



**INFORME DE COMPORTAMIENTO DE LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)**

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 1 de 14

1.DATOS GENERALES

SECRETARIA y/o OFICINA:	Secretaria Administrativa
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de Servicio a la Ciudadanía
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	N.A.
PERIODO EVALUADO:	Cuarto trimestre del 2017 (01 de octubre de 2017 al 31 de diciembre 2017) Fecha de Corte: 06 de febrero de 2018
LUGAR:	Alcaldía de Bucaramanga
ELABORÓ:	Proyectó: Ing. Ana Carolina Toledo Bueno – Contratista Proc. de Gestión de Servicio a la Ciudadanía
APROBÓ:	ORIGINAL FIRMADO LIDA MARCELA SALAZAR SANABRIA Secretaria Administrativa Alcaldía de Bucaramanga

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. (Artículos 209 C.N, artículo 3º ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

La Ley 962 del 8 de Julio del 2005 en su artículo 6º.- inciso 3º.- 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...".

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. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación”.

De otra parte, el Decreto 1166 de Julio 19 de 2016, preceptúa en el Artículo 2.2.3.12.2: Centralización de la recepción de peticiones verbales. 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 Servicio a la Ciudadanía, 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, la asignación a la Secretaria u Oficina Asesora competente, para que se sirvan dar respuesta a la misma dentro del término de Ley. Igualmente, se hace seguimiento de manera mensual a cada solicitud y se verifica que lo resuelto corresponda a la petición presentada.

3. METODOLOGIA DEL INFORME

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

- 3.1. Descarga del reporte de novedades de PQRSD que arroja el módulo tipo Web, con vencimiento del término de la última novedad radicada en el período de análisis, donde se obtienen datos discriminados por dependencia
- 3.2. Elaboración del informe por parte de una Contratista del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, con los datos arrojados por el sistema y soportados por gráficos estadísticos que revelan el comportamiento real de las PQRSD, en las diferentes Secretarías y Oficinas Asesoras de la Alcaldía de Bucaramanga, con el respectivo análisis del mismo.
- 3.3. Revisión del informe por parte de la líder del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.
- 3.4. Aprobación y Firma de la Secretaria Administrativa.
- 3.5. Publicación del Informe en la página web de la Alcaldía de Bucaramanga.
- 3.6. Comunicación a cada secretaria u Oficina Asesora, de los resultados obtenidos en el informe publicado.

4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

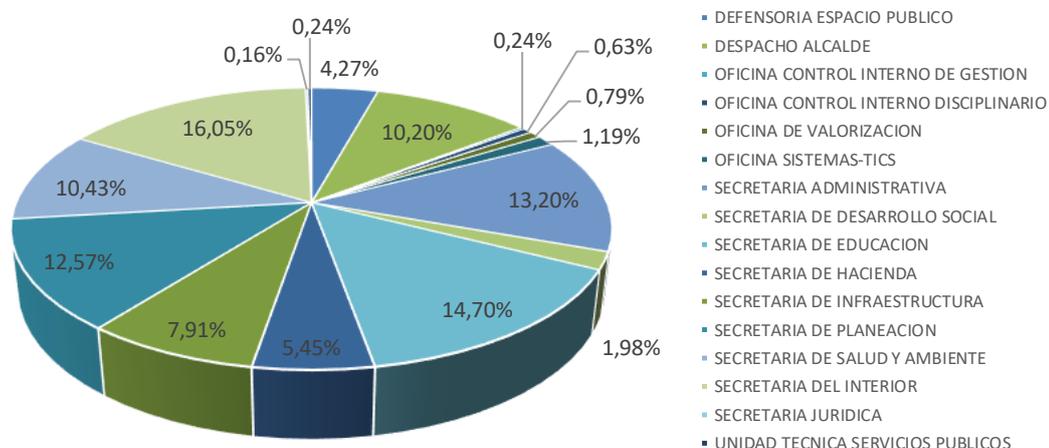
4.1. Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga.

En este capítulo, se presentan los resultados globales del comportamiento de las PQRSD, que ingresaron a través del módulo, durante el cuarto trimestre del año 2017, con corte a 06 de febrero de 2018. Se desglosa la totalidad de los procedimientos, agrupados por el tipo de novedad y el resultado del trámite al final del ejercicio.

4.1.1. Participación por cada Secretaria u Oficina Asesora, con respecto al total de Novedades que ingresaron.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	54
DESPACHO ALCALDE	129
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION	3
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8
OFICINA DE VALORIZACION	10
OFICINA SISTEMAS-TICS	15
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	167
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	25
SECRETARIA DE EDUCACION	186
SECRETARIA DE HACIENDA	69
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	100
SECRETARIA DE PLANEACION	159
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	132
SECRETARIA DEL INTERIOR	203
SECRETARIA JURIDICA	2
UNIDAD TECNICA SERVICIOS PUBLICOS	3
TOTAL	1265

NOVEDADES CUARTO TRIMESTRE AÑO 2017

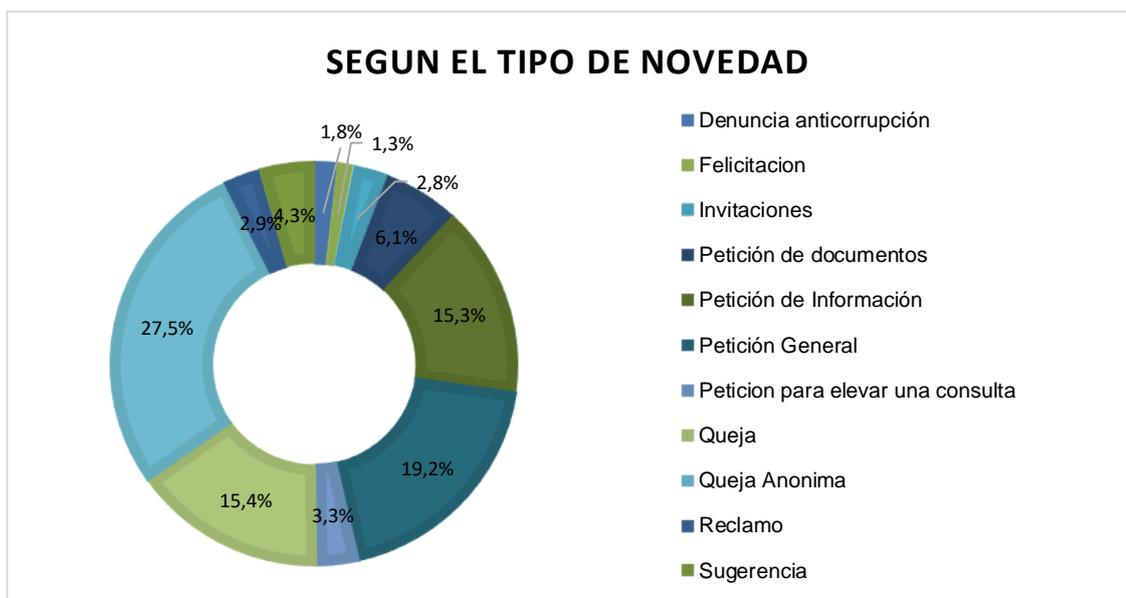


El comportamiento histórico de las PQRSD, ha reflejado que unas pocas dependencias reúnen un mayor porcentaje de los casos registrados sin ser el cuarto trimestre de 2017 la excepción, toda vez que entre las secretarías del Interior, Administrativa, Educación, Planeación, Salud y Ambiente, Infraestructura y el Despacho del alcalde totalizan 1076 registros, que representan el 85% de la totalidad de las querellas. Lo anterior indica que hay 9 dependencias que sólo aportan el 15% a la cantidad global.

El indicador que varía es que la Secretaría de Hacienda ya no hace parte de uno de los primeros aportantes de casos, justificado en que en la última parte de año los ciudadanos no tienen afán para cancelar sus impuestos con descuento como sí se refleja en el primer semestre del año, donde los registros revelan un alto volumen de casos para esta dependencia.

4.1.2. Participación de acuerdo con el Tipo de Novedad.

Conservando el mismo comportamiento del trimestre anterior, las peticiones tanto generales como de documentos e información y las quejas representan sumadas las dos terceras partes de los casos que se presentaron durante el cuarto trimestre, con un 77%



Al igual que el trimestre anterior, las denuncias, reclamos, sugerencias y felicitaciones, no alcanzan a llegar sumadas al 15% de las novedades radicadas; En el período del ejercicio las felicitaciones aún se mantienen bajas pues sólo alcanzaron el 1,3% de los casos.

4.1.2.1. Petición de documentos e información.

Con respecto, a este tipo de novedad, se hace la siguiente clasificación:

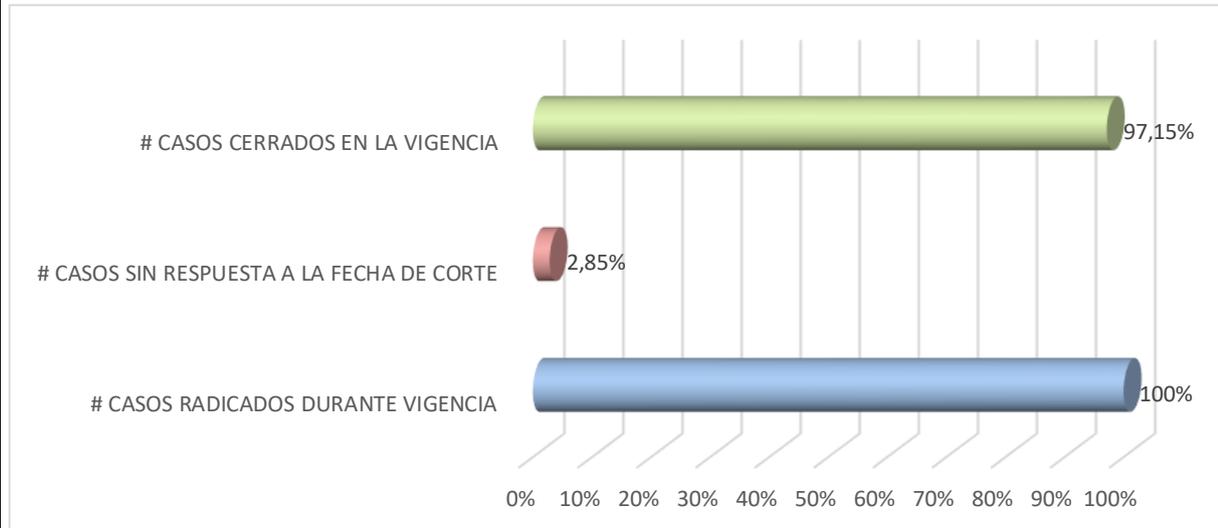
CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE NOVEDAD	CANTIDAD
Petición de documentos	77
Petición de información	194
TOTAL	271



Los ciudadanos realizaron 194 solicitudes donde solicitan información acerca de un tema determinado de estos un 6,70 %, se les negó la información ya que incumplen con lo contemplado en la Ley 1581 de 2012.

4.1.3. Cantidad de Novedades Radicadas y Contestadas.

# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	1265
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE	36
# CASOS CERRADOS	1229



4.2. CONSOLIDADOS POR SECRETARÍA U OFICINA ASESORA:

Registra de manera individual, la gestión de cada secretaria u Oficina Asesora, y muestra gráficos comparativos con otras dependencias.

4.2.1. Según el trámite dado.

DEPENDENCIA	SIN CIERRE ÉXITOSO	CIERRE ÉXITOSO	TOTAL	TOTAL
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO		54	54	4,27%
DESPACHO ALCALDE		129	129	10,20%
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION		3	3	0,24%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	7	8	0,63%
OFICINA DE VALORIZACION		10	10	0,79%
OFICINA SISTEMAS-TICS		15	15	1,19%
SECRETARIA ADMINISTRATIVA		167	167	13,20%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL		25	25	1,98%
SECRETARIA DE EDUCACION	5	181	186	14,70%
SECRETARIA DE HACIENDA	5	64	69	5,45%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	5	95	100	7,91%
SECRETARIA DE PLANEACION		159	159	12,57%



INFORME DE COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 6 de 14

SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	11	121	132	10,43%
SECRETARIA DEL INTERIOR	9	194	203	16,05%
SECRETARIA JURIDICA		2	2	0,16%
UNIDAD TECNICA SERVICIOS PUBLICOS		3	3	0,24%
TOTAL	36	1229	1265	100,00%



4.2.2. Según el tipo de novedad

DEPENDENCIA	Denuncia	Felicitación	Invitaciones	Petición de documentos	Petición de Información	Petición General	Petición para elevar una consulta	Queja	Queja Anonima	Reclamo	Sugerencia	TOTAL
DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO				2	13	9		8	21		1	54
DESPACHO ALCALDE	6	11	17	4	17	20	13	6	18	1	16	129
OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION									3			3
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2							2	3	1		8
OFICINA DE VALORIZACION				1	1	2		3	2		1	10
OFICINA SISTEMAS-TICS		1	1	2	1	2		5	1	1	1	15
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	5	2	5	14	28	29	8	20	34	8	14	167
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL		1	1		7	6	1	5	3		1	25
SECRETARIA DE EDUCACION		1	1	16	60	35	10	14	28	13	8	186
SECRETARIA DE HACIENDA	2		1	14	22	10	4	9	6		1	69
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA			4	2	5	39	2	23	17	3	5	100
SECRETARIA DE PLANEACION	5		2	10	17	22	1	23	76	3		159
SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	1		2	3	8	22	2	34	52	4	4	132
SECRETARIA DEL INTERIOR	2		1	9	14	46	1	41	83	3	3	203



INFORME DE COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 7 de 14

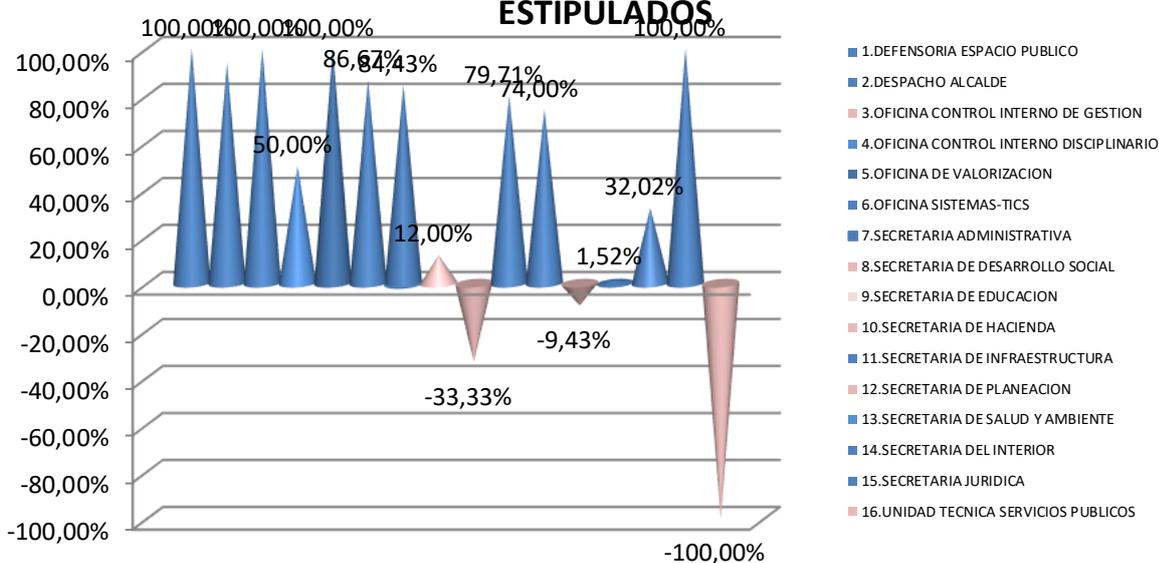
SECRETARIA JURIDICA					1				1			2
UNIDAD TECNICA SERVICIOS PUBLICOS						1		2				3
TOTAL	23	16	35	77	194	243	42	195	348	37	55	1265

4.3 ANALISIS DE TRÁMITES DE ACUERDO CON LOS TIEMPOS DE VENCIMIENTO LEGALES ESTIPULADOS

La tabla, registra el acumulado de los casos contestados, durante los términos que establece la ley.

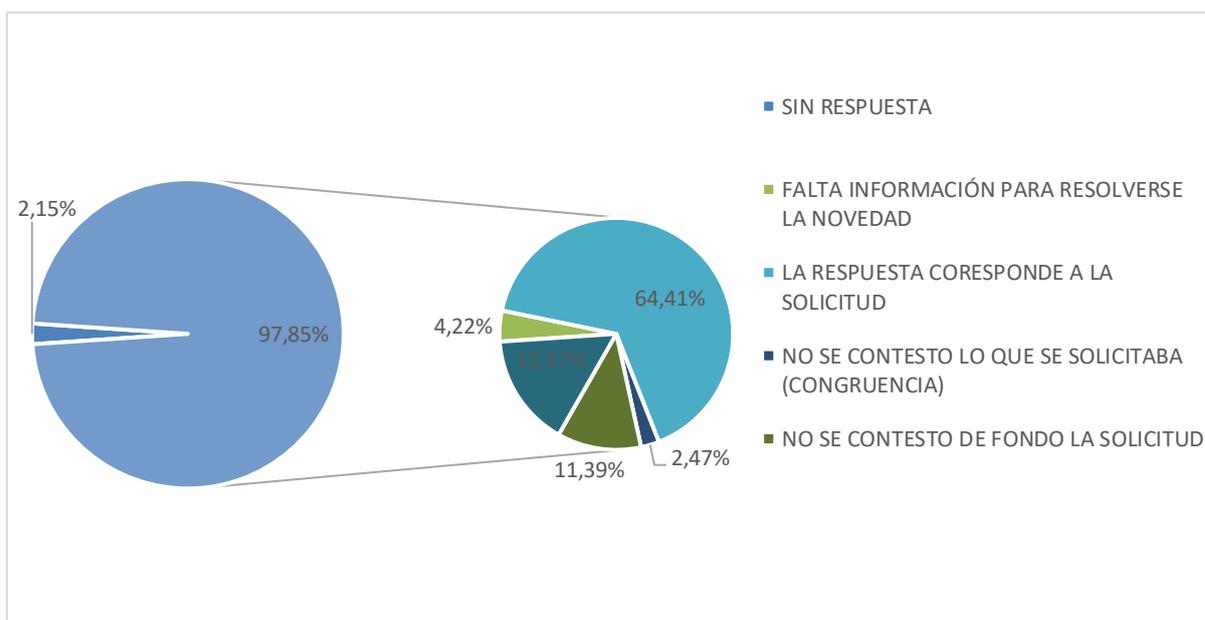
DEPENDENCIA	NOVEDADES CONTESTADAS ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	NOVEDADES CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN REPUESTA	TOTAL
1.DEFENSORIA ESPACIO PUBLICO	54			54
2.DESPACHO ALCALDE	125	4		129
3.OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION	3			3
4.OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	1	1	8
5.OFICINA DE VALORIZACION	10			10
6.OFICINA SISTEMAS-TICS	14	1		15
7.SECRETARIA ADMINISTRATIVA	154	13		167
8.SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	14	11		25
9.SECRETARIA DE EDUCACION	62	119	5	186
10.SECRETARIA DE HACIENDA	62	2	5	69
11.SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	87	8	5	100
12.SECRETARIA DE PLANEACION	72	87		159
13.SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	67	54	11	132
14.SECRETARIA DEL INTERIOR	134	60	9	203
15.SECRETARIA JURIDICA	2			2
16.UNIDAD TECNICA SERVICIOS PUBLICOS		3		3
Total general	866	363	36	1265

RELACION SEGUN LOS TIEMPOS DE VENCIMIENTO LEGALES ESTIPULADOS



4.4. ANALISIS DE LA CALIDAD DE LA RESPUESTA DE LA PQRSD.

FALTA INFORMACIÓN PARA RESOLVERSE LA NOVEDAD	LA RESPUESTA CORESPONDE A LA SOLICITUD	NO SE CONTESTO LO QUE SE SOLICITABA (CONGRUENCIA)	NO SE CONTESTO DE FONDO LA SOLICITUD	SE REMITE A LA ENTIDAD COMPETENTE Y SE LE INFORMA LA NOVEDAD AL PETICIONARIO	SIN RESPUESTA	TOTAL
53	809	31	143	193	27	1256





4.5. INDICE DE FRECUENCIA DE LAS PETICIONES, QUEJA, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, POR SECRETARIA U OFICINA ASESORA.

4.5.1. Defensoria del espacio público

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncias de invasión del espacio publico	16
Requerimiento compra de inmueble por parte de la Alcaldía de Bucaramanga	19
Solicitud de información sobre un predio del municipio	15
Solicitud de ofertas institucionales	4
Total	54

4.5.2. Despacho alcalde

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Felicitación por la gestión de la Alcaldía de Bucaramanga	9
Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración Municipal	29
Oferta de servicios	3
Queja del servicio ofrecido en la Administración Municipal	16
Requerimiento de la comunidad para arreglos de espacios de recreación	1
Solicitud de ayudas a ciudadanos	15
Solicitud de cita con el alcalde	6
Solicitud de información general	10
Solicitud Laboral	12
Sugerencia de mejora de las políticas de la Administración Municipal	28
Total	129

4.5.3. Oficina de control interno de gestión

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Investigación en un tema	1
Total	1

4.5.4. Oficina de control interno disciplinario

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncia contra funcionario publico	8
Total	8

4.5.5. Oficina de Valorización

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Actualización de Información del inmueble	2
Estado de cuenta de la contribución de valorización	1
Levantamiento de anotación en el certificado de libertad y tradición	3
Solicitud de paz y salvo de valorización	4
Total	10

4.5.6. Oficina de Tic'S



TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Propuesta sobre proyecto tecnológico para el municipio.	2
Información de servicios de la página Web	8
Información sobre el tratamiento de datos	5
TOTAL	15

4.5.7. Secretaría Administrativa

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Arreglos de infraestructura del CAM	6
Inconformidad de los ciudadanos por medidas tomadas por la Administración Municipal	11
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	18
Solicitud de información general	10
Solicitud de información y/o requerimientos sobre contratación	13
Solicitud de servicios del proceso de talento humano (certificados, bonos pensionales, etc)	9
Solicitud de oferta laboral (Tu talento es lo que vale)	53
Tema de competencia de otra entidad	47
Total	167

4.5.8. Secretaría de Desarrollo Social

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información y/o requerimientos de programas ofrecidos por la Alcaldía de Bucaramanga	9
Queja de servicio ofrecido en la Administración Municipal	3
Solicitud de información general	8
Solicitud de información y/o denuncias de Juntas de Acciones Comunes	5
Total	25

4.5.9. Secretaría de Educación

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Falta de docentes institución	8
Información de cupos estudiantiles	34
Información sobre instituciones educativas	19
Queja sobre servicio educativos	21
Requerimientos de docentes	18
Solicitud de beneficios educativos para ciudadanos	27
Solicitud de información académica en general	19
Solicitud de programas educativos universitarios	39
Total	186

4.5.10. Secretaria de Hacienda

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información de estado de cuenta de impuestos	37
Información del formulario de industria y comercio	15
Información trámites en línea	8



Solicitud de paz y salvo	9
Total	69

4.5.11. Secretaria de Infraestructura

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Mantenimiento de alumbrado público	30
Requerimiento de arreglo de la malla vial	15
Requerimientos de obra y/o mantenimiento para beneficio de la comunidad	8
Otros requerimientos en general	21
Solicitud de poda de árboles	25
Total	100

4.5.12. Secretaria de Planeación

TEMA DE REPETICION	CANTIDAD
Concepto de construcción	21
Solicitud de copia de planos	3
Tema competencia de otra Entidad	10
Sugerencia de mejora de las políticas de la Administración Municipal	7
Solicitud de control de obra	53
Solicitud de la Oficina del SISBEN	30
Ofrecimiento de servicios para ser utilizados en la administración	9
Otros requerimientos en general	26
Total	159

4.5.13. Secretaría de Salud y Medio Ambiente

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Denuncia contaminación auditiva	29
Denuncia de animales peligrosos	2
Denuncia de contaminación ambiental	26
Denuncia de empresas prestadoras de salud.	3
Requerimiento de zoonosis	15
Requerimiento para el control de plagas	17
Revisión de condiciones sanitarias	21
Solicitud de información general	19
Tema competencia de otra entidad	16
Total	132

4.5.14. Secretaría del Interior

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Competencia de Policía Metropolitana de Bucaramanga según el nuevo código de policía	15
Denuncia de establecimientos comerciales	27
Denuncia de invasión de espacio publico	35
Denuncia de irregularidades de construcción	20



Solicitud de información general	23
solicitud de permisos de espectáculos públicos	11
Solicitudes de ciudadanos por vulneración de derechos	18
Sugerencia de mejora de las políticas de la Administración Municipal	16
Tema de competencia de otra entidad	38
Total	203

4.5.15. Secretaría Jurídica

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Información sobre estado de un proceso	2
Total	2

4.5.16. Unidad técnica de servicios públicos

TEMA DE REPETICIÓN	CANTIDAD
Queja sobre entidad prestadora de servicio publico	3
Total	3

4.6. COMPARACION CON LOS TRIMESTRES ANTERIORES DEL AÑO 2016.

4.6.1. Novedades por trimestre

NOVEDADES POR TRIMESTRE	CANTIDAD AÑO 2016	CANTIDAD AÑO 2017
PRIMER TRIMESTRE	776	1298
SEGUNDO TRIMESTRE	1050	1363
TERCER TRIMESTRE	853	1592
CUARTO TRIMESTRE	626	1265
TOTAL	3305	4253

En comparación con los tres primeros trimestres del año anterior, la cifra de novedades radicadas se redujo pero no de manera significativa, lo cual lleva a pensar que la cifra se estabilizó entre los 1250 y 1600 casos por trimestre.

4.6.2. Según el trámite dado por trimestre

Al momento de realizar los informes trimestrales se registró el estado de las PQRS, determinando las novedades que quedaban pendientes por su contestación, donde se observa el avance que ha tenido en 2017 el porcentaje de casos cerrados con éxito durante el período evaluado, como se aprecia en el siguiente cuadro.

	2016				2017			
	PRIMER TRIMESTRE (1/1/2016 A 30/3/2016)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/4/2016 A 30/6/2016)	TERCER TRIMESTRE (1/7/2016 A 30/9/2016)	CUARTO TRIMESTRE (1/10/2016 A 30/12/2016)	PRIMER TRIMESTRE (1/1/2017 A 30/3/2017)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/4/2017 A 30/6/2017)	TERCER TRIMESTRE (1/7/2016 A 30/9/2016)	CUARTO TRIMESTRE (1/10/2017 A 30/12/2017)
# CASOS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	0	6	119	116	23	72	87	36
# CASOS CERRADOS A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME TRIMESTRAL	776	1044	734	510	1275	1291	1505	1206



INFORME DE COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Código: F-GAT-8200-238,37-006

Versión: 0.0

Página 13 de 14

# CASOS RADICADOS DURANTE EL TRIMESTRE	776	1050	853	626	1298	1363	1592	1265
--	-----	------	-----	-----	------	------	------	------

De los casos registrados durante el último trimestre del año, solamente 36 quedaron sin respuesta, cifra que refleja una leve mejora en la gestión.

En el siguiente cuadro se relaciona el estado de la PQRSD, a la fecha de corte del presente informe:

	2016				2017			CUARTO TRIMESTRE
	PRIMER TRIMESTRE (1/01/2016 A 30/03/2016)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/04/2016 A 30/06/2016)	TERCER TRIMESTRE (1/07/2016 A 30/09/2016)	CUARTO TRIMESTRE (1/10/2016 A 30/12/2016)	PRIMER TRIMESTRE (1/01/2017 A 30/03/2017)	SEGUNDO TRIMESTRE (1/04/2017 A 30/06/2017)	TERCER TRIMESTRE (1/07/2016 A 30/09/2016)	
# CASOS SIN RESPUESTA HASTA LA FECHA	0	0	7	1	8	36	87	36
# CASOS CERRADOS HASTA LA FECHA	776	1050	846	625	1290	1327	1505	1206c
# CASOS RADICADOS DURANTE LA VIGENCIA	776	1050	853	626	1298	1363	1592	1265

5. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- ✓ El número de casos radicados para cada vigencia analizada refleja la estabilidad en la participación ciudadana en cuanto a radicación de casos, lo cual refleja la cultura que adquirió la ciudadanía en la participación de PQRS, estrechando la relación entre los dirigentes y habitantes de la ciudad.
- ✓ Las Secretarías del Interior y Administrativa durante todos los trimestres reflejaron los más altos índices de participación en la gestión de PQRS, razón por la cual se sugiere para éstas y algunas otras dependencias planificar durante los 4 trimestres la participación de los funcionarios que llevaran a cabo el proceso, toda vez que por efectos de contratación, pueden retrasarse los procesos ante la ausencia de contratistas designados.
- ✓ Se ha mejorado en un alto porcentaje la respuesta en los tiempos que estipula la ley y la calidad de las respuestas brindadas a la ciudadanía.