



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



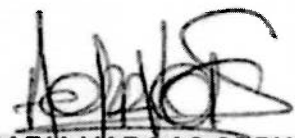
Código: F-GSC-8200-238,37-019

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:	Cuarto Trimestre de 2025 (01/10/2025 al 31/12/2025) con fecha de corte 27 de febrero de 2026
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
PROYECTÓ	 Claudia Ines Rey Pedraza CPS 124 - 2026 Gestión de Servicio a la Ciudadanía
REVISÓ:	 MARTHA LUCIA BAYONA SUAREZ PROFESIONAL UNIVERSITARIO
APROBÓ:	 ANA MARIA VARGAS SEPULVEDA 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 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. PRESENTACION Y ANALISIS 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 cuarto 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 42

4.1.1 Cantidad de solicitudes con radicado único:

TIPO DE INGRESO	IV TRIMESTRE
Atención al Ciudadano	23.722
Otros Canales	68
Ventanilla	7.593
TOTAL	31.383

Durante el cuarto trimestre de 2025, la Administración Municipal recibió por los diferentes canales de atención 31.756 solicitudes, observando que el 78.20% 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	642	0	202	844
Despacho Alcalde	161	0	20	181
OFAI	20	0	1	21
Oficina Asesora TIC	46	0	1	47
Oficina Control Interno Disciplinario	47	0	5	52
Oficina de Control Interno de Gestión	14	0	2	16
Oficina de Prensa y Comunicaciones	18	0	1	19
Oficina de Valorización	674	0	412	1.086
Oficina de Gestión del Riesgo	1172	0	132	1.304
Secretaria Administrativa	2031	68	243	2.342
Secretaria de Desarrollo Social	1223	0	664	1887
Secretaria de Educación	622	0	17	639
Secretaria de Hacienda	8459	0	3497	11.956
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 42

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	70	0	20	90
TOTAL	23.722	68	7.593	31.383

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

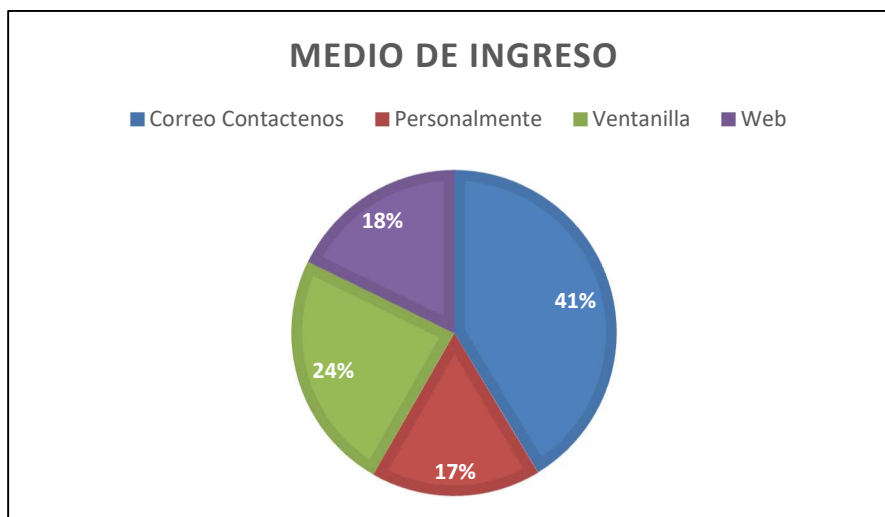
De acuerdo a la anterior tabla se puede evidenciar que el mayor número de solicitudes que ingresan a la administración municipal son asignadas a la secretaría de Hacienda Municipal, siendo el Módulo de PQRSD el de mayor atención.

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

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO (DADEP)

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contactenos	349
Personalmente	143
Ventanilla	202
Web	150
TOTAL	844





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 cuarto trimestre del año 2025, ingresaron 844 solicitudes, de la cuales el 41% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 24% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 17% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales y el 18% ingresaron por el módulo GSC.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	467
Respuesta Extemporanea	327
Extemporanea sin Respuesta	50
TOTAL	844



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 50 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta.

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Petición General	36
Requerimientos entidades de Control	2
Queja Anónima	11
Queja	1
TOTAL	50



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

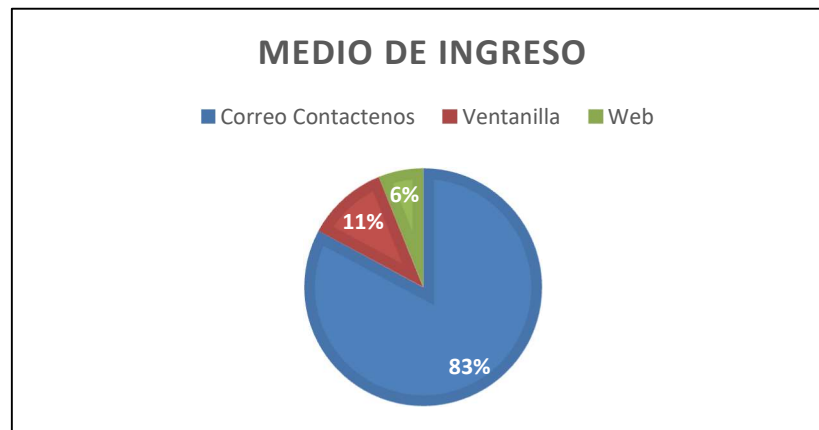
Para la fecha de corte del presente informe, se observa que el Departamento Administrativo para la Defensa del Espacio Público presenta las siguientes solicitudes vencidas, correspondiente a vigencias anteriores:

SOLICITUDES VENCIDAS	TOTAL
Año 2024	1
TOTAL	1

DESPACHO DEL ALCALDE

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contactenos	150
Ventanilla	20
Web	11
TOTAL	181



Durante el cuarto trimestre del año 2025, ingresaron 181 solicitudes, de las cuales el 83% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga, el 11% de forma física en el área de recepción documental (Ventanilla), y el 6% ingreso a través del módulo web



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

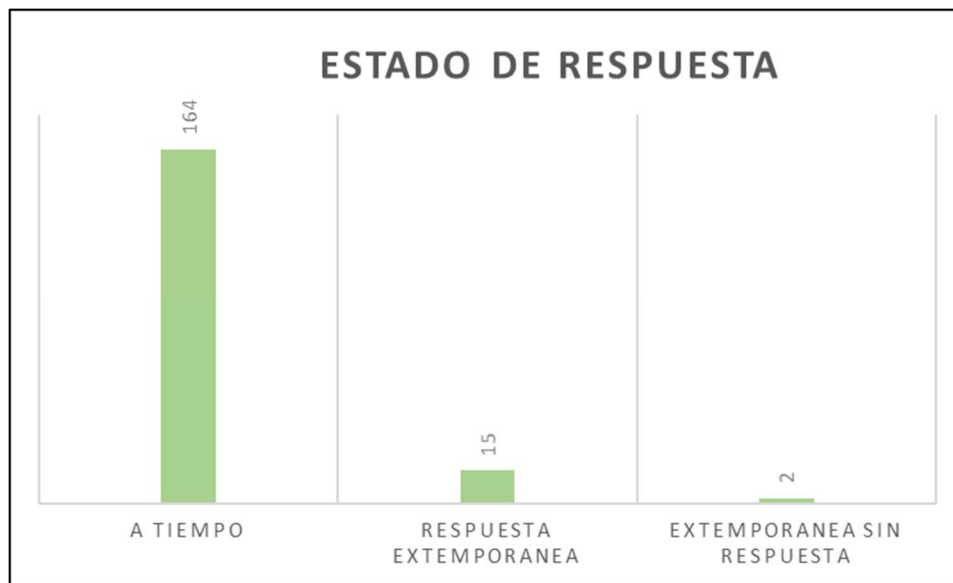
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 8 de 42

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	164
Respuesta Extemporanea	15
Extemporanea sin respuesta	2
TOTAL	181



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 2 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta.

OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES (OFAI)

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	21
TOTAL	21



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

Durante el tercer trimestre del año 2025, ingresaron 21 solicitudes, de la cuales el 100% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de

Estado de Respuesta

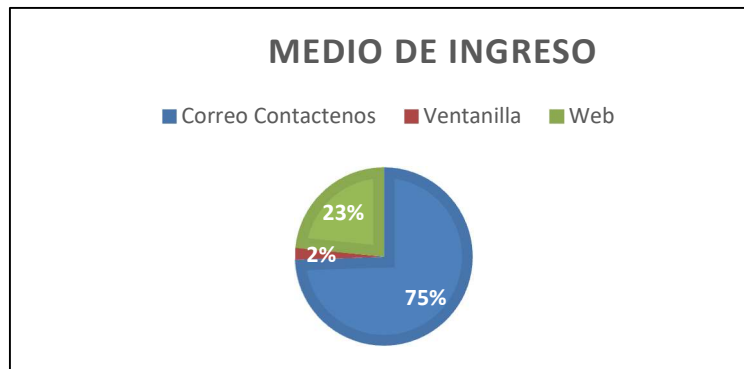
ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	21
TOTAL	21

En relación con el estado de las respuestas, se puede observar que las 21 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley

OFICINA ASESORA TIC

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contactenos	35
Ventanilla	1
Web	11
TOTAL	47





INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

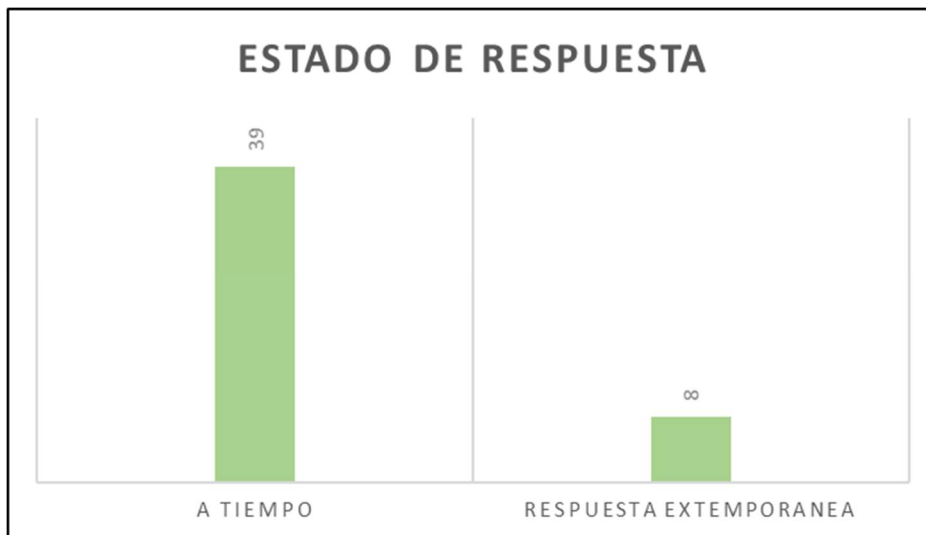
Página 10 de 42

Para el cuarto trimestre del año 2025, se recibieron 47 solicitudes de las cuales el 75% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 23% a través del módulo GSC de la entidad y el 2% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

Estado de Respuesta

En relación con el estado de las respuestas, se puede observar que 39 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley.

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	39
Respuesta Extemporanea	8
TOTAL	47





INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

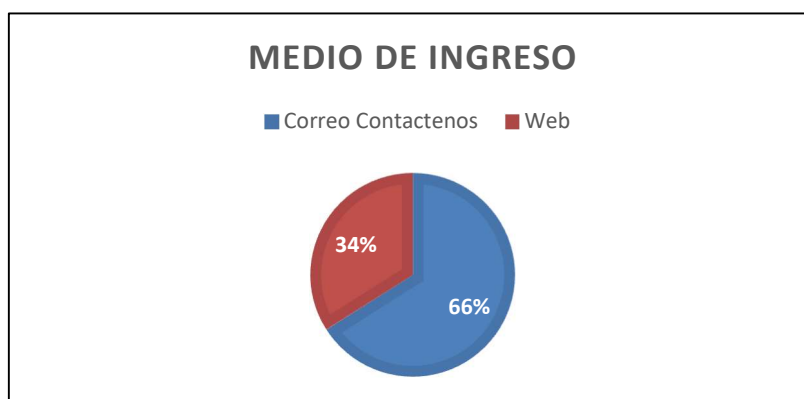
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 11 de 42

OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contactenos	31
Web	16
TOTAL	47



Para el cuarto trimestre del año 2025, se recibieron 47 solicitudes de las cuales el 66% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 34% ingresaron por el módulo GSC.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	47
TOTAL	47



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

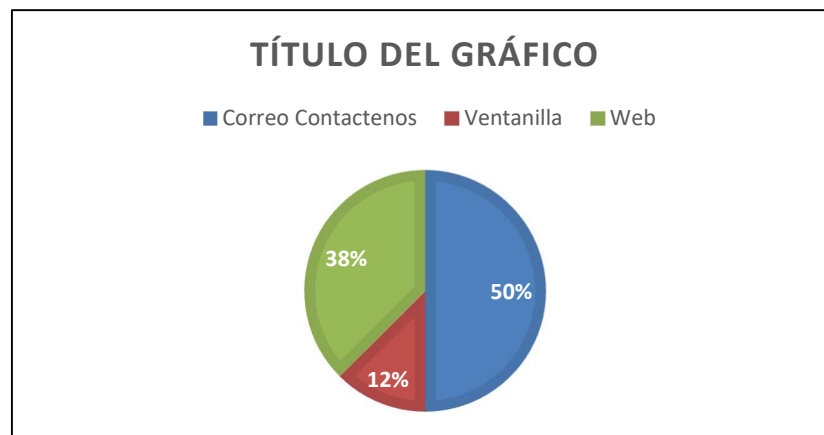
Página 12 de 42

En relación con el estado de las respuestas, se puede observar, que las 47 solicitudes fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley.

OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contactenos	8
Ventanilla	2
Web	6
TOTAL	16



Para el tercer trimestre del año 2025, se recibieron 16 solicitudes, de las cuales 30% ingresaron por el módulo GSC; el 50% por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga y el 12% 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 42

Estado de Respuesta

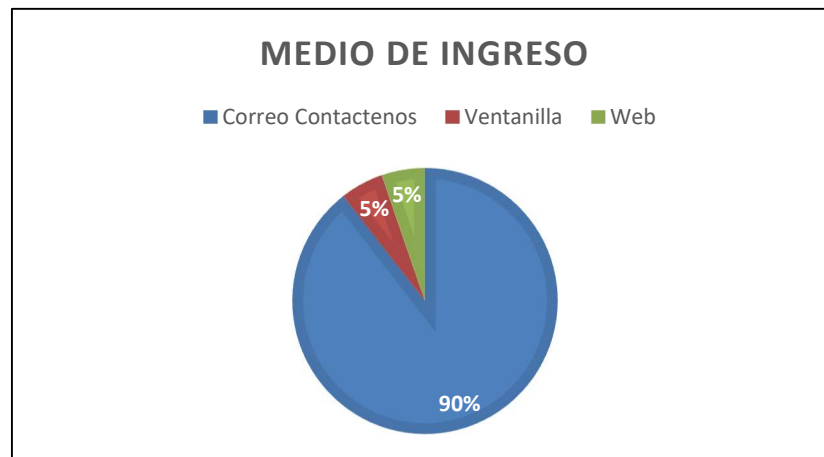
ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	12
TOTAL	12

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que las 12 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley.

OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contactenos	17
Ventanilla	1
Web	1
TOTAL	19





**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**

Para el cuarto trimestre del año 2025, se recibieron 19 solicitudes, de las cuales el 90% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 5% ingreso a través del módulo GSC en físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	19
TOTAL	19

En relación con el estado de las respuestas, se puede observar que las 19 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
TOTAL	1086



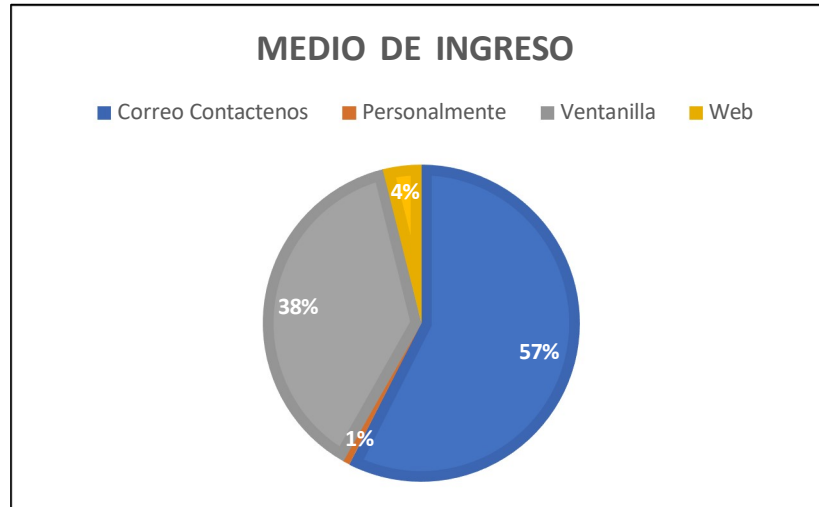
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

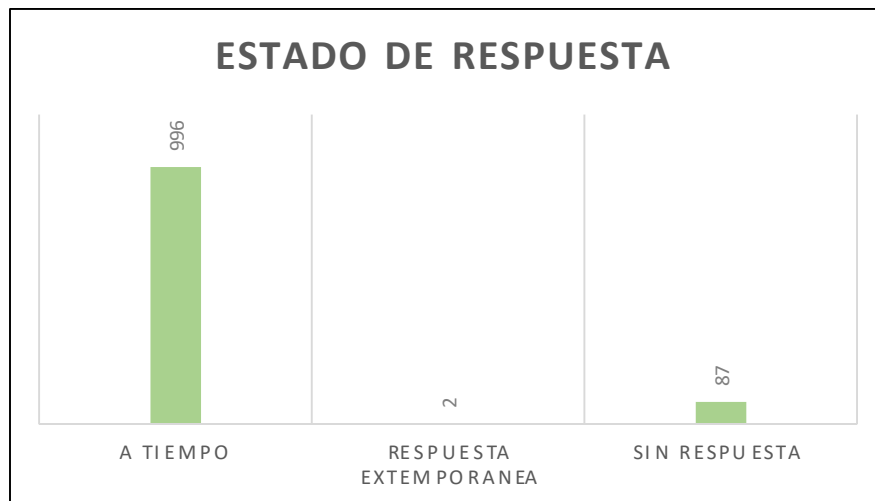
Página 15 de 42



Para el cuarto 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
TOTAL	1085





INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

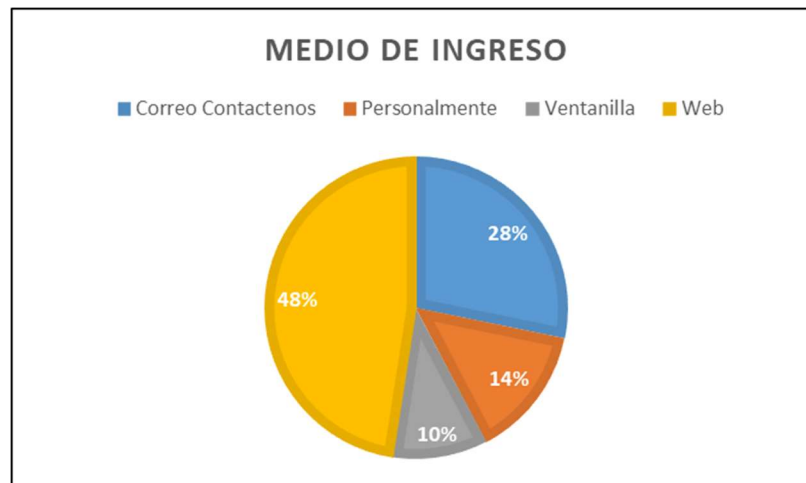
Página 16 de 42

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
TOTAL	1304



Para el cuarto 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 42

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	822
Respuesta Extemporánea	371
Extemporánea sin Respuesta	22
Sin Respuesta	89
TOTAL	1304



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
TOTAL	22



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

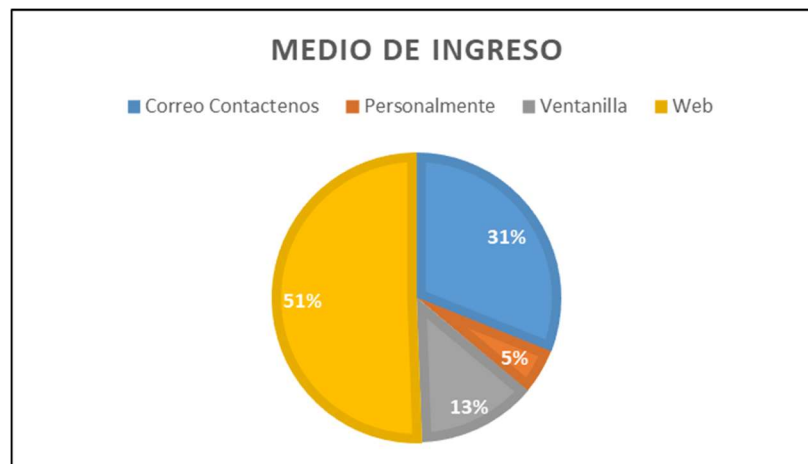
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 18 de 42

SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	727
Personalmente	119
Ventanilla	311
Web	1185
TOTAL	2342



Para el cuarto 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
TOTAL	2342



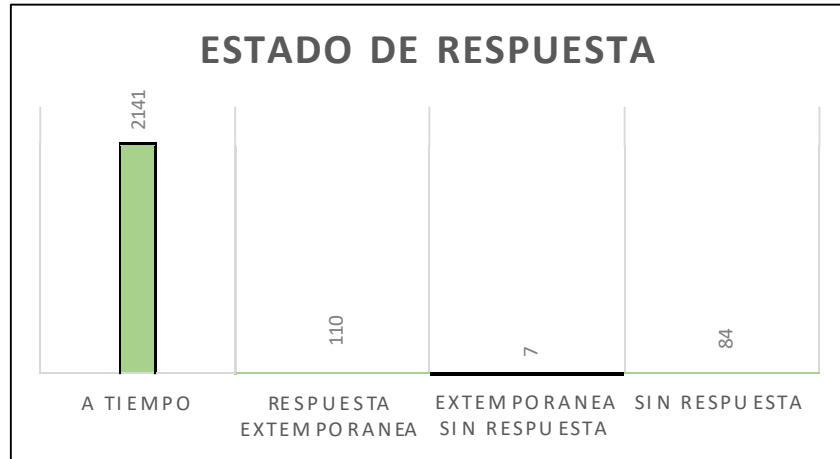
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 19 de 42



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
TOTAL	7

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	512
Personalmente	372
Ventanilla	664
Web	339
TOTAL	1887



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

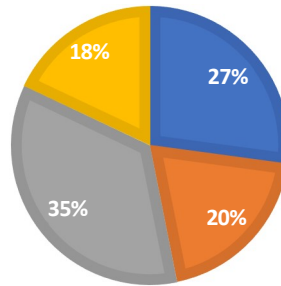
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 20 de 42

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Personalmente ■ Ventanilla ■ Web

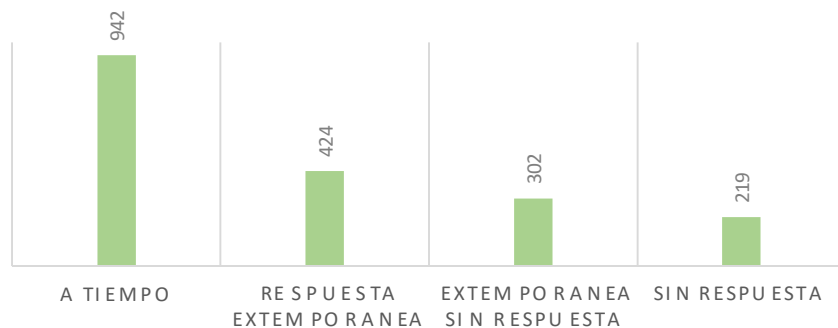


Para el cuarto trimestre del año 2025, se recibieron 1887 solicitudes de las cuales, el 35% ingresaron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 27% a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 20% como solicitudes realizadas por los ciudadanos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

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 **42**

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
TOTAL	302

SECRETARIA DE EDUCACIÓN

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	453
Personalmente	16
Ventanilla	17
Web	153
SAC	5585
TOTAL	6224



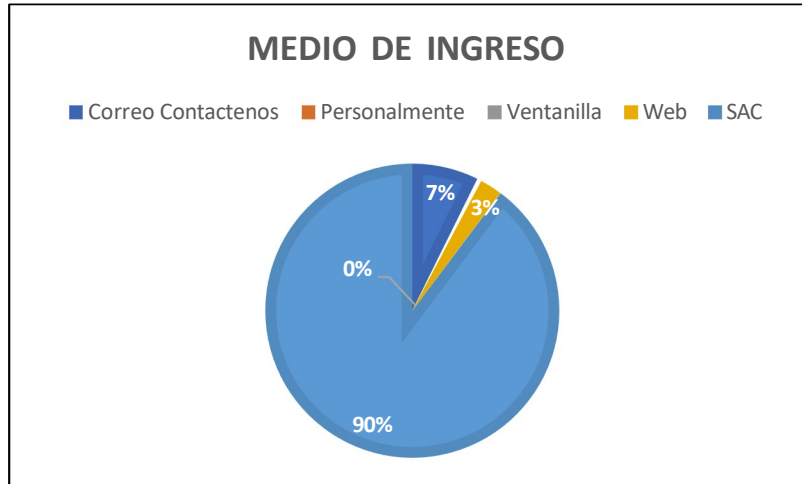
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 22 de 42



Para el cuarto 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
TOTAL	6224





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 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

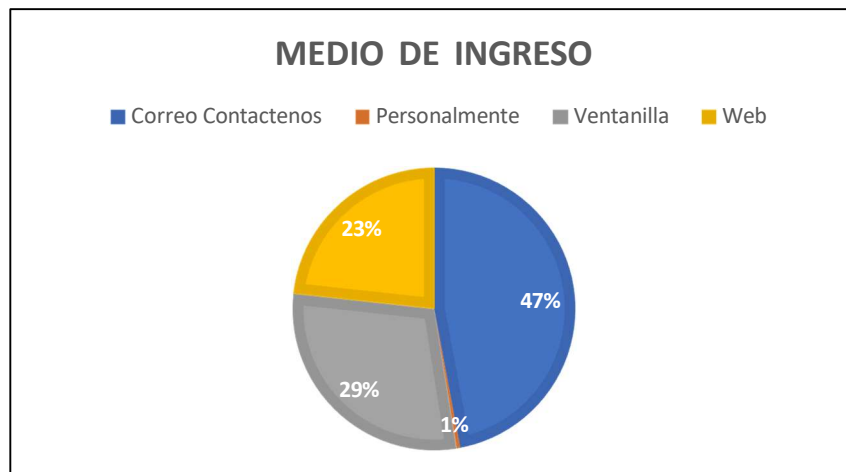
Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Informativo	1
Petición de Información	1
Petición General	8
Queja	2
TOTAL	12

SECRETARIA DE HACIENDA

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	5627
Personalmente	50
Ventanilla	3497
Web	2782
TOTAL	11956





INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

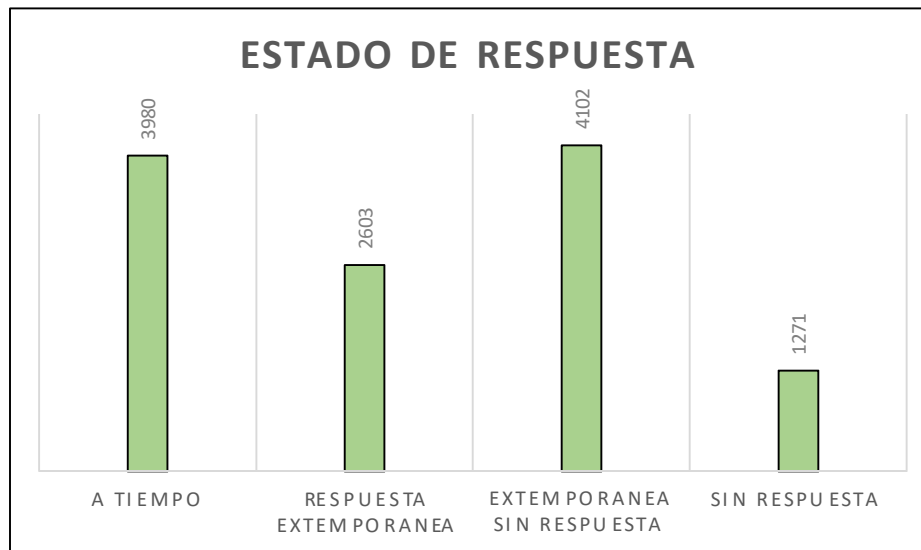
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 24 de 42

Para el cuarto 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
TOTAL	11956



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
PQRS**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **25** de **42**

Solicitudes Extemporáneas sin respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
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 Consulta	31
Petición entre Autoridades	12
Procesos Judiciales	17
Requerimientos entidades de Control	16
Queja Anónima	4
Queja	95
Solicitudes reconocimiento saldos a favor	13
Sugerencias	3
TOTAL	4102

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	30
Año 2020	51
Año 2021	27
Año 2022	215
Año 2023	445
Año 2024	3852
TOTAL	4620



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

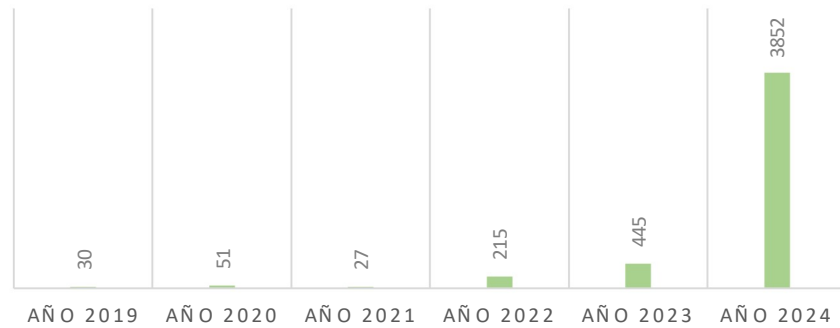
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 26 de 42

SOLICITUDES VENCIDAS VIGENCIAS ANTERIORES



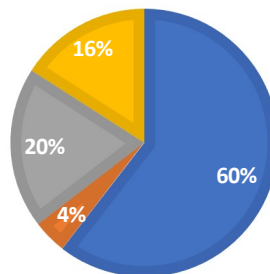
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	1018
Personalmente	69
Ventanilla	328
Web	268
TOTAL	1683

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

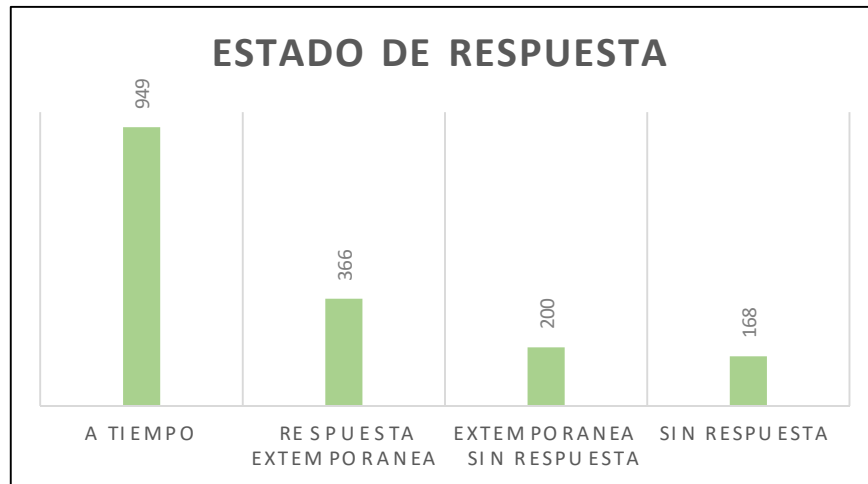
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 27 de 42

Para el cuarto 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
TOTAL	1683



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 **42**

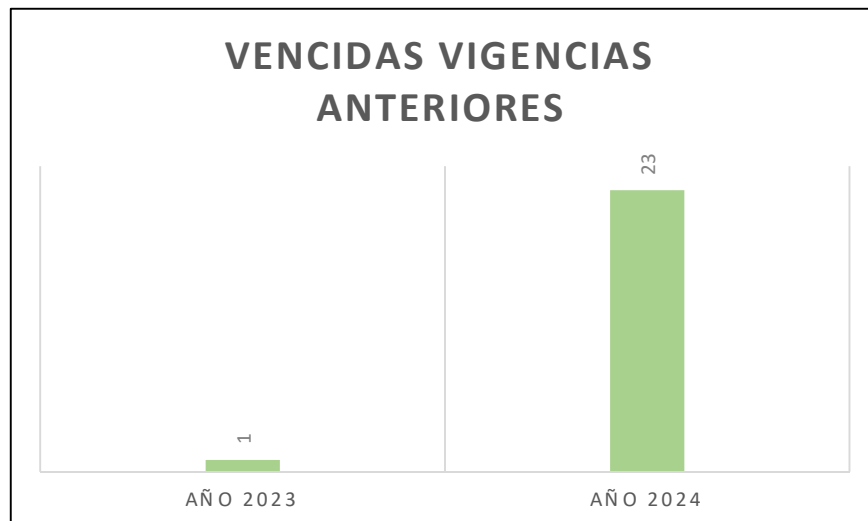
Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Petición General	172
Petición entre Autoridades	5
Requerimientos entidades de Control	17
Queja Anónima	1
Queja	5
TOTAL	200

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
TOTAL	24





INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

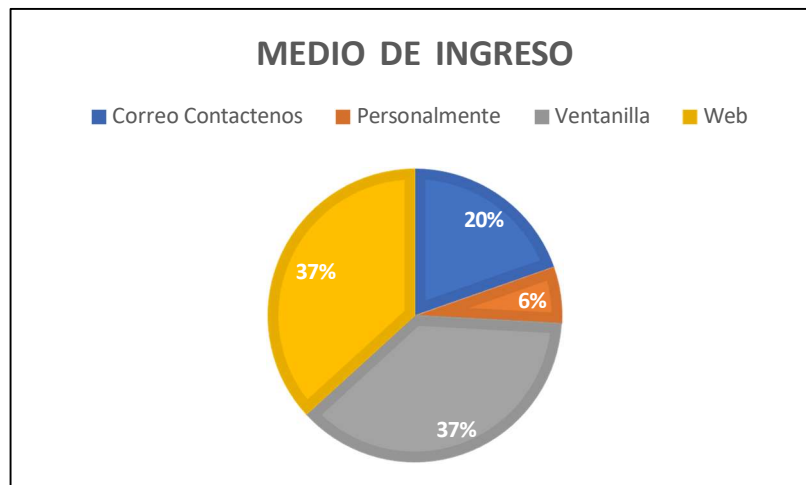
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 29 de 42

SECRETARIA DE PLANEACIÓN

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	536
Personalmente	171
Ventanilla	1020
Web	1006
TOTAL	2733



Para el cuarto 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
TOTAL	2733



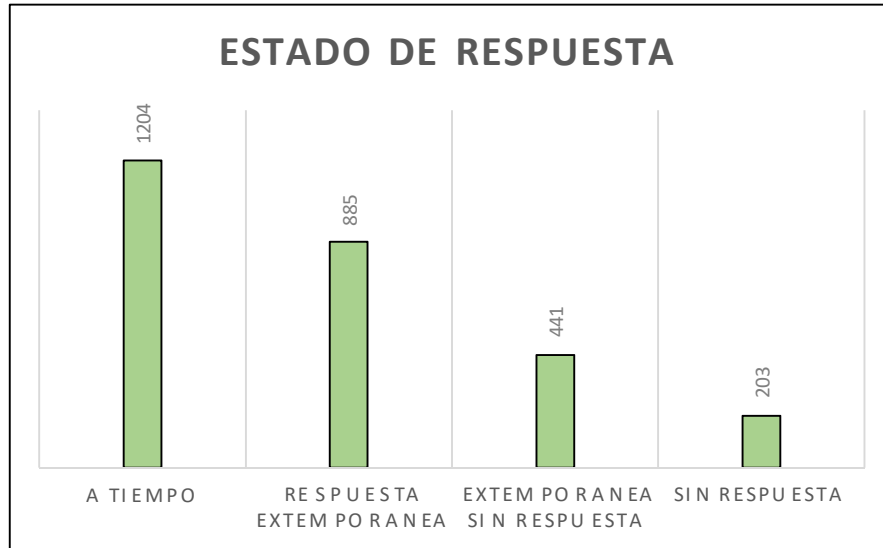
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE
LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y
PQRSD**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **30** de **42**



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
TOTAL	441



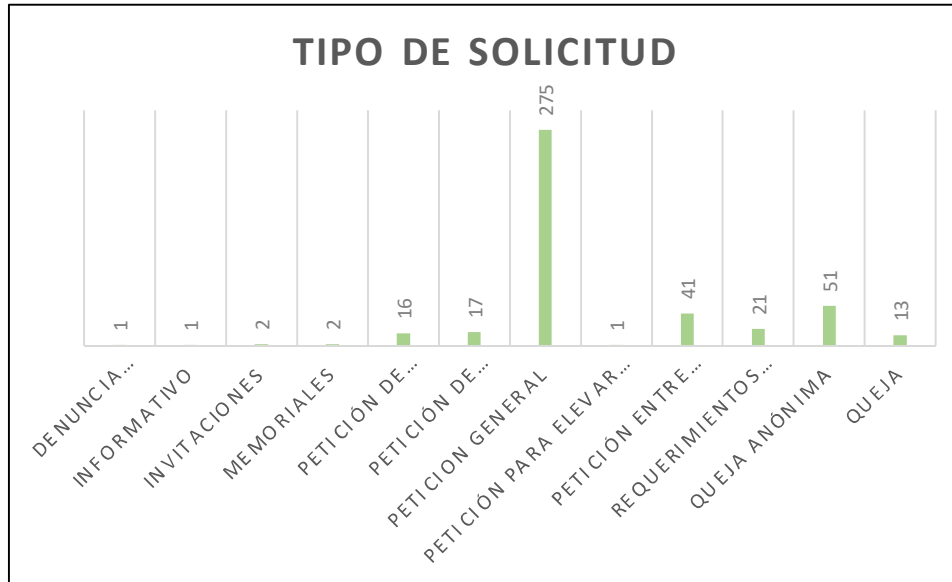
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

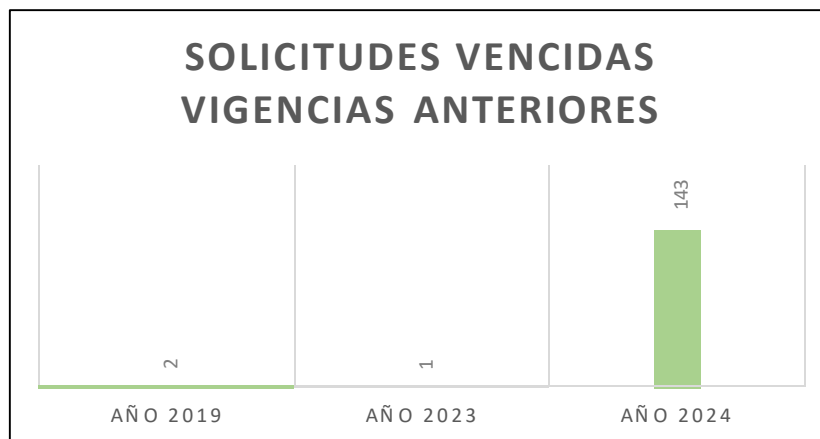
Página 31 de 42



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

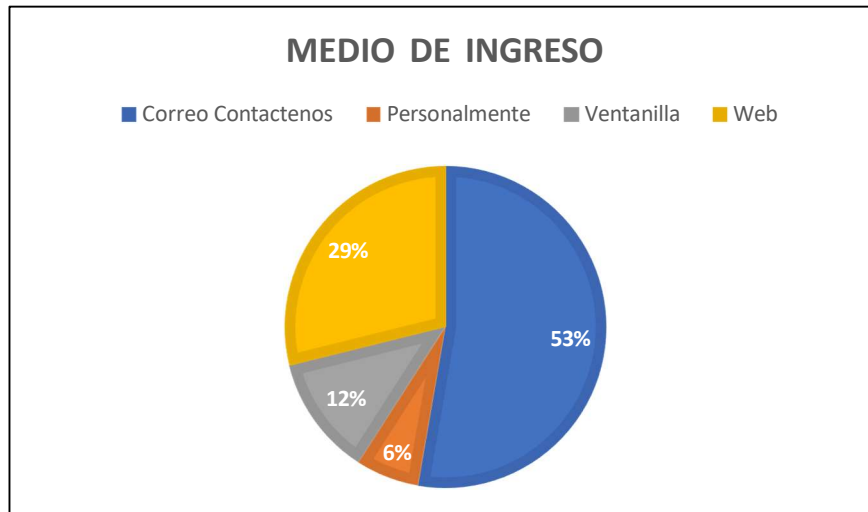
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 32 de 42

SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	1470
Personalmente	177
Ventanilla	336
Web	805
TOTAL	2788



Para el cuarto 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
TOTAL	2788



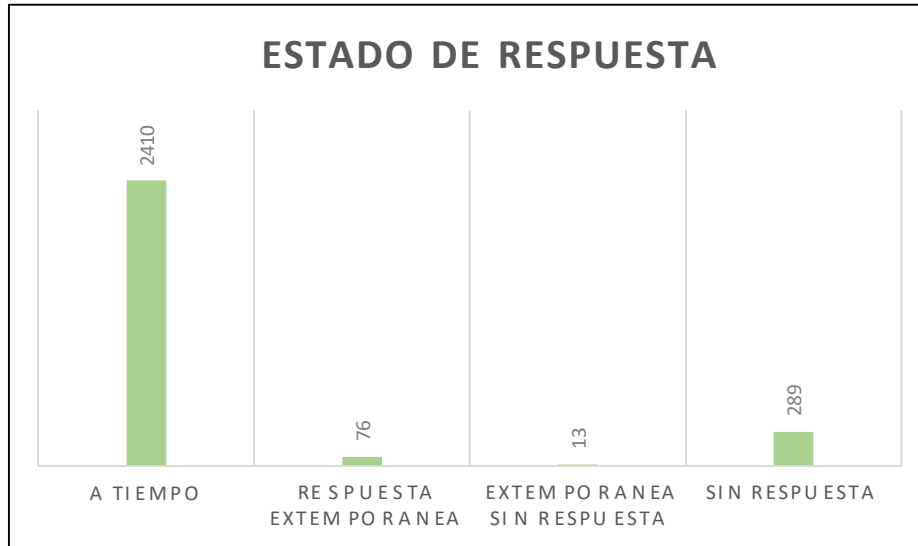
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE
LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y
PQRSD**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **33** de **42**



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
TOTAL	13

SECRETARIA DEL INTERIOR

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	1735
Personalmente	155
Ventanilla	619
Web	696
TOTAL	3205



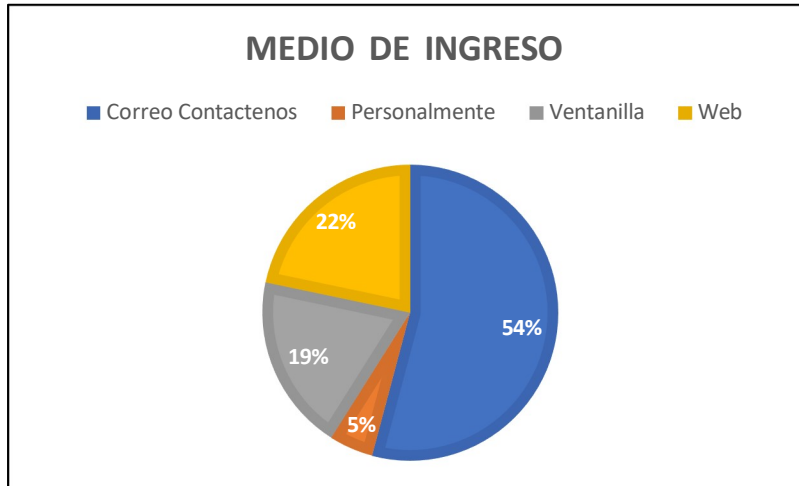
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

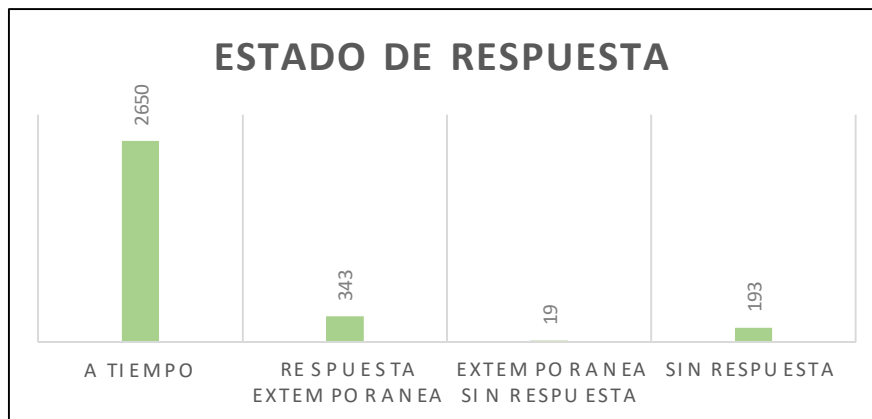
Página 34 de 42



Para el cuarto 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
TOTAL	3205





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 42

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.

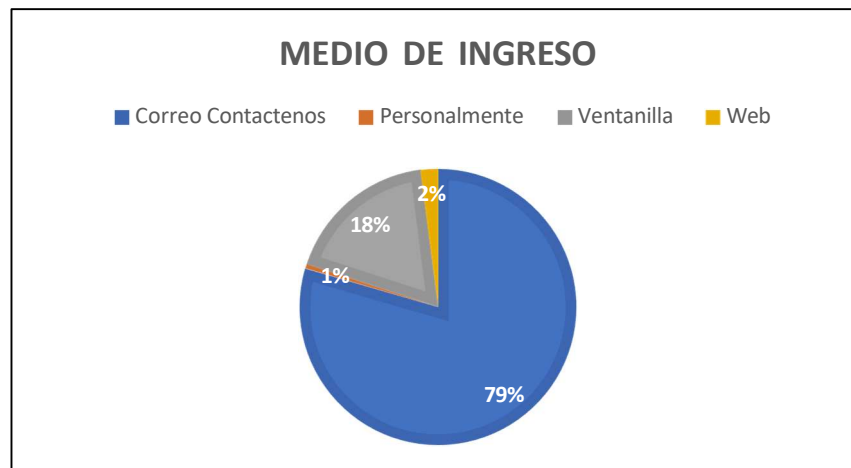
Solicitudes extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Petición de Documentos	1
Petición General	14
Requerimientos entidades de Control	3
Queja Anónima	1
TOTAL	19

SECRETARIA JURÍDICA

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	314
Personalmente	2
Ventanilla	71
Web	8
TOTAL	395





INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

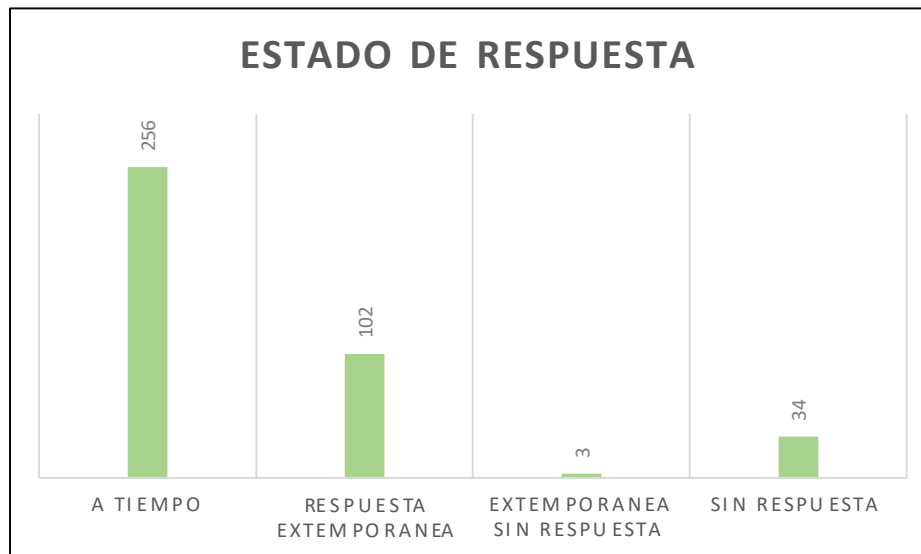
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 36 de 42

Para el cuarto 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
TOTAL	395



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 42

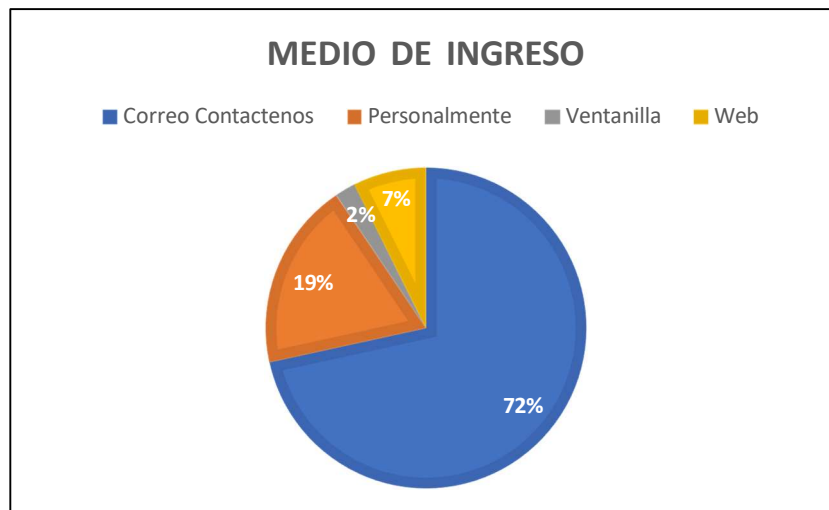
Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Procesos Judiciales	2
Petición General	1
TOTAL	3

OFICINA DEL SISBÉN

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	68
Personalmente	18
Ventanilla	2
Web	7
TOTAL	95



Para el cuarto 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 PQRS

Código: F-GSC-8200-238,37-019

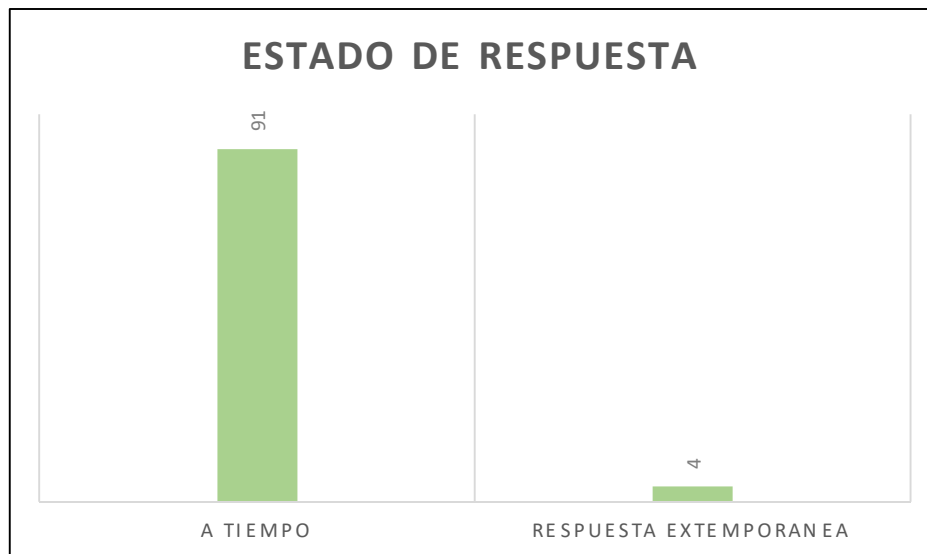
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 38 de 42

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	91
Respuesta Extemporánea	4
TOTAL	95



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

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contactenos	21
Personalmente	24
Ventanilla	20
Web	25
TOTAL	90



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

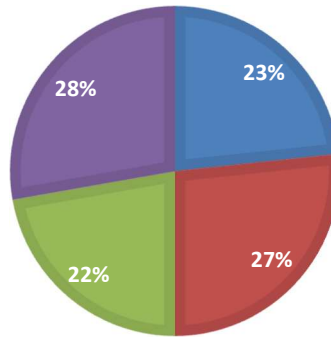
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 39 de 42

MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Personalmente ■ Ventanilla ■ Web



Para el cuarto trimestre del año 2025, se recibieron 90 solicitudes de las cuales el 27% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos a través de PQRSD verbales; el 28% ingresaron a través del módulo Web; el 22% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 23% a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	90
TOTAL	90

En relación al estado de las respuestas se puede observar que 90 solicitudes que ingresaron se contestaron en los términos establecidos por la Ley.



**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 **40** 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 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, Marzo 10 de 2026



**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**



**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**