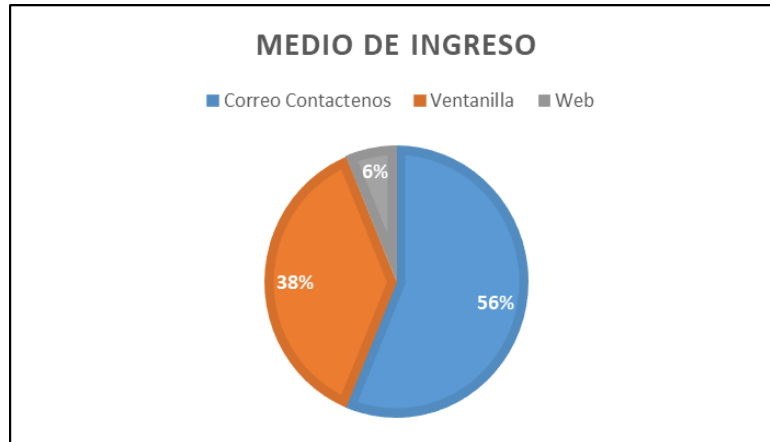
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 9 de 43



Durante el tercer trimestre del año 2025, ingresaron 16 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            | 16        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>16</b> |

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

**OFICINA ASESORA TIC**

Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO   | TOTAL     |
|--------------------|-----------|
| Correo Contáctenos | 15        |
| Ventanilla         | 2         |
| Web                | 6         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>23</b> |



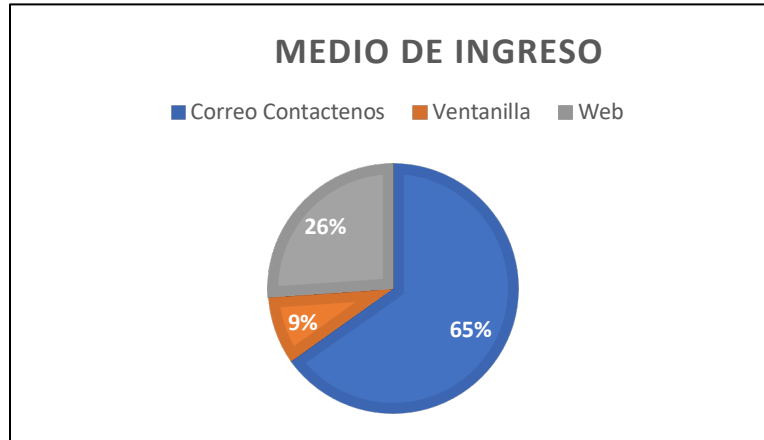
## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

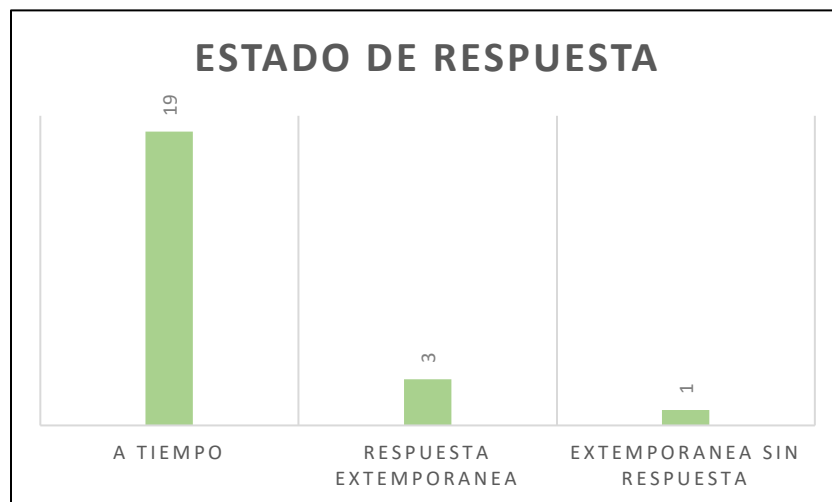
Página 10 de 43



Para el tercer trimestre del año 2025, se recibieron 23 solicitudes de las cuales el 65% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 26% a través del módulo GSC de la entidad y el 9% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

### Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA        | TOTAL     |
|----------------------------|-----------|
| A tiempo                   | 19        |
| Respuesta Extemporánea     | 3         |
| Extemporánea sin Respuesta | 1         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>23</b> |





## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

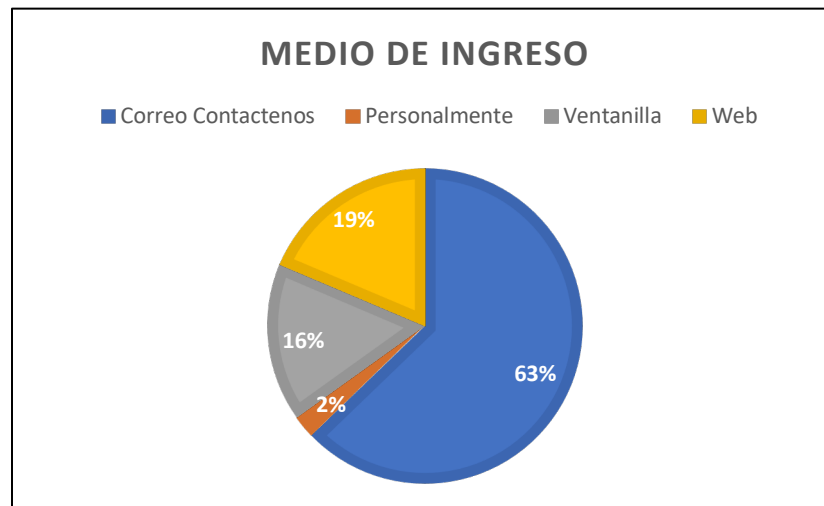
Página 11 de 43

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 3 solicitudes fueron respondidas de forma extemporánea. Para la fecha de corte del presente informe 1 solicitud se encuentra sin respuesta en estado por vencer.

### OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

#### Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO   | TOTAL     |
|--------------------|-----------|
| Correo Contáctenos | 27        |
| Personalmente      | 1         |
| Ventanilla         | 7         |
| Web                | 8         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>43</b> |



Para el tercer trimestre del año 2025, se recibieron 43 solicitudes de las cuales el 63% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 19% ingresaron por el módulo GSC; el 16% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 2% a través de PQRSD realizadas por los ciudadanos personalmente.



## 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 12 de 43

### Estado de Respuesta

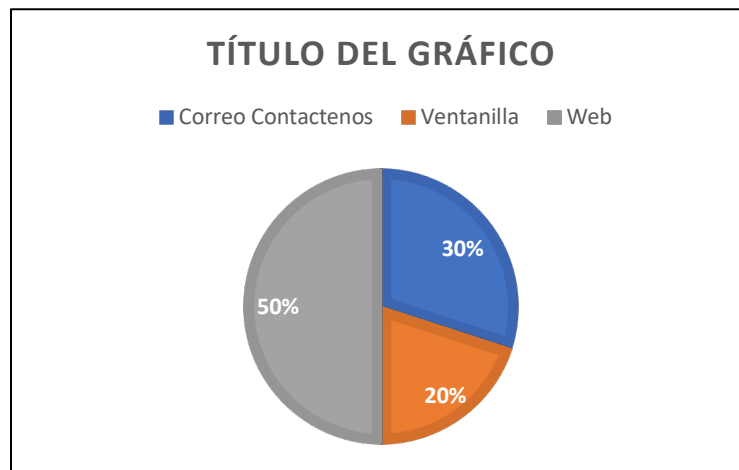
| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL     |
|---------------------|-----------|
| A tiempo            | 43        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>43</b> |

En relación con el estado de las respuestas, se puede observar, que las 43 solicitudes fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley.

### OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

#### Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO   | TOTAL     |
|--------------------|-----------|
| Correo Contáctenos | 3         |
| Ventanilla         | 2         |
| Web                | 5         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>10</b> |



Para el tercer trimestre del año 2025, se recibieron 10 solicitudes, de las cuales 50% ingresaron por el módulo GSC; el 30% por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga y el 20% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla).



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

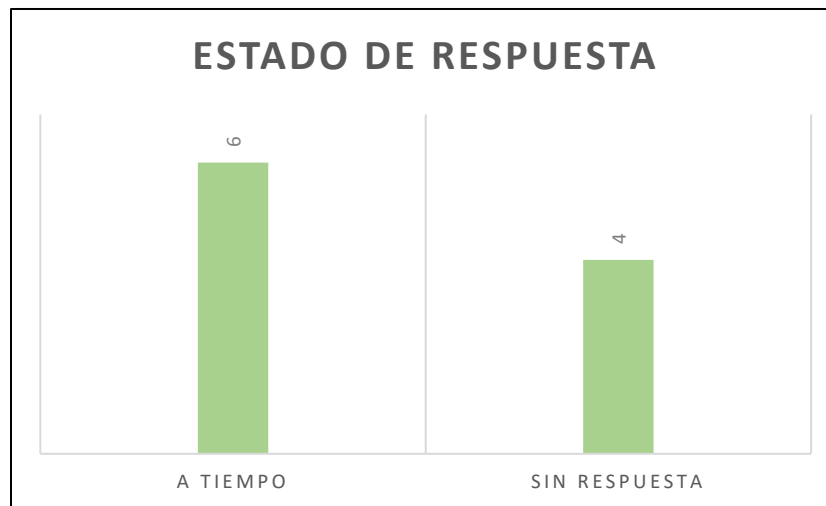
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 13 de 43

### Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL     |
|---------------------|-----------|
| A tiempo            | 6         |
| Sin Respuesta       | 4         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>10</b> |



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que las 6 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley y a 4 solicitudes se les dio respuesta de forma extemporánea.

### OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

#### Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO   | TOTAL     |
|--------------------|-----------|
| Correo Contáctenos | 13        |
| Ventanilla         | 1         |
| Web                | 1         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>15</b> |



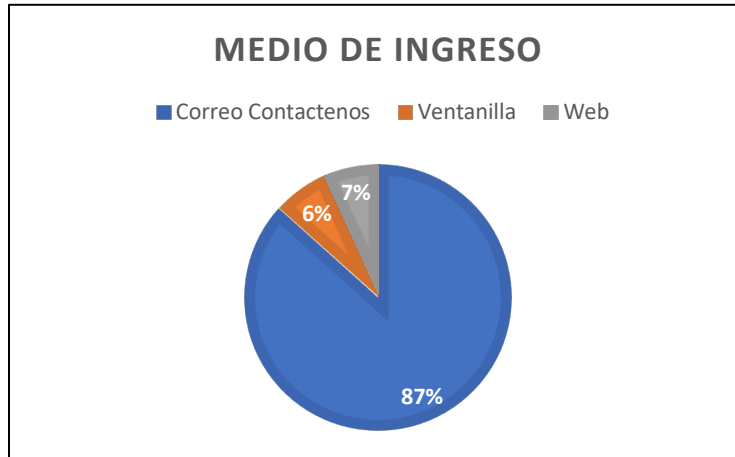
## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 14 de 43



Para el tercer trimestre del año 2025, se recibieron 15 solicitudes, de las cuales el 87% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 7% ingreso a través del módulo GSC y el 6% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

### Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL     |
|---------------------|-----------|
| A tiempo            | 15        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>15</b> |

En relación con el estado de las respuestas, se puede observar que las 15 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley.

## OFICINA DE VALORIZACIÓN

### Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO   | TOTAL       |
|--------------------|-------------|
| Correo Contáctenos | 624         |
| Personalmente      | 8           |
| Ventanilla         | 412         |
| Web                | 42          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>1086</b> |



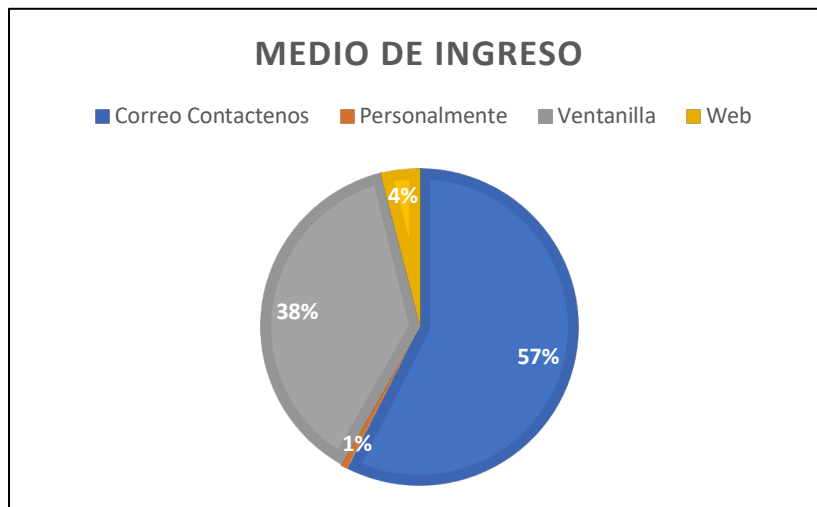
## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

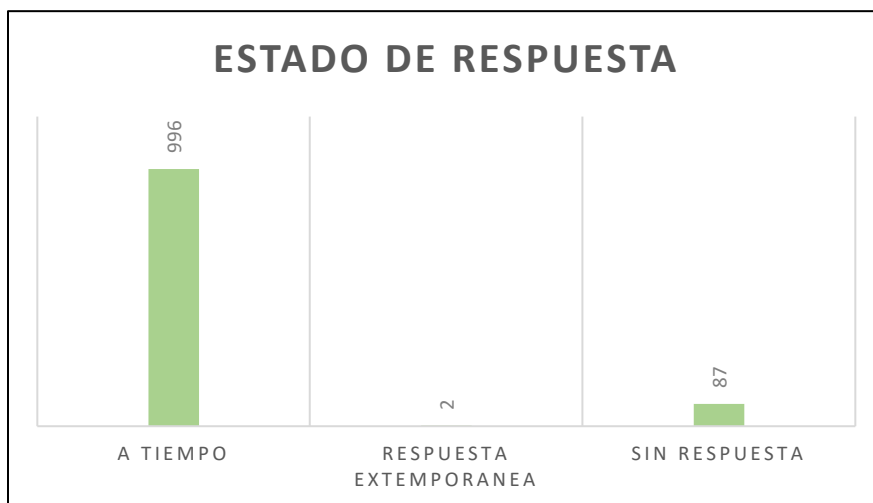
Página 15 de 43



Para el tercer trimestre del año 2025, se recibieron 1086 solicitudes de las cuales el 57% ingresaron a través del correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 38% en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 4% a través de PQRSD realizadas por los ciudadanos personalmente y el 1% por el módulo GSC.

### Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA    | TOTAL       |
|------------------------|-------------|
| A tiempo               | 996         |
| Respuesta Extemporánea | 2           |
| Sin Respuesta          | 87          |
| <b>TOTAL</b>           | <b>1085</b> |





## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

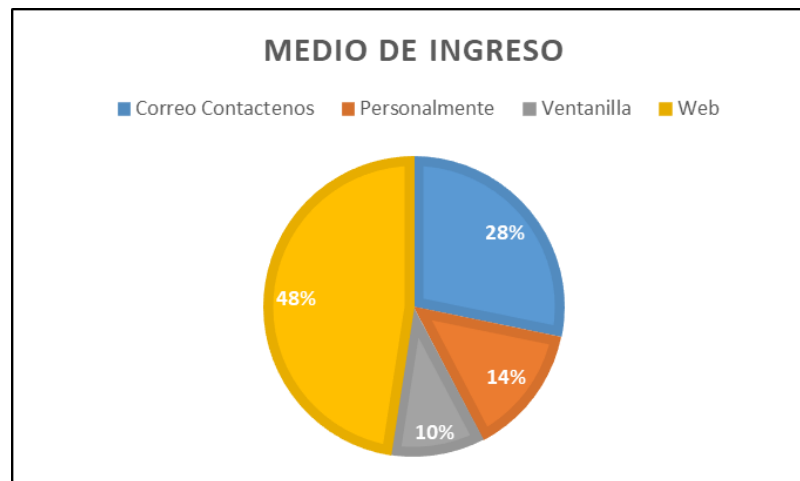
Página 16 de 43

En relación con el estado de las respuestas se puede, observar que 996 solicitudes se contestaron en los términos establecidos por la Ley. Se reporta 87 solicitudes sin respuesta que para la fecha de corte del presente informe se encuentra por vencer.

### OFICINA DE GESTIÓN DEL RIESGO

#### Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO   | TOTAL       |
|--------------------|-------------|
| Correo Contáctenos | 368         |
| Personalmente      | 184         |
| Ventanilla         | 132         |
| Web                | 620         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>1304</b> |



Para el tercer trimestre del año 2025, se recibieron 1304 solicitudes de las cuales el 48% ingresaron por el módulo GSC; el 28% a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 14% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales y el 10% en físico en el área de recepción documental (Ventanilla)



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

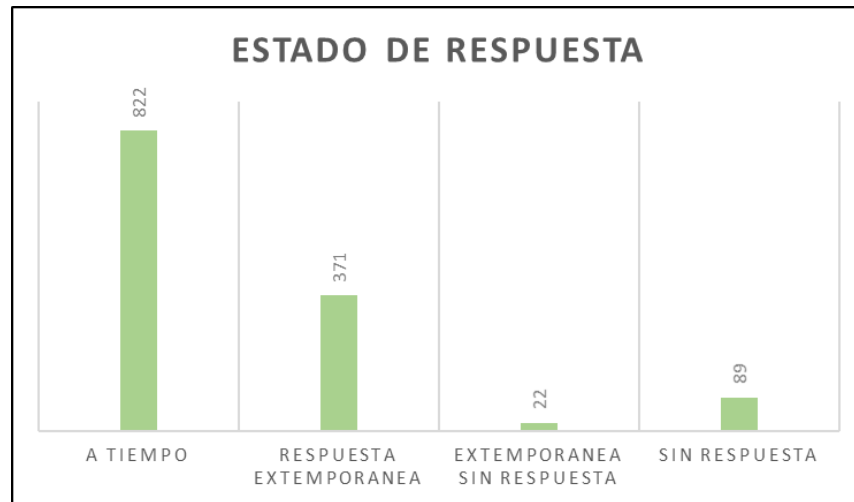
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 17 de 43

### Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA        | TOTAL       |
|----------------------------|-------------|
| A tiempo                   | 822         |
| Respuesta Extemporánea     | 371         |
| Extemporánea sin Respuesta | 22          |
| Sin Respuesta              | 89          |
| <b>TOTAL</b>               | <b>1304</b> |



En relación con el estado de las respuestas, se puede observar que 822 solicitudes fueron contestadas en los términos establecidos por la Ley; a 371 solicitudes se les dio respuesta de forma extemporánea. Se reportan 22 solicitudes extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 89 solicitudes sin respuesta en estado por vencer.

### Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

| TIPO DE SOLICITUD                   | TOTAL     |
|-------------------------------------|-----------|
| Petición General                    | 19        |
| Requerimientos entidades de Control | 2         |
| Petición entre Autoridades          | 1         |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>22</b> |



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

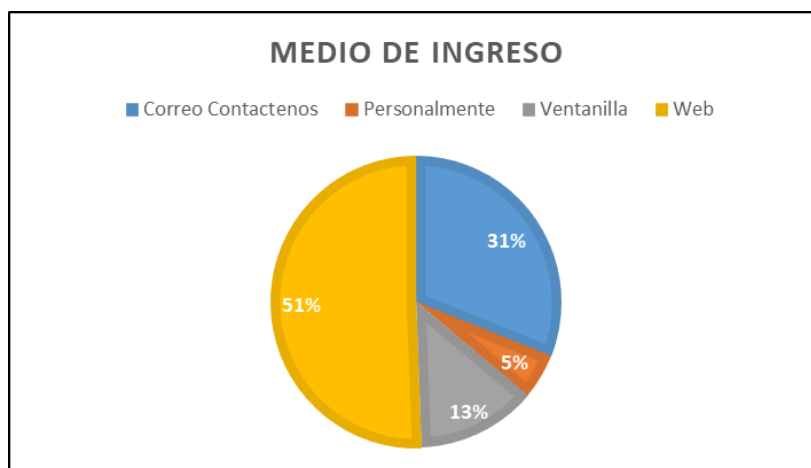
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 18 de 43

### SECRETARIA ADMINISTRATIVA

#### Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO   | TOTAL       |
|--------------------|-------------|
| Correo Contáctenos | 727         |
| Personalmente      | 119         |
| Ventanilla         | 311         |
| Web                | 1185        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>2342</b> |



Para el tercer trimestre del año 2025, se recibieron 2342 solicitudes de las cuales el 51% ingresaron por el módulo GSC; el 31% 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                   | 2141        |
| Respuesta Extemporánea     | 110         |
| Extemporánea sin Respuesta | 7           |
| Sin Respuesta              | 84          |
| <b>TOTAL</b>               | <b>2342</b> |



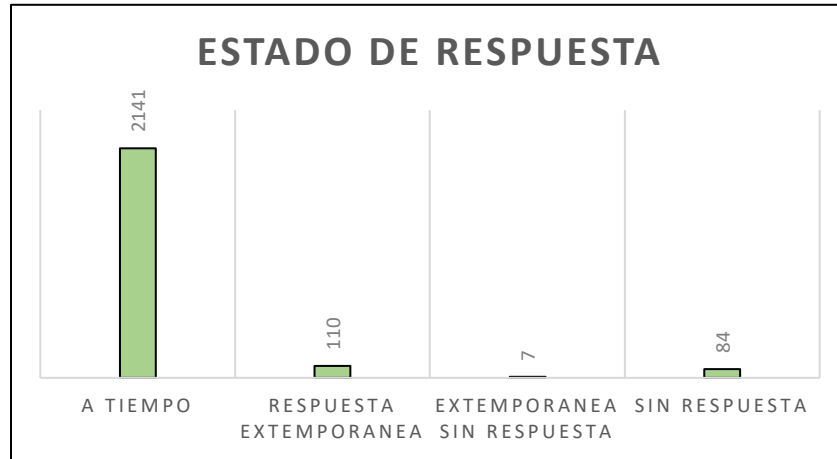
## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 19 de 43



En relación con el estado de las respuestas, se puede observar que 2141 solicitudes fueron contestadas en los términos establecidos por la Ley; a 110 solicitudes se les dio respuesta de forma extemporánea. Se reportan 7 solicitudes extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 84 solicitudes sin respuesta en estado por vencer.

#### Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

| TIPO DE SOLICITUD                   | TOTAL    |
|-------------------------------------|----------|
| Petición de Información             | 1        |
| Petición General                    | 4        |
| Petición entre Autoridades          | 1        |
| Requerimientos entidades de Control | 1        |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>7</b> |

### SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

#### Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO   | TOTAL       |
|--------------------|-------------|
| Correo Contáctenos | 512         |
| Personalmente      | 372         |
| Ventanilla         | 664         |
| Web                | 339         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>1887</b> |



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

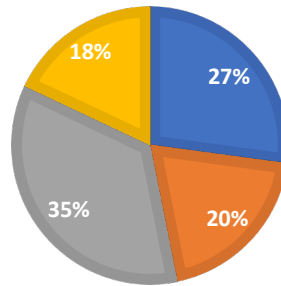
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 20 de 43

### MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Personalmente ■ Ventanilla ■ Web

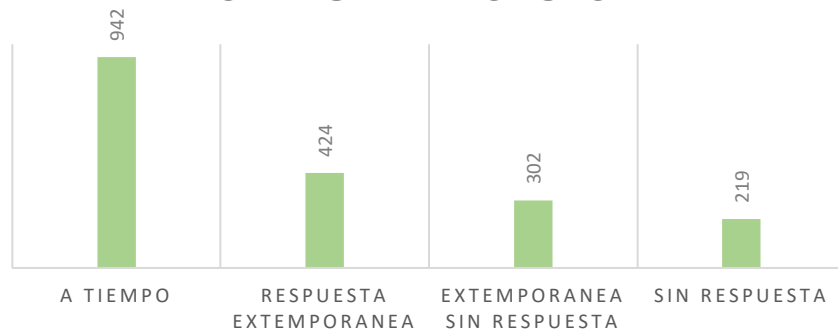


Para el tercer trimestre del año 2025, se recibieron 1887 solicitudes de las cuales, el 35% ingresaron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 27% a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 20% como solicitudes realizadas por los ciudadanos personalmente y el 18% a través del módulo GSC.

### Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA        | TOTAL       |
|----------------------------|-------------|
| A tiempo                   | 942         |
| Respuesta Extemporánea     | 424         |
| Extemporánea sin Respuesta | 302         |
| Sin Respuesta              | 219         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>1887</b> |

### ESTADO DE RESPUESTA





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **21** de **43**

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 942 solicitudes fueron contestadas en los términos establecidos por la Ley; 424 solicitudes se les dio respuesta de forma extemporánea; 302 se encuentran en estado extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 219 solicitudes sin respuesta en estado por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

| TIPO DE SOLICITUD                   | TOTAL      |
|-------------------------------------|------------|
| Fallo - Procesos Judiciales         | 1          |
| Informativo                         | 1          |
| Invitaciones                        | 6          |
| Petición de Documentos              | 3          |
| Petición de Información             | 9          |
| Petición General                    | 243        |
| Petición para Elevar una Consulta   | 3          |
| Petición entre Autoridades          | 4          |
| Requerimientos entidades de Control | 22         |
| Queja Anónima                       | 7          |
| Queja                               | 1          |
| Sugerencia                          | 2          |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>302</b> |

**SECRETARIA DE EDUCACIÓN**

Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO   | TOTAL       |
|--------------------|-------------|
| Correo Contáctenos | 453         |
| Personalmente      | 16          |
| Ventanilla         | 17          |
| Web                | 153         |
| SAC                | 5585        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>6224</b> |



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

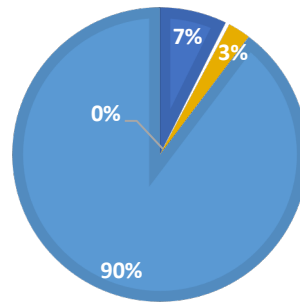
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 22 de 43

### MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Personalmente ■ Ventanilla ■ Web ■ SAC



Para el tercer trimestre del año 2025, se recibieron 6224 solicitudes de las cuales el 90% ingresaron a través Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, el 7% a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; y el 3% por módulo GSC.

### Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA        | TOTAL       |
|----------------------------|-------------|
| A tiempo                   | 5669        |
| Respuesta Extemporánea     | 24          |
| Extemporánea sin Respuesta | 12          |
| Sin Respuesta              | 519         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>6224</b> |

### ESTADO DE RESPUESTA





## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 23 de 43

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 5669 fueron contestadas en los términos establecidos por la Ley; a 24 solicitudes se les dio respuesta de forma extemporánea; 12 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 308 solicitudes sin respuesta en estado por vencer

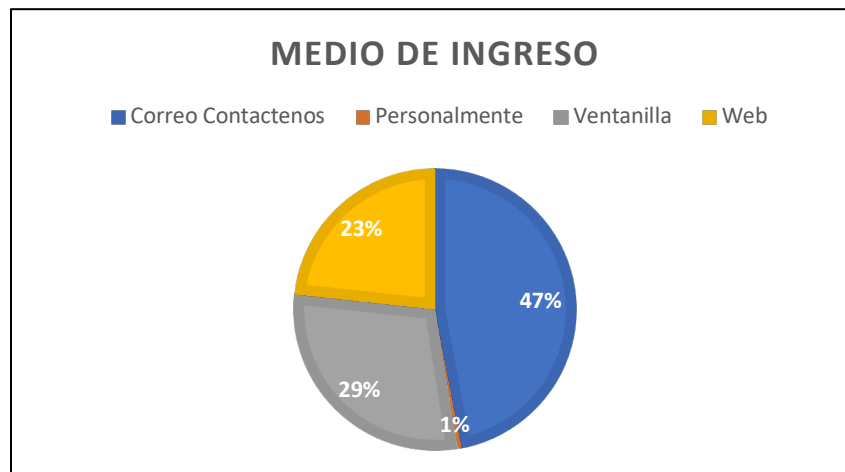
### Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

| TIPO DE SOLICITUD       | TOTAL     |
|-------------------------|-----------|
| Informativo             | 1         |
| Petición de Información | 1         |
| Petición General        | 8         |
| Queja                   | 2         |
| <b>TOTAL</b>            | <b>12</b> |

## SECRETARIA DE HACIENDA

### Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO   | TOTAL        |
|--------------------|--------------|
| Correo Contáctenos | 5627         |
| Personalmente      | 50           |
| Ventanilla         | 3497         |
| Web                | 2782         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>11956</b> |





## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

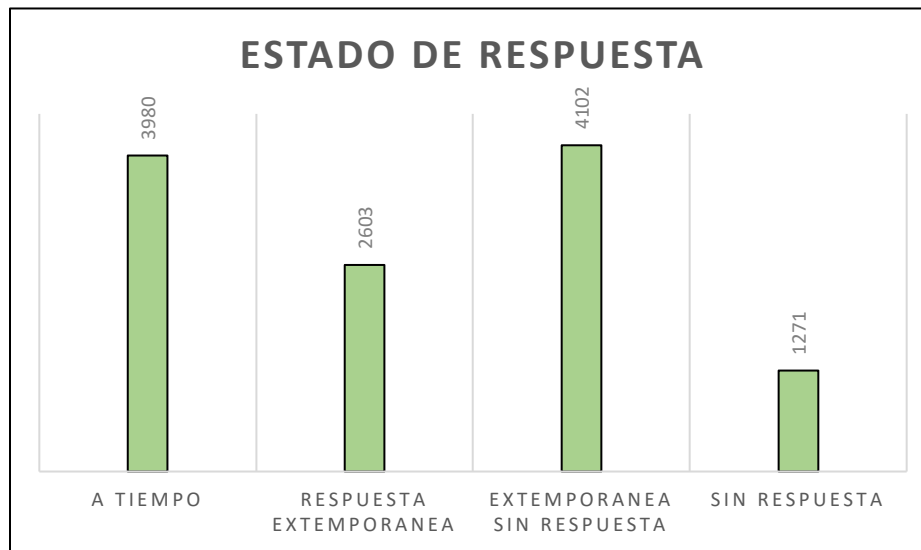
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 24 de 43

Para el tercer trimestre del año 2025, se recibieron 11956 solicitudes de las cuales el 47% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 29% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 23% a través del módulo GSC; y el 1% corresponden a solicitudes realizadas por los ciudadanos personalmente por medio de PQRSD verbales

### Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA        | TOTAL        |
|----------------------------|--------------|
| A tiempo                   | 3980         |
| Respuesta Extemporánea     | 2603         |
| Extemporánea sin Respuesta | 4102         |
| Sin Respuesta              | 1271         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>11956</b> |



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 3980 solicitudes fueron contestadas en los términos establecidos en la Ley; 2603 solicitudes tienen respuesta extemporánea; 4102 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 1271 solicitudes sin respuesta en estado por vencer.



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **25** de **43**

Solicitudes Extemporáneas sin respuesta

| <b>TIPO DE SOLICITUD</b>                     | <b>TOTAL</b> |
|--|--------------|
| Acciones Populares                           | 1            |
| Denuncia Anticorrupción                      | 2            |
| Fallo - Procesos Judiciales                  | 3            |
| Informativo                                  | 48           |
| Invitaciones                                 | 4            |
| Memoriales                                   | 1            |
| Petición de Documentos                       | 247          |
| Petición de Información                      | 199          |
| Petición General                             | 3406         |
| Petición para Elevar una<br>Consulta         | 31           |
| Petición entre Autoridades                   | 12           |
| Procesos Judiciales                          | 17           |
| Requerimientos entidades de<br>Control       | 16           |
| Queja Anónima                                | 4            |
| Queja  | 95           |
| Solicitudes reconocimiento<br>saldos a favor | 13           |
| Sugerencias                                  | 3            |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>4102</b>  |

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:

| <b>SOLICITUDES VENCIDAS</b> | <b>TOTAL</b> |
|-----------------------------|--------------|
| Año 2019                    | 30           |
| Año 2020                    | 51           |
| Año 2021                    | 27           |
| Año 2022                    | 215          |
| Año 2023                    | 445          |
| Año 2024                    | 3852         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>4620</b>  |



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

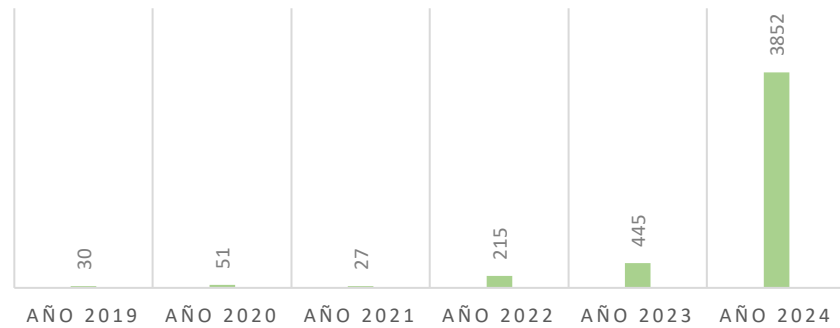
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 26 de 43

### SOLICITUDES VENCIDAS VIGENCIAS ANTERIORES



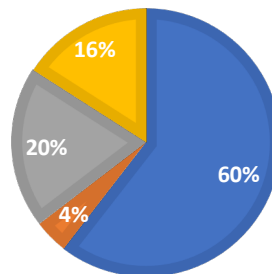
## SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

### Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO   | TOTAL       |
|--------------------|-------------|
| Correo Contáctenos | 1018        |
| Personalmente      | 69          |
| Ventanilla         | 328         |
| Web                | 268         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>1683</b> |

### MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Personalmente ■ Ventanilla ■ Web





## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

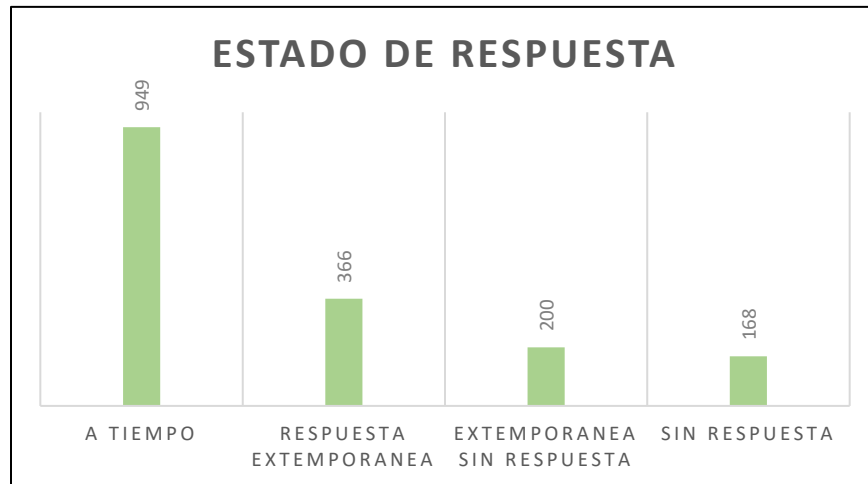
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 27 de 43

Para el tercer trimestre del año 2025, se recibieron 1683 solicitudes de las cuales el 60% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; El 20% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); El 16% 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                   | 949         |
| Respuesta Extemporánea     | 366         |
| Extemporánea sin Respuesta | 200         |
| Sin Respuesta              | 168         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>1683</b> |



En relación al estado de las respuestas se puede observar que 949 solicitudes fueron contestadas según los términos establecidos en la Ley; 366 solicitudes se contestaron de forma extemporánea; 200 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 168 solicitudes por vencer.



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 28 de 43

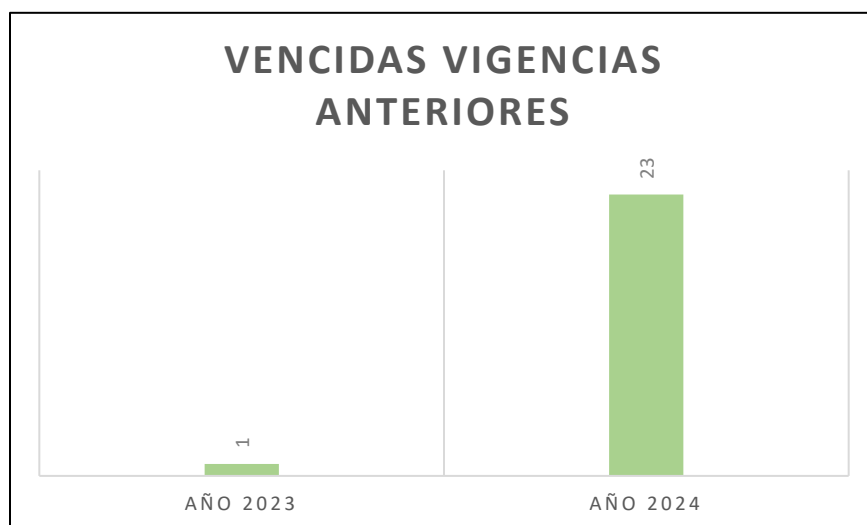
### Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

| TIPO DE SOLICITUD                   | TOTAL      |
|-------------------------------------|------------|
| Petición General                    | 172        |
| Petición entre Autoridades          | 5          |
| Requerimientos entidades de Control | 17         |
| Queja Anónima                       | 1          |
| Queja                               | 5          |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>200</b> |

### 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             | 1         |
| Año 2024             | 23        |
| <b>TOTAL</b>         | <b>24</b> |





## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

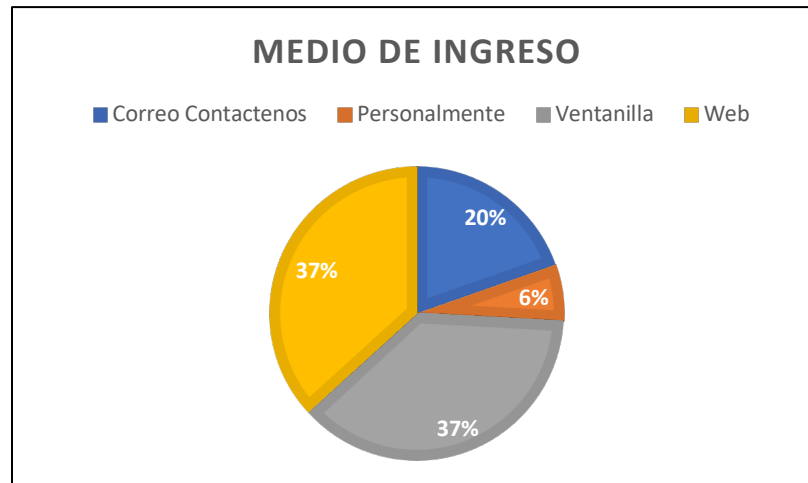
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 29 de 43

### SECRETARIA DE PLANEACIÓN

#### Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO   | TOTAL       |
|--------------------|-------------|
| Correo Contáctenos | 536         |
| Personalmente      | 171         |
| Ventanilla         | 1020        |
| Web                | 1006        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>2733</b> |



Para el tercer trimestre del año 2025, se recibieron 2733, solicitudes de las cuales el 37% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y a través del módulo GSC respectivamente; el 20% por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga el 6% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

#### Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA        | TOTAL       |
|----------------------------|-------------|
| A tiempo                   | 1204        |
| Respuesta Extemporánea     | 885         |
| Extemporánea sin Respuesta | 441         |
| Sin Respuesta              | 203         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>2733</b> |



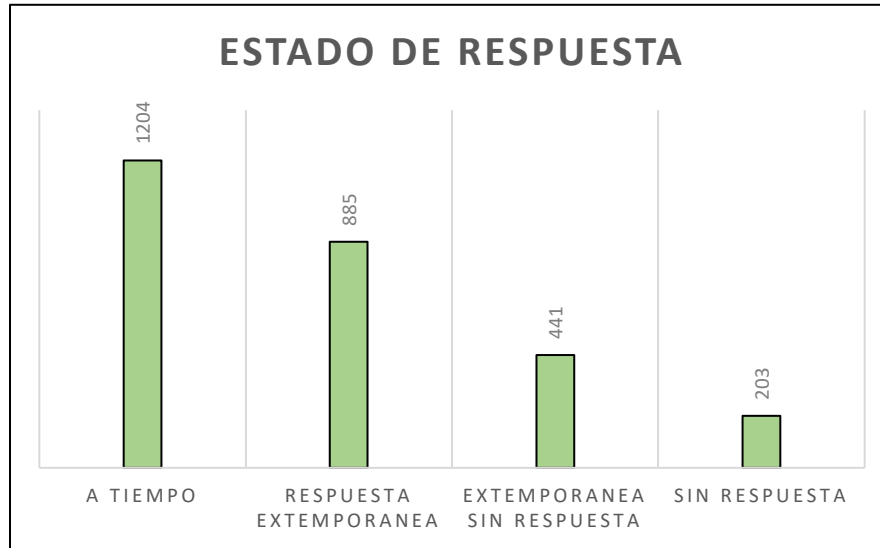
## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 30 de 43



En relación con el estado de las respuestas, se puede observar que 1204 solicitudes fueron contestadas según los términos establecidos por la Ley; 885 solicitudes se respondieron extemporáneamente; 441 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 203 solicitudes sin respuesta en estado por vencer.

#### Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

| TIPO DE SOLICITUD                   | TOTAL      |
|-------------------------------------|------------|
| Denuncia Anticorrupción             | 1          |
| Informativo                         | 1          |
| Invitaciones                        | 2          |
| Memoriales                          | 2          |
| Petición de Documentos              | 16         |
| Petición de Información             | 17         |
| Petición General                    | 275        |
| Petición para elevar una consulta   | 1          |
| Petición entre Autoridades          | 41         |
| Requerimientos entidades de Control | 21         |
| Queja Anónima                       | 51         |
| Queja                               | 13         |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>441</b> |



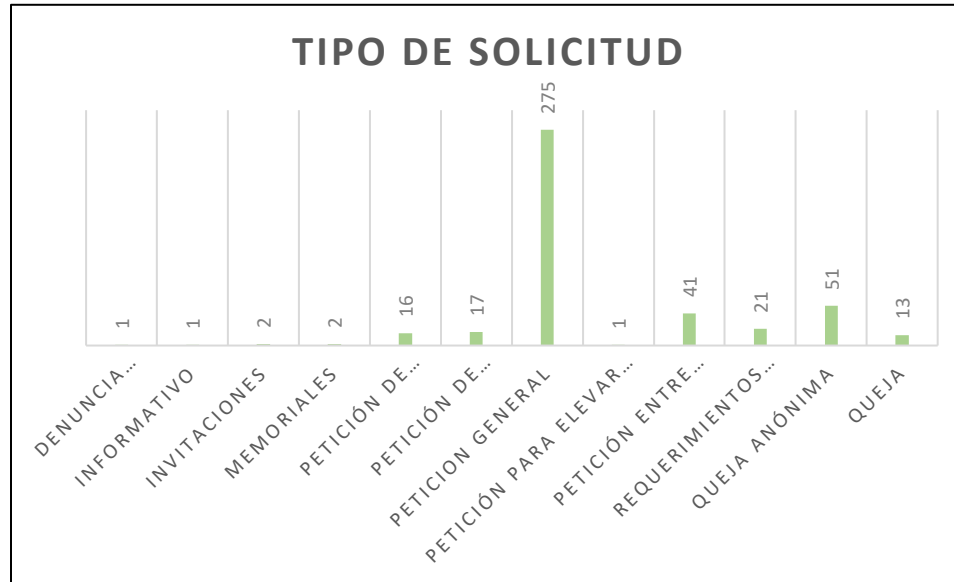
## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

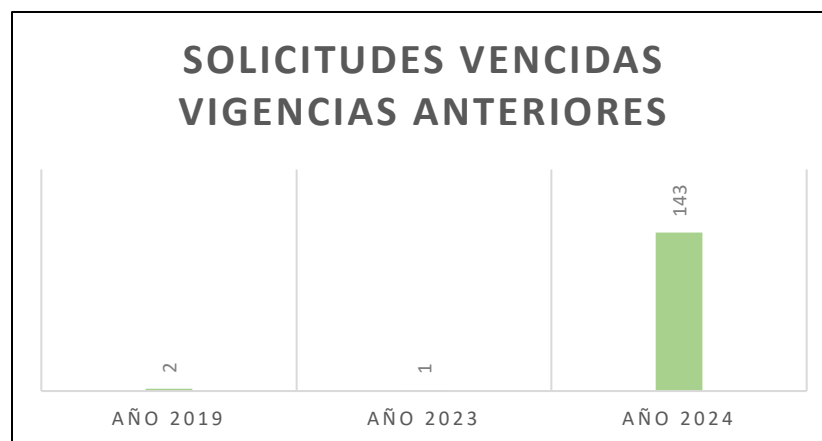
Página 31 de 43



### 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             | 143   |
| TOTAL                | 146   |





## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

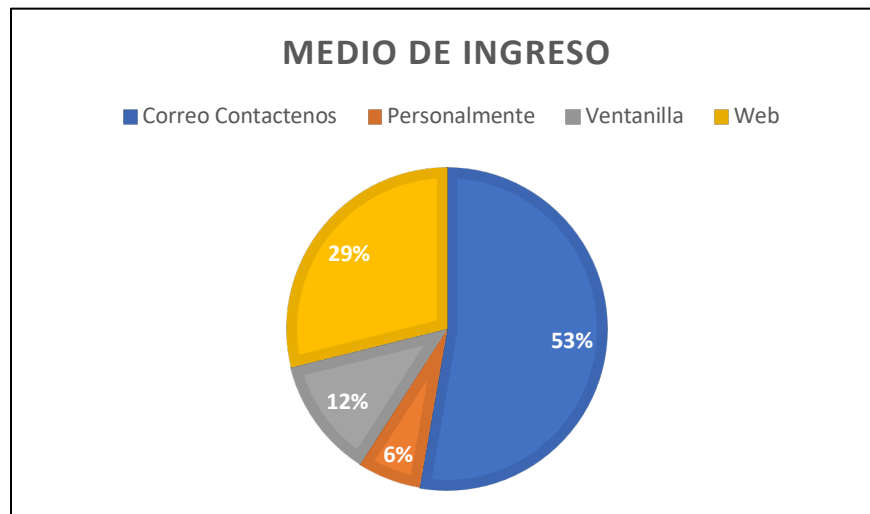
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 32 de 43

### SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE

#### Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO   | TOTAL       |
|--------------------|-------------|
| Correo Contáctenos | 1470        |
| Personalmente      | 177         |
| Ventanilla         | 336         |
| Web                | 805         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>2788</b> |



Para el tercer trimestre del año 2025, se recibieron 2788 solicitudes, de las cuales el 53% ingreso por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 29% ingreso a través del módulo GSC; el 12% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 6% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales

#### Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA        | TOTAL       |
|----------------------------|-------------|
| A tiempo                   | 2410        |
| Respuesta Extemporánea     | 76          |
| Extemporánea sin Respuesta | 13          |
| Sin Respuesta              | 289         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>2788</b> |



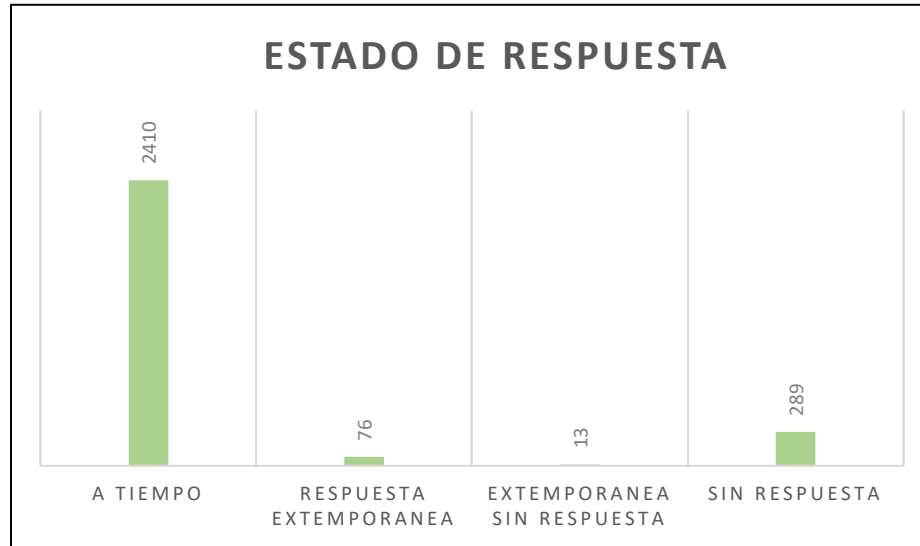
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE  
LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y  
PQRSD**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 33 de 43



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 2410 solicitudes se contestaron según los términos establecidos por la Ley; 76 solicitudes se respondieron de forma extemporánea; 13 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 289 solicitudes sin respuesta en estado por vencer

Solicitudes Extemporáneas sin Respuestas

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL     |
|-------------------|-----------|
| Petición General  | 13        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>13</b> |

**SECRETARIA DEL INTERIOR**

Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO   | TOTAL       |
|--------------------|-------------|
| Correo Contáctenos | 1735        |
| Personalmente      | 155         |
| Ventanilla         | 619         |
| Web                | 696         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>3205</b> |



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

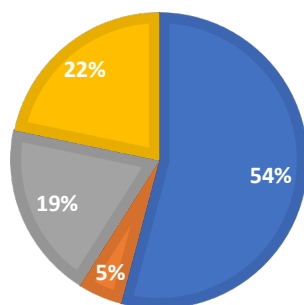
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 34 de 43

### MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Personalmente ■ Ventanilla ■ Web

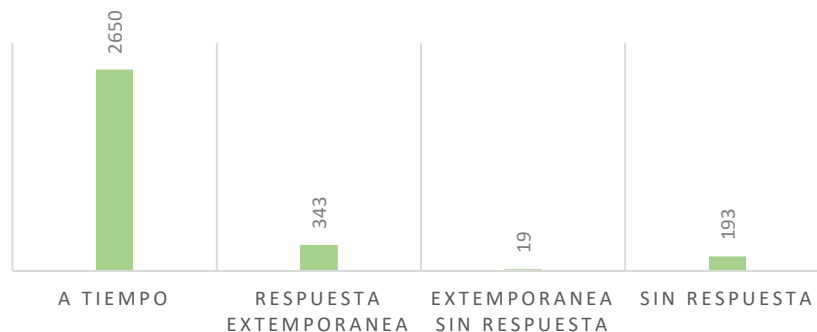


Para el tercer trimestre del año 2025, se recibieron 3205 solicitudes, de las cuales el 54% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 22% por el módulo GSC; el 19% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 5% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales

### Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA        | TOTAL       |
|----------------------------|-------------|
| A tiempo                   | 2650        |
| Respuesta Extemporánea     | 343         |
| Extemporánea sin Respuesta | 19          |
| Sin Respuesta              | 193         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>3205</b> |

### ESTADO DE RESPUESTA





## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 35 de 43

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 2650 solicitudes se respondieron según los términos establecidos por la Ley; 343 solicitudes se contestaron de forma extemporánea; 19 solicitudes se encuentran Extemporáneas sin Respuesta. Para la fecha de corte del presente informe 193 solicitudes se encuentran sin respuesta en estado por vencer.

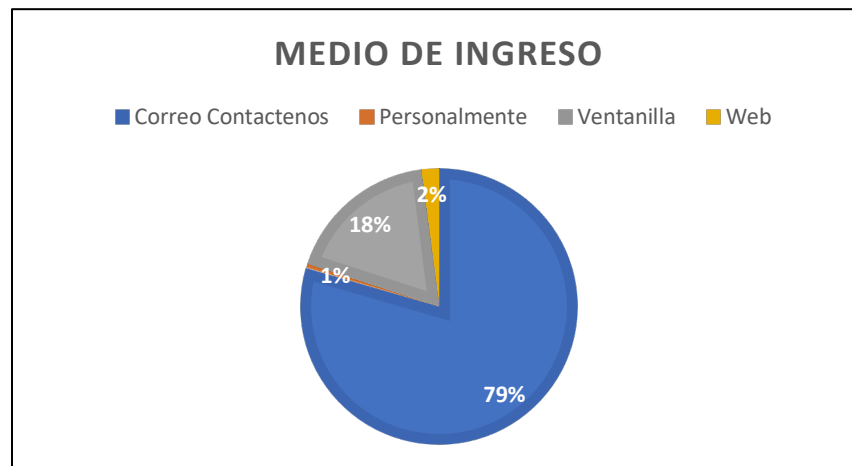
### Solicitudes extemporáneas sin Respuesta

| TIPO DE SOLICITUD                   | TOTAL     |
|-------------------------------------|-----------|
| Petición de Documentos              | 1         |
| Petición General                    | 14        |
| Requerimientos entidades de Control | 3         |
| Queja Anónima                       | 1         |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>19</b> |

## SECRETARIA JURÍDICA

### Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO   | TOTAL      |
|--------------------|------------|
| Correo Contáctenos | 314        |
| Personalmente      | 2          |
| Ventanilla         | 71         |
| Web                | 8          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>395</b> |





## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

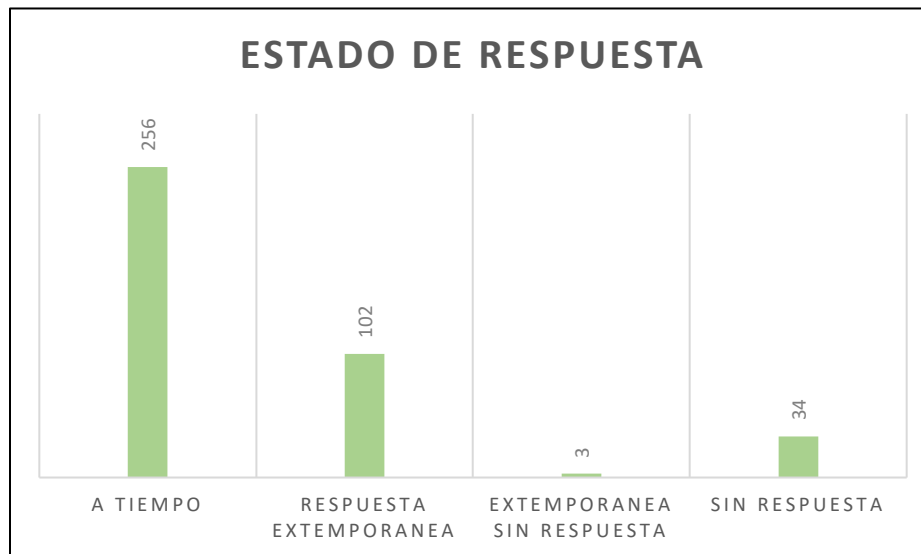
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 36 de 43

Para el tercer trimestre del año 2025, se recibieron 395 solicitudes, de las cuales el 79% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 18% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 2% ingreso a través del módulo Web y el 1% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales

### Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA        | TOTAL      |
|----------------------------|------------|
| A tiempo                   | 256        |
| Respuesta Extemporánea     | 102        |
| Extemporánea sin Respuesta | 3          |
| Sin Respuesta              | 34         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>395</b> |



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 256 solicitudes se contestaron según los términos establecidos por la Ley; 102 solicitudes se respondieron de forma extemporánea; 3 solicitudes se encuentran Extemporáneas sin Respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 34 solicitudes sin respuesta en estado por vencer.



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 37 de 43

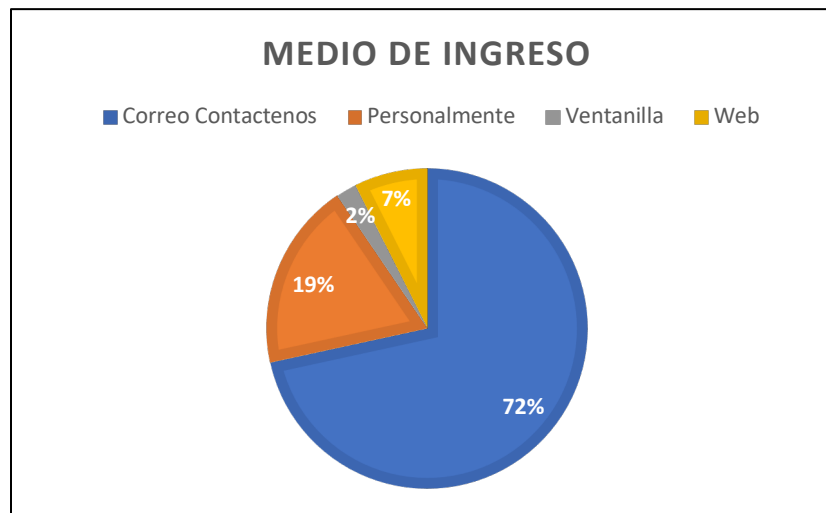
### Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

| TIPO DE SOLICITUD   | TOTAL    |
|---------------------|----------|
| Procesos Judiciales | 2        |
| Petición General    | 1        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>3</b> |

### OFICINA DEL SISBÉN

#### Medio de Ingreso

| MEDIO DE INGRESO   | TOTAL     |
|--------------------|-----------|
| Correo Contáctenos | 68        |
| Personalmente      | 18        |
| Ventanilla         | 2         |
| Web                | 7         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>95</b> |



Para el tercer trimestre del año 2025, se recibieron 95 solicitudes de las cuales el 72% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 19% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales; el 7% ingresaron a través del módulo Web y el 2% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla)



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **38** de **43**

Estado de Respuesta

| <b>ESTADO DE RESPUESTA</b> | <b>TOTAL</b> |
|----------------------------|--------------|
| A tiempo                   | 91           |
| Respuesta Extemporánea     | 4            |
| <b>TOTAL</b>               | <b>95</b>    |



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 91 solicitudes se respondieron según los términos establecidos por la Ley y 4 se contestaron de forma extemporánea.

**UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

Medio de Ingreso

| <b>MEDIO DE INGRESO</b> | <b>TOTAL</b> |
|-------------------------|--------------|
| Correo Contáctenos      | 23           |
| Personalmente           | 33           |
| Ventanilla              | 27           |
| Web                     | 28           |
| <b>TOTAL</b>            | <b>111</b>   |



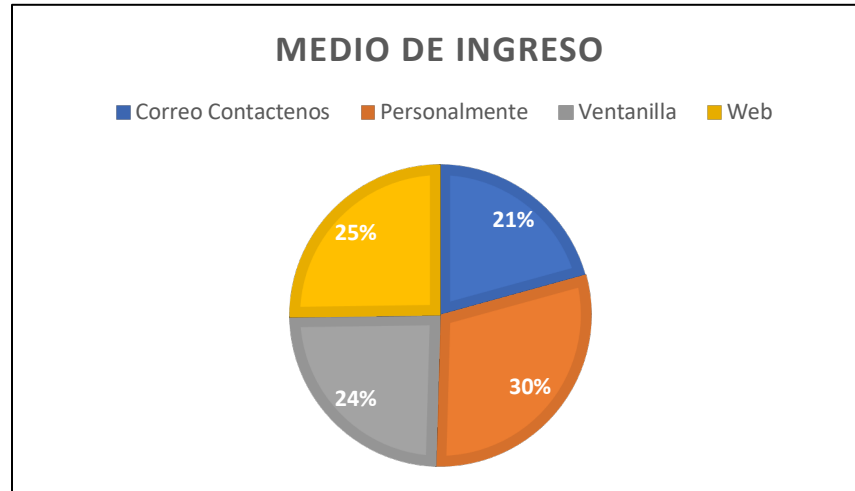
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **39** de **43**



Para el tercer trimestre del año 2025, se recibieron 111 solicitudes de las cuales el 30% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos a través de PQRSD verbales; el 25% ingresaron a través del módulo Web; el 24% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 21% a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL      |
|---------------------|------------|
| A tiempo            | 97         |
| Sin respuesta       | 14         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>111</b> |

En relación al estado de las respuestas se puede observar que 97 solicitudes que ingresaron se contestaron en los términos establecidos por la Ley y a 14 solicitudes se les dio respuesta de forma extemporánea.



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

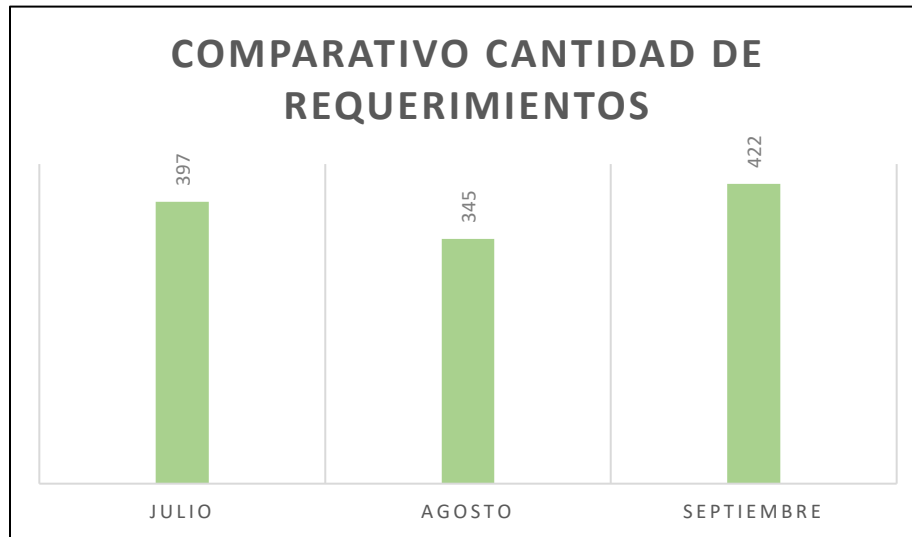
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

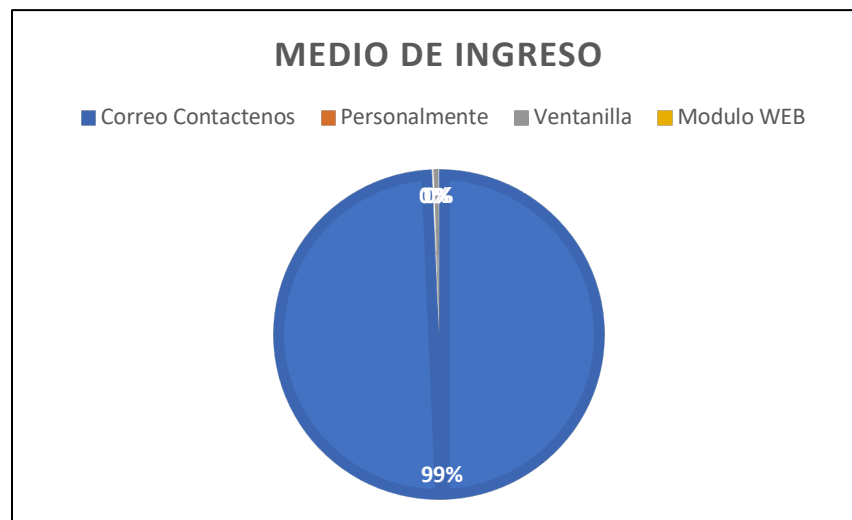
Página 40 de 43

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



Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio hasta el 30 de septiembre del 2025, ingresaron mil ciento sesenta y cuatro (**1164**), requerimientos presentados por los Entes de Control y Vigilancia, distribuidos así: en el mes de julio **397**, agosto **345** y septiembre **422**.

#### Medio de Ingreso



Se determina que el 99% 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**

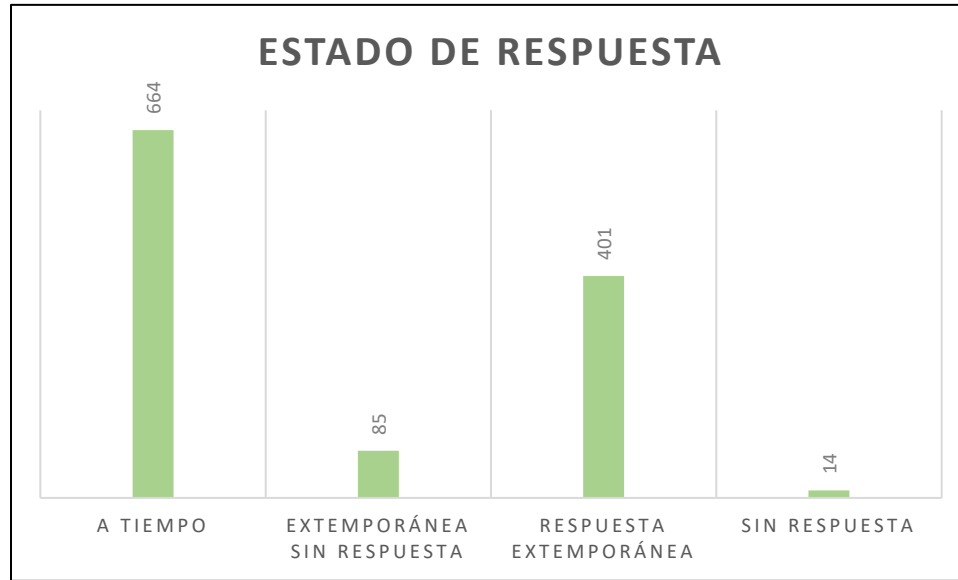
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 41 de 43

Estado de Respuesta



En el análisis se evidenciaron que se dio respuesta a tiempo a 664 solicitudes, a 401 solicitudes se envió respuesta extemporánea; 85 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe 14 solicitudes se encuentran sin respuesta en estado por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta por Secretaria:

| DEPENDENCIA                     | TOTAL     |
|---------------------------------|-----------|
| DADEP                           | 3         |
| Oficina de Gestión del Riesgo   | 2         |
| Secretaria Administrativa       | 1         |
| Secretaria de Desarrollo Social | 22        |
| Secretaria de Hacienda          | 16        |
| Secretaria de Infraestructura   | 17        |
| Secretaria de Planeación        | 21        |
| Secretaria del Interior         | 3         |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>85</b> |



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

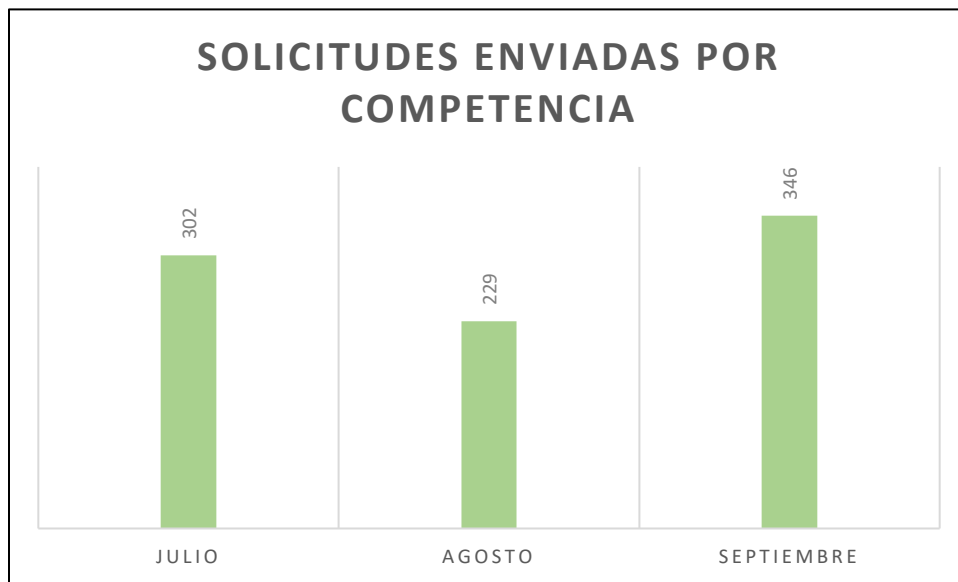
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **42** de **43**

### 7. SOLICITUDES ENVIADAS POR COMPETENCIA

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio hasta el 30 de julio de 2025, se enviaron por competencia hacia otras entidades y entes descentralizados 877 solicitudes distribuidas de la siguiente manera: julio **302**; agosto **229** y septiembre **346**.





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **43** de **43**

## 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 63.10 % 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, Octubre 29 de 2025