

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

Fecha: Julio 29 de 2026	Ciudad: Bucaramanga				
Profesional(es) asignado(s): Carlos Andrés Cortés Zabala	Proceso: Gestión de Servicios a la Ciudadanía Procedimiento: Gestión de Peticiones Ciudadanas Programa:				
Clase de Informe: <table><tr><td>Seguimiento</td><td>x</td></tr><tr><td>Evaluación</td><td></td></tr></table>	Seguimiento	x	Evaluación		Tema: Seguimiento a la gestión realizada en la atención de PQRSD para el periodo comprendido entre 1 de enero al 30 de junio del 2026
Seguimiento	x				
Evaluación					

1. OBJETIVO GENERAL

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

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

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

3. ALCANCE

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la alcaldía de Bucaramanga, a través de los diferentes canales, para el periodo comprendido entre 1 de enero al 30 de junio de 2026.

4. MARCO NORMATIVO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

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

LEYES

- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”. Artículo 12 ítem i
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 7.

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

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

DECRETOS

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

OTROS DOCUMENTOS

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

5. DESARROLLO

En cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades asignadas a la Oficina de Control Interno y de acuerdo al Plan de Acción y Auditoría de la vigencia 2026, aprobado en la sesión ordinaria del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI) y fundamentados en el marco legal establecido en la Ley 1474 de 2011, que en su artículo 76 dispone “La oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

De conformidad con lo anterior se procede a formular el presente informe, centrado en la evaluación y verificación de la implementación de los procedimientos destinados a gestionar las PQRS que son recibidas a través de los diversos canales dispuestos en la alcaldía de Bucaramanga, en consonancia con los mandatos constitucionales y legales.

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

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

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

Se emplearán las siguientes abreviaturas en el presente informe:

- **DP**: Derecho de Petición.
- **GSC**: Software de Gestión de Servicios a la Ciudadanía.
- **OCIG**: Oficina de Control Interno de Gestión.
- **PQRSD**: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias.
- **SAC**: Sistema de Atención al Ciudadano.
- **GESTIÓN EME**: Modulo para la Atención de Solicitudes Referente a Alumbrado Público.

Como insumo para la realización del presente Informe de Seguimiento se tuvieron en cuenta los reportes consultados en el software de Gestión de servicio a la Ciudadanía (GSC); los datos obtenidos contenidos en los informes comportamentales de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias publicados en la pagina web de la alcaldía de Bucaramanga, para el primer y segundo trimestre del año 2025 en: <https://www.bucaramanga.gov.co/sin categoria/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/> ; el reporte realizado por la OATIC en Microsoft Power BI ubicado en el enlace: [Reportes solicitudes | Alcaldía de Bucaramanga](#); El reporte adelantado por la Secretaría de Educación mediante el Sistema SAC y la Secretaría de Infraestructura del Sistema Gestión EME.

5.1 Gestión de PQRSD

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

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

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

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

- Presencial: Punto de atención al ciudadano y al operador ubicado en la alcaldía de Bucaramanga sede administrativa (Fase II), en la carrera 11 #34-52, primer piso.
- Línea de atención: +57 (607) 633 70 00
- Línea de atención gratuita nacional: +57 (607) 625 55 55
- Correo Institucional: contactenos@bucaramanga.gov.co
- Correo Notificaciones Judiciales: notificaciones@bucaramanga.gov.co
- Pagina web: atención y servicio a la ciudadanía – PQRSD (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias):
<https://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx?id=LopM78G2wq78-vC4zXaS>
- Sistema SAC en:
https://sac2.gestionsecretariasideeducacion.gov.co/app_Login/?sec=12
- Gestión EME en:
<https://alumbrado.bucaramanga.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqr>

5.2. Resultados del seguimiento GSC

5.2.1 Cantidad de solicitudes con radicado único:

El reporte encontrado en el sistema GSC registra las siguientes solicitudes durante el primer semestre del 2025 y el primer semestre del 2026¹, discriminadas así:

Tabla No.1 Comparativo de solicitudes primer semestre 2026 y el primer semestre del 2025 – GSC

TIPO DE INGRESO	PRIMER SEMESTRE 2026 CANTIDAD DE SOLICITUDES ASIGNADAS	PRIMER SEMESTRE 2025 CANTIDAD DE SOLICITUDES ASIGNADAS	VARIACIÓN
Modulo PQRSD	46.632	51.166	-9,72%
Otros Canales	9	227	-2422%
Ventanilla	17.022	15.074	11,44%
Total	63.663	66.467	-4,40%

Fuente: Informe comportamental PQRSD y Reporte Sistema GSC consultado por la OCIG

Durante el primer semestre de 2026 se asignaron **63.663 solicitudes**, lo que representa una disminución del **4,4 %** frente al mismo periodo de 2025 (66.467 solicitudes). El **Módulo PQRSD** continúa siendo el principal canal de ingreso, con **46.632 solicitudes**, aunque presentó una reducción del **9,72 %** respecto al año anterior. Por su parte, las solicitudes recibidas por **Ventanilla** aumentaron un **11,44 %**, pasando de 15.074 a 17.022, lo que evidencia un mayor uso de este canal. En contraste, los **Otros Canales** registraron una disminución significativa, pasando de 227 a 9 solicitudes. En términos generales, el comportamiento de los datos refleja una leve reducción en el volumen total de solicitudes asignadas durante el periodo analizado, acompañada de una redistribución en los canales de ingreso.

Tras una consulta efectuada a la base de datos del reporte de asignaciones del software GSC por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión, se han identificado las siguientes asignaciones distribuidas por dependencias. A continuación, se procede a realizar una

Es importante resaltar que la Administración Municipal implementó una de las recomendaciones formuladas por la OCIG durante los seguimientos de la vigencia 2025, consistente en excluir del reporte comportamental del GSC el tipo de solicitud **"Formulario de Impuesto de Industria y Comercio"**, al tratarse de un trámite que el ciudadano realiza de manera autónoma y que genera una respuesta automática. Esta situación incrementaba artificialmente el volumen de PQRSD registradas, debido a que más del 50 % correspondía a dicho trámite. En consecuencia, para la vigencia 2026 este tipo de solicitud ya no se encuentra registrado en el GSC, reflejando un volumen de trámites más representativo de la gestión realizada.

comparación entre los datos correspondientes al primer semestre de 2026 y primer semestre del año 2025:

Tabla No.2. Análisis de canales de entrada de las solicitudes Externas asignadas por GSC.

DESTINO	PQRS		OTROS CANALES		VENTANILLA		TOTAL GENERAL		PARTICIPACIÓN	
	Primer semestre 2026	Primer semestre 2025	Primer semestre 2026	Primer semestre 2025	Primer semestre 2026	Primer semestre 2025	Primer semestre 2026	Primer semestre 2025	Primer semestre 2026	Primer semestre 2025
Hacienda	18.302	24.675	0	0	5.536	7.621	23.838	32.296	37,44%	48,60%
Salud	5.010	5.215	0	0	3.171	778	8.181	5.993	12,85%	9,02%
Interior	4.707	4.783	0	0	1.241	1.196	5.948	5.979	9,34%	9,00%
Administrativa	4.023	3.477	9	226	410	353	4.442	4056	6,98%	6,10%
Planeación	3.253	3.032	0	0	2.273	1.794	5.526	4.826	8,68%	7,26%
Infraestructura	2.717	2.493	0	0	517	605	3.234	3.098	5,08%	4,66%
Desarrollo Social	2.175	2189	0	0	2.274	1.111	4.449	3300	6,99%	4,97%
Educación	1.524	1.291	0	1	45	25	1.569	1.317	2,46%	1,98%
DADEP	1.537	1.085	0	0	381	340	1.918	1425	3,01%	2,14%
Valorización	345	939	0	0	709	747	1.054	1686	1,66%	2,54%
Gestión de Riesgo	1.187	789	0	0	198	207	1.385	996	2,18%	1,50%
Jurídica	937	435	0	0	103	118	1.040	533	1,63%	0,80%
SISBEN	141	285	0	0	5	3	146	288	0,23%	0,43%
Despacho alcalde	351	227	0	0	74	91	425	318	0,67%	0,48%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	139	84	0	0	57	48	196	132	0,31%	0,20%
Control Interno Disciplinario	111	72	0	0	4	11	115	83	0,18%	0,12%
Asesora TIC	66	43	0	0	4	3	70	46	0,11%	0,07%
Prensa y Comunicaciones	74	24	0	0	6	10	80	34	0,13%	0,05%
OFAI	18	15	0	0	2	9	20	24	0,03%	0,04%
Control Interno de gestión	15	13	0	0	3	4	18	17	0,03%	0,03%
(En blanco)	0	0	0	0	9	0	9	0	0,01%	-
Total general	46.632	48.997	9	226	17.022	15.074	63.663	66.467	100%	100%
Variación	-5,07%		-2411%		11,44%		-4,4%			

Fuente: Informe Comportamental PQRSD y Reporte Sistema GSC consultado por la OCIG

La distribución de las solicitudes asignadas por dependencia durante el primer semestre de 2026 evidencia que la **Secretaría de Hacienda** concentró el mayor volumen de requerimientos, con **23.838 solicitudes**, equivalentes al **37,44 %** del total, aunque presentó una disminución frente al mismo periodo de 2025, cuando registró una participación del **48,60 %**. En segundo lugar, se ubicó la **Secretaría de Salud**, con **8.181 solicitudes (12,85 %)**, seguida por la **Secretaría del Interior**, con **5.948 solicitudes (9,34 %)**, manteniendo una participación similar a la del año anterior.

Por otra parte, se observa un incremento en la participación de dependencias como **Planeación (8,68 %)**, **Desarrollo Social (6,99 %)**, **Administrativa (6,98 %)** e **Infraestructura (5,08 %)**, lo que evidencia una mayor concentración de solicitudes en estas áreas. Asimismo,

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

destacan los incrementos registrados en **Jurídica, Gestión del Riesgo, DADEP y Educación**, mientras que dependencias como **Valorización, SISBEN y Hacienda** presentaron una reducción en el número de solicitudes asignadas respecto al primer semestre de 2025.

En cuanto a los canales de ingreso, el **Módulo PQRSD** continuó siendo el principal mecanismo de recepción de solicitudes para la mayoría de las dependencias. No obstante, el canal de **Ventanilla** mostró un crecimiento importante en entidades como **Salud, Planeación y Desarrollo Social**, contribuyendo al incremento general del **11,44 %** registrado para este canal durante el periodo analizado.

5.2.2 Tiempo de respuesta

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

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

Tabla No.3 Análisis Comparativo del Estado de Respuesta

DESTINO	A TIEMPO		RESPUESTA EXTEMPORANEA		EXTEMPORANEA SIN RESPUESTA		SIN RESPUESTA		TOTAL GENERAL	
	Primer semestre 2026	Primer semestre 2025	Primer semestre 2026	Primer semestre 2025	Primer semestre 2026	Primer semestre 2025	Primer semestre 2026	Primer semestre 2025	Primer semestre 2026	Primer semestre 2025
Secretaría Hacienda	9.420	14.553	11.409	16.592	3.002	1.151	7	0	23.838	32.296
Secretaría salud	5.119	5.540	2.936	453	67	0	59	0	8.181	5.993
Secretaría Interior	5.823	4.747	83	1.232	2	0	40	0	5.948	5.979
Secretaría Administrativa	3.850	3.900	557	156	22	0	13	0	4.442	4.056
Secretaría Planeación	2.429	2.208	2.244	2.570	801	48	52	0	5.526	4.826
Secretaría Infraestructura	2.139	1.528	1.074	1.570	7	0	14	0	3.234	3.098
Secretaría Desarrollo Social	2.147	1.799	1.941	1.501	342	0	19	0	4.449	3.300
Secretaría Educación	1.443	1.081	91	236	25	0	10	0	1.569	1.317
DADEP	1.123	875	770	549	19	1	6	0	1.918	1.425
Oficina Valorización	1.048	1.686	4	0	0	0	2	0	1.054	1.686
Gestión de Riesgo (Secretaría Interior)	1.114	606	261	390	4	0	6	0	1.385	996
Secretaría Jurídica	649	337	386	216	3	0	2	0	1.040	553
SISBEN	137	270	9	18	0	0	0	0	146	288
Despacho alcalde	297	299	67	19	58	0	3	0	425	318
Unidad Técnica de Servicios Públicos	196	132	0	0	0	0	0	0	196	132
Control Interno Disciplinario	115	81	0	2	0	0	0	0	115	83
Oficina Asesora TIC	59	33	11	13	0	0	0	0	70	46
Área Prensa y Comunicaciones	50	34	13	0	17	0	0	0	80	34
OFAI	20	24	0	0	0	0	0	0	20	24
OCIG	17	17	1	0	0	0	0	0	18	17
(En blanco)	0	0	0	0	9	0	0	0	9	0
Total general	37.195	39.750	21.857	25.517	4.378	1.200	233	0	63.663	66.467
Porcentaje	58,42%	59,80%	34,33%	38,39%	6,87%	1,80%	0,36%	0		

Fuente: Reporte Sistema GSC consultado por la OCIG

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

El análisis de la oportunidad en la atención de las solicitudes durante el primer semestre de 2026 evidencia que, de las **63.663 solicitudes asignadas, 37.195 (58,42 %)** fueron respondidas dentro de los términos establecidos, porcentaje ligeramente inferior al registrado en el mismo periodo de 2025 (**59,80 %**). Por su parte, las **respuestas extemporáneas** representaron el **34,33 %** (21.857 solicitudes), mostrando una disminución frente al **38,39 %** registrado en 2025.

No obstante, se observa un incremento en las **solicitudes extemporáneas sin respuesta**, las cuales pasaron de **1.200 casos (1,80 %)** en el primer semestre de 2025 a **4.378 casos (6,87 %)** en 2026. Asimismo, se identificaron **233 solicitudes clasificadas como "sin respuesta" (0,36 %)**. Es importante precisar que esta clasificación corresponde a solicitudes que, al corte del periodo evaluado, **aún se encontraban dentro de los términos legales establecidos para emitir respuesta**, por lo que no representan incumplimientos en la atención de las peticiones.

Por dependencias, la **Secretaría de Hacienda** concentró el mayor número de respuestas extemporáneas y de solicitudes extemporáneas sin respuesta, debido principalmente al alto volumen de requerimientos que administra. De igual manera, la **Secretaría de Planeación** registró **801 solicitudes extemporáneas sin respuesta**, constituyéndose en la dependencia con el mayor número de casos en esta categoría, seguida por **Desarrollo Social** (342), **Salud** (67) y el **Despacho del alcalde** (58). En contraste, dependencias como **Valorización, Unidad Técnica de Servicios Públicos, SISBEN, OFAI y Control Interno Disciplinario** presentaron un comportamiento favorable, con la totalidad o la gran mayoría de sus solicitudes atendidas oportunamente y sin registros relevantes de solicitudes pendientes.

En términos generales, aunque se evidencia una reducción en la proporción de respuestas extemporáneas respecto al año anterior, el incremento de las solicitudes extemporáneas sin respuesta constituye un aspecto que requiere especial seguimiento, con el fin de fortalecer la oportunidad en la gestión de las peticiones y garantizar el cumplimiento de los términos legales de respuesta.

5.2.3 Comunicaciones Internas:

Con relación a las PQRSD tramitadas entre las distintas dependencias de la alcaldía de Bucaramanga mediante el módulo GSC, se pudo encontrar que ingresaron 21.991 distribuidas y respondidas así:

Tabla No. 5 Estado PQRSD INTERNAS						
DEPEDENCIAS	ESTADO DE LA RESPUESTA				TOTAL GENERAL	PARTICIPACION POR DEPEDENCIA
	A TIEMPO	RESPUESTA EXTEMPORANEA	EXTEMPORANEA SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA		
HACIENDA	1777	1370	496	5	3648	16,59%
INTERIOR	3482	78	1	3	3564	16,21%
PLANEACION	1559	550	131	22	2262	10,29%
INFRAESTRUCTURA	1469	574	3	16	2062	9,38%
ADMINISTRATIVA	1745	181	7	3	1936	8,80%
SALUD Y AMBIENTE	1132	433	40	1	1606	7,30%
ESPACIO PUBLICO	1143	348	31	0	1522	6,92%
JURIDICA	1087	283	4	0	1374	6,25%
EDUCACION	679	52	11	4	746	3,39%
DESARROLLO SOCIAL	393	182	20	1	596	2,71%
DESPACHO DEL ALCALDE	479	61	7	0	547	2,49%
OATIC	371	114	2	0	487	2,21%
OCID	388	13	0	0	401	1,82%
OCIG	335	2	0	0	337	1,53%
VALORIZACION	231	1	0	1	233	1,06%
SISBEN	185	2	0	0	187	0,85%

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

UTSP	176	0	0	0	176	0,80%
PRENSA Y COMUNICACIONES	133	32	10	0	175	0,80%
OFAI	132	0	0	0	132	0,60%
TOTAL	16896	4276	763	56	21991	100%
PORCENTAJE	76,83%	19,44%	3,47%	0,3%	100%	

Fuente: Elaboración propia con base en reporte modulo GSC

El análisis de las respuestas emitidas por las dependencias durante el primer semestre de 2026 evidencia que se gestionaron **21.991 respuestas**, de las cuales **16.896 (76,83 %)** fueron emitidas dentro de los términos establecidos, **4.276 (19,44 %)** correspondieron a respuestas extemporáneas, **763 (3,47 %)** se clasificaron como extemporáneas sin respuesta y **56 (0,3 %)** permanecían sin respuesta al momento del corte de la información. Es importante precisar que estas últimas corresponden a solicitudes que aún se encontraban dentro del plazo legal para ser atendidas, por lo que no representan incumplimientos.

En cuanto a la participación por dependencia, **Hacienda** concentró el mayor volumen de respuestas, con **3.648 registros (16,59 %)**, seguida por **Interior** con **3.564 (16,21 %)**, **Planeación** con **2.262 (10,29 %)**, **Infraestructura** con **2.062 (9,38 %)** y **Administrativa** con **1.936 (8,80 %)**. En conjunto, estas cinco dependencias representaron cerca del **61 %** del total de respuestas gestionadas durante el periodo.

Respecto a la oportunidad de las respuestas, las dependencias con mayor número de respuestas extemporáneas fueron **Hacienda** (1.370), **Infraestructura** (574), **Planeación** (550) y **Salud y Ambiente** (433). Asimismo, **Hacienda** registró el mayor número de solicitudes extemporáneas sin respuesta (496), seguida por **Planeación** (131) y **Salud y Ambiente** (40), aspectos que evidencian la necesidad de fortalecer el seguimiento a los tiempos de respuesta en estas dependencias, especialmente considerando el alto volumen de solicitudes que administran.

En términos generales, los resultados muestran que la mayoría de las respuestas fueron emitidas oportunamente; sin embargo, la proporción de respuestas extemporáneas y de solicitudes vencidas sin respuesta refleja oportunidades de mejora en la gestión y control de los términos legales, especialmente en las dependencias con mayor carga operativa.

5.3 SISTEMA SAC

El Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), es el software utilizado por la Secretaría de Educación para gestionar Consultas, Quejas y Reclamos y Legalizaciones. La Oficina de Control Interno de Gestión, mediante consulta realizada al proceso a través de oficio 2-OCIG-202607-00061726, solicitó el total de PQRSD tramitadas por la Secretaría, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026. Mediante el módulo de respuestas del GSC la Secretaría de Educación presenta la información solicitada desde la cual se desglosan los siguientes datos:

Tabla No. 6 Estado de las PQRSD en Sistema SAC

TIPO DE SOLICITUD	ESTADO DE LA RESPUESTA			TOTAL GENERAL
	A TIEMPO	RESPUESTA EXTEMPORANEA	SIN RESPUESTA	
DENUNCIA	55	7	2	64
FELICITACIONES	7	0	2	9
PETICION	4318	116	169	4603
QUEJA	127	5	6	138
RECLAMO	83	2	3	88
SUGERENCIA	20			20
TRAMITE	6235	102	95	6432
TOTAL GENERAL	10845	232	277	11354
PORCENTAJE	95,52%	2,04%	2,44%	

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

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

Es importante precisar que la siguiente información corresponde exclusivamente a las solicitudes gestionadas a través del **Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)**, administrado por la **Secretaría de Educación**, el cual constituye un canal especializado para la atención de los trámites, peticiones y demás requerimientos relacionados con el sector educativo.

Durante el primer semestre de 2026, mediante el sistema **SAC** se gestionaron **11.354 solicitudes**, de las cuales **10.845 (95,52 %)** fueron respondidas dentro de los términos establecidos, **232 (2,04 %)** fueron atendidas de manera extemporánea y **277 (2,44 %)** permanecían sin respuesta al momento del corte de la información.

En cuanto al tipo de solicitud, los **trámites** representaron la mayor participación, con **6.432 registros (56,65 %)**, seguidos por las **peticiones**, con **4.603 (40,54 %)**. Las demás categorías —**quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y sugerencias**— concentraron una participación inferior al **3 %** del total de solicitudes gestionadas.

En términos generales, el comportamiento del sistema **SAC** evidencia un alto nivel de oportunidad en la atención de las solicitudes, al registrar más del **95 %** de las respuestas dentro de los tiempos establecidos. No obstante, resulta pertinente mantener el seguimiento sobre las solicitudes que permanecían sin respuesta al cierre del periodo, con el fin de asegurar su atención dentro de los términos legales aplicables y mantener los niveles de cumplimiento alcanzados.

5.4 SISTEMA GESTIÓN EME

La Oficina de Control Interno de Gestión, mediante consulta realizada al proceso a través de oficio 2-OCIG-202607-00061739 a la Secretaría de Infraestructura un reporte de las comunicaciones tramitadas a través del sistema Gestión EME del área de alumbrado público en: <https://alumbrado.bucaramanga.gov.co>. A través de esta información se pudo concluir que para el periodo de tiempo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026 se dio tramite a 4.0264 solicitudes de la ciudadanía.

TIPO DE SOLICITUD	ESTADO DE LA RESPUESTA				TOTAL GENERAL
	SOLUCIONADO	ASIGNADOS	PENDIENTE	SIN ASIGNACION	
CARTA	5	0	1	0	6
DERECHO DE PETICION	569	6	9	61	645
EMAIL	67	2	1	13	83
INSPECCION	60	1		1	62
PAGINA WEB	544	19	18	90	671
PODAS	38	4	1	26	69
TELEFONO	329	14	16	38	397
TELEGESTION	2	0	0	0	2
QUEJAS	2109	55	43	122	2329
				TOTAL	4264

Fuente: Elaboración propia con base en reporte Gestión EME

Es importante precisar que la siguiente información corresponde exclusivamente a las solicitudes gestionadas a través del **Sistema de Gestión EME**, herramienta administrada por el **Área de Alumbrado Público de la Secretaría de Infraestructura**, la cual permite registrar, asignar y realizar el seguimiento de los requerimientos relacionados con la operación, mantenimiento y atención del servicio de alumbrado público.

Durante el primer semestre de 2026, el Sistema de Gestión EME registró **4.264 solicitudes**, de las cuales **3.949 (92,61 %)** se encuentran en estado **solucionado**, **101 (2,37 %)** permanecen

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

asignadas para su atención, **89 (2,09 %)** se encuentran **pendientes** y **125 (2,93 %)** continúan **sin asignación**.

De acuerdo con el tipo de solicitud, las **quejas** constituyeron la mayor proporción de requerimientos, con **2.329 registros (54,62 %)**, seguidas por las solicitudes presentadas a través de la **página web**, con **671 (15,74 %)**, y los **derechos de petición**, con **645 (15,13 %)**. En conjunto, estas tres categorías representaron aproximadamente el **85,5 %** del total de solicitudes registradas en el sistema. Los demás tipos de ingreso, como **teléfono**, **correo electrónico**, **podas**, **inspecciones**, **cartas** y **telegestión**, presentaron una participación significativamente menor.

En términos generales, los resultados evidencian un comportamiento favorable en la gestión del Sistema de Gestión EME, al registrarse un alto porcentaje de solicitudes solucionadas. No obstante, resulta pertinente mantener el seguimiento sobre las solicitudes que permanecen en estado **asignado**, **pendiente** y **sin asignación**, con el propósito de asegurar su atención oportuna y fortalecer la eficiencia en la gestión de los requerimientos relacionados con el servicio de alumbrado público.

6. CONCLUSIÓN

Disminución general del volumen de solicitudes y redistribución de canales:

Durante el primer semestre de 2026 se registraron **63.663 solicitudes externas** en la plataforma GSC, lo que representó una reducción del **4,4%** en comparación con el mismo periodo de 2025 (66.467 solicitudes). Aunque el **Módulo PQRSD** se mantuvo como la principal vía de ingreso (73,25%), presentó un descenso del 9,72%, mientras que la recepción por **Ventanilla física** creció un **11,44%** (pasando de 15.074 a 17.022 requirentes), lo que denota una preferencia persistente del ciudadano por la atención presencial.

Deterioro en el indicador de oportunidad y aumento preocupante de solicitudes vencidas sin respuesta:

La atención dentro de los términos legales en el software GSC experimentó una leve disminución, situándose en **58,42%** (37.195 peticiones a tiempo) frente al **59,80%** del año anterior. Sin embargo, el aspecto crítico radica en el incremento exponencial de la categoría **"Extemporánea Sin Respuesta"**, que pasó de **1.200 solicitudes (1,80%) en 2025 a 4.378 (6,87%) en 2026**, representando un riesgo manifiesto de vulneración del derecho fundamental de petición y posibles sanciones disciplinarias.

Alta concentración de la demanda en áreas específicas:

La Secretaría de Hacienda continúa concentrando la mayor carga operativa de la entidad, con **23.838 solicitudes (37,44% del total)**, seguida por Salud (12,85%), Interior (9,34%) y Planeación (8,68%). Asimismo, las dependencias con mayor número acumulado de requerimientos vencidos y no atendidos fueron **Hacienda y Planeación (801 casos extemporáneos sin respuesta)**, evidenciando un cuello de botella en el flujo de trabajo de sus equipos asignados.

Trámite de comunicaciones internas:

En la gestión interdependencia (GSC Interno), de las 21.991 solicitudes tramitadas, el **76,83%** se atendió a tiempo. A pesar de ser un rendimiento superior al canal externo, persisten retrasos con **4.276 respuestas extemporáneas (19,44%)** y **763 trámites vencidos pendientes**, afectando la cadena de valor y la celeridad requerida para responder al ciudadano.

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

Alto desempeño de los sistemas especializados (SAC y Gestión EME):

- **Secretaría de Educación (SAC):** Mostró un nivel de oportunidad sobresaliente del **95,52%** en la atención de 11.354 requerimientos (con mayor prevalencia en trámites y peticiones), registrando solo un 2,04% de respuestas extemporáneas.
- **Alumbrado Público (Gestión EME):** Registró un comportamiento resolutivo favorable alcanzando el **92,61%** de solicitudes en estado "Solucionado" (3.949 de 4.264), aunque se identifican 315 requerimientos entre asignados, pendientes o sin asignación que demandan trámite.

7. RECOMENDACIONES

Implementación de Planes de Choque y Descongestión:

Instar a los secretarios de Despacho de **Hacienda, Planeación, Desarrollo Social y Salud** a formular e implementar de manera inmediata un *Plan de Choque* enfocado en evacuación y respuesta formal de las 4.378 solicitudes clasificadas como "Extemporáneas Sin Respuesta", priorizando aquellas que presenten mayor tiempo de vencimiento para mitigar riesgos legales e institucionales.

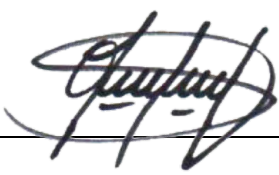
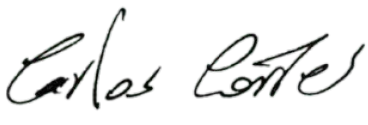
Fortalecimiento del Control Operativo y Alertas Tempranas en GSC:

Recomendar a las Secretarías configurar alertas preventivas dirigidas a los jefes de área y enlace de PQRSD cuando una solicitud alcance el 50% y 75% del término legal de vencimiento.

Mejora en la Gestión de Trámites Internos:

Establecer compromisos de nivel de servicio (SLA) para las comunicaciones internas entre dependencias, garantizando que los insumos técnicos requeridos por las áreas líderes no superen la mitad del plazo legal disponible, evitando que la extemporaneidad interna incida en la respuesta final al ciudadano.

8. FIRMAS

Firma 	Firma 
Nombre: OBER SOTO SOLANO	Nombre: CARLOS ANDRES CORTES ZABALA
Cargo: Jefe Oficina Control Interno de Gestión	Cargo: CPS – OCIG