

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO | Código: F-CIG-1300-238,37-027 |
| | | Versión: 0.0 |
| | | Fecha Aprobación: Mayo-04-2022 |
| | | Página 1 de 14 |

| | | | | | |
|---|--|---|------------|--|--|
| Fecha: 22 de julio de 2024 | Ciudad: Bucaramanga | | | | |
| Profesional(es) asignado(s): Gabriel Julio Uribe | Proceso: Gestión de Servicio a la Ciudadanía Procedimiento: Gestión de Peticiones Ciudadanas Programa: | | | | |
| Clase de Informe: | Tema: Seguimiento a la gestión realizada en la atención de PQRSD para el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2024 | | | | |
| <table border="1"> <tr> <td>Seguimiento</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <td>Evaluación</td> <td></td> </tr> </table> | Seguimiento | X | Evaluación | | |
| 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 la 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 Servicio a la Ciudadanía – GSC.
- 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, para el periodo comprendido entre 1 de enero al 30 de junio de 2024

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.
- 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.

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO | Código: F-CIG-1300-238,37-027 |
| | | Versión: 0.0 |
| | | Fecha Aprobación: Mayo-04-2022 |
| | | Página 2 de 14 |

- 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, así como en consonancia con lo estipulado en el plan de acción y auditoría correspondiente al ejercicio fiscal 2024, aprobado en la reunión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI) celebrada el 26 de enero de 2024, y fundamentados en el marco legal establecido en la Ley 1474 de 2011, la cual en su artículo 76 dispone como “obligación de la Oficina de Control Interno supervisar que la atención de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias), se realice conforme a las normas legales vigentes, y presentar informe semestral a la administración municipal sobre este particular”.

Por lo anterior se procede a emitir el presente informe, centrado en la evaluación y verificación de la implementación de los procedimientos destinados a gestionar los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que son canalizados a través de los diversos medios de comunicación en la Alcaldía de Bucaramanga, en consonancia con los mandatos constitucionales y legales.

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

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO | Código: F-CIG-1300-238,37-027 |
| | | Versión: 0.0 |
| | | Fecha Aprobación: Mayo-04-2022 |
| | | Página 3 de 14 |

- 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 una 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 más 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 utilizarán en este informe las siguientes abreviaturas:

- DP: derecho de petición.
- GSC: software de gestión de servicio a la ciudadanía
- OCIG: oficina de control interno de gestión
- PQRSD: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias

Como insumo para la elaboración del presente documento, se tuvieron en cuenta los reportes consultados en el software de gestión de servicio a la ciudadanía, GSC, En: <https://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx?id=LopM78G2wq78-vC4zXaS> así, como los datos contenidos en los informes comportamentales de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias publicados en la página web de la Alcaldía de Bucaramanga, link: <https://www.bucaramanga.gov.co/sin-categoria/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/> y el reporte realizado por la OATIC en Microsoft Power BI ubicado en el enlace: <https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>.

ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

El seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de conformidad con el MIPG, se articula con la séptima dimensión denominada “Control Interno”, la cual se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los siguientes elementos:

- “Evaluación del riesgo” – a través de la tercera línea de defensa
- “Información y comunicación” - a través de la segunda línea de defensa.

En virtud de lo definido en la tercera línea de defensa, a la cual le corresponde “comunicar a la primera y segunda línea de defensa aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación”, se desarrolla el presente informe de seguimiento con el fin de comunicar a la Alta Dirección, al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, a los procesos involucrados y a los entes de control, los resultados de la atención a las PQRSD, como parte integral del plan de acción y auditoría.

Así mismo, se articula con la segunda, tercera y quinta dimensión y políticas del MIPG en cuanto a:

- Establecer la inclusión en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de las PQRSD de las entidades públicas, en cumplimiento del art. 76 de la ley 1474 de 2011 (segunda dimensión: direccionamiento estratégico y planeación, a través de la política “Planeación Institucional”)

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO | Código: F-CIG-1300-238,37-027 |
| | | Versión: 0.0 |
| | | Fecha Aprobación: Mayo-04-2022 |
| | | Página 4 de 14 |

- Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, a través de los diferentes canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad (tercera dimensión: “Gestión con valores para resultados” desde la perspectiva asociada a la relación estado ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, en desarrollo de la “política de servicio al ciudadano”).
- Garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la ley de transparencia y acceso a la información en la cual se establece que el derecho de acceso a la información no radica solo en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia (quinta dimensión “información y comunicación”).

GESTIÓN DE PQRS

La Secretaría Administrativa, de acuerdo con las funciones asignadas en el decreto 066 del 09 de mayo de 2018 y sus modificaciones, determina que 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.

RECEPCIÓN DE PQRS

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 número 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 allegado a través de los diferentes canales de recepción.

Se cuenta con los siguientes canales de comunicación 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 Alcaldía de Bucaramanga sede administrativa fase II carrera 11 # 34-52. Primer piso.
- Atención telefónica: PBX (607) 633 70 00
- Línea de atención gratuita nacional: (607) 652 55 55
- Página web: enlace atención y servicio a la ciudadanía >> PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias).
<https://pqr.bucaramanga.gov.co/default.aspx?id=lopm78g2wq78-vc4zxas>
- Correo electrónico institucional: contactenos@bucaramanga.gov.co
- Redes sociales (Twitter, Facebook).
- Notificaciones judiciales: notificaciones@bucaramanga.gov.co

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO | Código: F-CIG-1300-238,37-027 |
| | | Versión: 0.0 |
| | | Fecha Aprobación: Mayo-04-2022 |
| | | Página 5 de 14 |

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

1. Cantidad de solicitudes con radicado único:

El reporte encontrado en el sistema GSC registra las siguientes solicitudes durante el primer semestre del 2024 y primer semestre del 2023 discriminadas así:

Tabla 1. Comparativo de Solicitudes Primer Semestre 2024-Primer semestre 2023

| TIPO DE INGRESO | PRIMER SEMESTRE 2024 | PRIMER SEMESTRE 2023 | VARIACIÓN |
|-----------------|----------------------|----------------------|-------------|
| | CANT DE RADICADOS | CANT DE RADICADOS | |
| MÓDULO PQRS | 109.548 | 100.161 | 8,6% |
| OTROS CANALES | 364 | 241 | 33,8% |
| VENTANILLA | 14.948 | 14.132 | 5,5% |
| TOTAL | 124.860 | 114.534 | 8,3% |

Fuente: informe comportamental PQRS y Reporte sistema GSC consultado por la OCIG

De este modo, al realizar el análisis comparativo de las solicitudes recibidas durante primer semestre del 2024 en relación con el primer semestre 2023, se presenta un aumento del 8,6% en las solicitudes radicadas en el módulo PQRS, un aumento del 33,8% en el módulo de otros canales y un incremento del 5,5% en las solicitudes radicadas por ventanilla.

2. Participación por cada secretaría u oficina asesora

En el siguiente cuadro se evidencia la cantidad de solicitudes asignadas en los dos semestres analizados:

Tabla 2. Comparativo de solicitudes Radicadas y solicitudes Asignadas

| SEMESTRE | CANT SOLICITUDES RADICADAS | CANT SOLICITUDES ASIGNADAS | VARIACIÓN |
|----------------------|----------------------------|----------------------------|-----------|
| Primer semestre 2024 | 124.860 | 127.984 | -2,50% |
| Primer semestre 2023 | 114.534 | 116.619 | -1,82% |

Fuente: informe comportamental PQRS y Reporte sistema GSC consultado por la OCIG

En el primer semestre de 2024, la variación entre las solicitudes radicadas y las asignadas es del -2,50%, mientras que, en el primer semestre de 2023, la variación fue del -1.82%.

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 comparación entre los datos correspondientes al primer semestre de 2024 y aquellos del primer semestre de 2023:

Tabla 3. Análisis de canales de entrada de las solicitudes Externas

| DESTINO | PQRS | | OTROS CANALES | | VENTANILLA | | TOTAL GENERAL | | PARTICIPACIÓN | |
|--|------|------|---------------|------|------------|------|---------------|-------|---------------|------|
| | 2024 | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 | 2023 | 2024 | 2023 |
| Departamento Administrativo Defensoría Espacio Público | 884 | 815 | | | 259 | 224 | 1.143 | 1.039 | 0,8% | 0,8% |
| Despacho Alcalde | 228 | 129 | | | 172 | 88 | 400 | 217 | 0,2% | 0,1% |
| OFAI | 17 | 3 | | | 11 | 1 | 28 | 4 | 0,0% | 0,0% |
| Oficina Asesora TIC | 94 | 47 | | | 10 | 9 | 104 | 56 | 0,1% | 0,0% |



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 6 de 14

| | | | | | | | | | | |
|---|----------------|----------------|---------------|------------|---------------|---------------|----------------|----------------|---------------|-------------|
| Oficina Control Interno Disciplinario | 89 | 83 | | | 21 | 25 | 110 | 108 | 0,1% | 0,1% |
| Oficina de Control Interno de Gestión | 25 | 22 | | | 13 | 9 | 38 | 31 | 0,0% | 0,0% |
| Oficina de Prensa y Comunicaciones | 41 | 56 | | | 4 | 20 | 45 | 76 | 0,0% | 0,1% |
| Oficina de Valorización | 1.458 | 634 | | | 573 | 491 | 2.031 | 1.125 | 1,3% | 0,6% |
| Secretaría Administrativa | 3.548 | 2.351 | 362 | 238 | 524 | 393 | 4.434 | 2.982 | 3,2% | 2,3% |
| Secretaría de Desarrollo Social Bucaramanga | 1.706 | 1.671 | | | 1.393 | 1.437 | 3.099 | 3.108 | 1,5% | 1,6% |
| Secretaría de Educación Municipal | 1.218 | 993 | 2 | 3 | 80 | 70 | 1.300 | 1.066 | 1,1% | 1,0% |
| Secretaría de Hacienda Municipal | 85.337 | 79.790 | | | 6.631 | 6.380 | 91.968 | 86.170 | 76,1% | 78,3% |
| Secretaría de Infraestructura Bucaramanga | 2.327 | 2.634 | | | 801 | 803 | 3.128 | 3.437 | 2,1% | 2,6% |
| Secretaría de Planeación | 2.710 | 2.458 | | | 1.673 | 1.091 | 4.383 | 3.549 | 2,4% | 2,4% |
| Secretaría de Salud y Ambiente Bucaramanga | 5.592 | 3.285 | | | 1.365 | 1.204 | 6.957 | 4.489 | 5,0% | 3,2% |
| Secretaría del Interior Municipal | 5.478 | 5.425 | | | 1.695 | 1.885 | 7.173 | 7.310 | 4,9% | 5,3% |
| Secretaría Jurídica | 709 | 950 | | | 186 | 197 | 895 | 1.147 | 0,6% | 0,9% |
| Sisben | 657 | 587 | | | 2 | 5 | 659 | 592 | 0,6% | 0,6% |
| Unidad Técnica de Servicios Públicos | 32 | 23 | | | 55 | 90 | 87 | 113 | 0,0% | 0,0% |
| (en blanco) | 1 | | | | 1 | | 2 | | 0,0% | 0,0% |
| Total general | 112.151 | 101.956 | 364 | 241 | 15.469 | 14.422 | 127.984 | 116.619 | 100,0% | 100% |
| Variación | 9,09% | | 33,79% | | 6,77% | | 8,88% | | | |

Fuente: informe comportamental PQRSD y Reporte sistema GSC consultado por la OCIG

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar que el 76,1% del total de las solicitudes que ingresaron a la administración municipal en el primer semestre del 2024, fueron asignadas a la Secretaría de Hacienda, seguida de la Secretaría de Salud y Ambiente con un 5,0% y a la Secretaría del Interior con el 4,9%.

Adicionalmente, al comparar primer semestre del 2024 y primer semestre del 2023, se puede evidenciar un aumento del 9,09% de las solicitudes radicadas en el módulo PQRSD; un 33,79% de incremento en las solicitudes radicadas en otros canales y un aumento del 6,77% en las solicitudes radicadas en la ventanilla.

3. Clasificación por PQRSD primer semestre 2024

El módulo de PQRSD durante el primer semestre de 2024 registra 112.151 radicados los cuales se encuentran clasificados según se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 4. Clasificación de ingreso por el módulo de PQRSD Primer Semestre 2024

| CLASIFICACIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--|----------|------------|
| Formulario de impuestos de industria & comercio, s | 64.392 | 57,4% |
| Petición General | 34.612 | 30,9% |



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 7 de 14

| | | |
|---|----------------|-------------|
| Peticiones Entre Autoridades | 1.892 | 1,7% |
| Requerimientos entidades de control, vigilancia y | 1.793 | 1,6% |
| Registro Contribuyentes ICA | 1.644 | 1,5% |
| Petición de documentos | 1.601 | 1,4% |
| Petición de Información | 1.445 | 1,3% |
| Queja | 1.348 | 1,2% |
| Queja Anónima | 1.039 | 0,9% |
| INFORMATIVO | 789 | 0,7% |
| Peticion para elevar una consulta | 310 | 0,3% |
| Procesos Judiciales | 305 | 0,3% |
| Invitaciones | 275 | 0,2% |
| Respuesta requerimientos de la administración muni | 247 | 0,2% |
| Acciones de Tutela | 79 | 0,1% |
| Sugerencia | 73 | 0,1% |
| Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no debido | 71 | 0,06% |
| Solicitud saldo a favor IPU | 42 | 0,04% |
| Fallo | 25 | 0,02% |
| Denuncia anticorrupción | 23 | 0,02% |
| Felicitación | 22 | 0,02% |
| Solicitud saldo a favor ICA | 22 | 0,02% |
| Recurso de reconsideración | 20 | 0,02% |
| Admisión | 14 | 0,012% |
| Acciones Populares | 13 | 0,012% |
| Memoriales | 11 | 0,010% |
| (en blanco) | 11 | 0,010% |
| Fallo - Procesos Juridiciales | 10 | 0,009% |
| Incidente de Desacato | 8 | 0,007% |
| Notificación Admisión | 7 | 0,006% |
| Otros recursos o revocatorias ICA | 2 | 0,002% |
| Acciones de Grupo | 1 | 0,001% |
| Consultas | 1 | 0,001% |
| Otras novedades | 1 | 0,001% |
| Recurso contra liquidación oficial IPU | 1 | 0,001% |
| Remite declaración privada ICA | 1 | 0,001% |
| Revocatoria contra la liquidación de revisión | 1 | 0,001% |
| Total general | 112.151 | 100% |

Fuente: informe comportamental PQRSD y Reporte sistema GSC consultado por la OCIG

De acuerdo a la clasificación del cuadro anterior, del total de PQRSD recibidas durante el primer semestre del 2024, el 57,4% (64.392) fueron por Formulario de impuesto de Industria & Comercio, un 30,9% (34.612) Petición General, 1,7% (1.892) de Peticiones Entre Autoridades, 1,6% (1.793) fueron por Requerimientos de entidades de control, vigilancia, 1,5% (1.644) Registro Contribuyentes ICA, 1,4% (1.601) Petición de documentos, 1,3% (1.445) Petición de Información, y 1,2% (1.348) Queja.

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO | Código: F-CIG-1300-238,37-027 |
| | | Versión: 0.0 |
| | | Fecha Aprobación: Mayo-04-2022 |
| | | Página 8 de 14 |

En el módulo de Comunicaciones externas (ventanilla), durante el primer semestre de 2024, se registraron las siguientes solicitudes distribuidas en las categorías relacionados en el siguiente cuadro:

Tabla 5. Clasificación de ingreso por el módulo de Ventanilla, Primer Semestre 2024

| CLASIFICACIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--|---------------|-------------|
| Petición General | 13.343 | 86,3% |
| INFORMATIVO | 1.519 | 9,8% |
| Queja | 133 | 0,9% |
| Invitaciones | 119 | 0,8% |
| Demandas/Querellas Policivas | 103 | 0,7% |
| Petición de Información | 88 | 0,6% |
| Peticion para elevar una consulta | 43 | 0,3% |
| Queja Anónima | 43 | 0,3% |
| Requerimientos entidades de control, vigilancia y | 23 | 0,1% |
| Formulario de impuestos de industria & comercio, s | 22 | 0,1% |
| Petición de documentos | 19 | 0,1% |
| Procesos Judiciales | 4 | 0,03% |
| Felicitación | 2 | 0,01% |
| Informes presentados | 2 | 0,01% |
| Recursos de Apelación | 2 | 0,01% |
| Acciones de Tutela | 1 | 0,01% |
| Acciones Populares | 1 | 0,01% |
| Recursos de Reposición | 1 | 0,01% |
| Sugerencia | 1 | 0,01% |
| TOTAL GENERAL | 15.469 | 100% |

Fuente: informe comportamental PQRSD y Reporte sistema GSC consultado por la OCIG

De acuerdo a la clasificación de ingreso por el módulo de ventanilla durante el primer semestre del 2024, el 86,3% (13.343) corresponden a Petición general; 9,8% (1.519) a Informativo; el 0,9% (133) fueron Queja, el 0,8% (119) fueron Invitaciones, el 0,7% (103) fueron Demandas/Querellas Policivas, el 0,6% (88) fueron Petición de Información, el 0,3% (43) fueron Petición para elevar una consulta, el 0,3% (43) fueron Queja Anónima y el 0,1% (23) fueron Requerimientos de entidades de control, vigilancia

En cuanto a las solicitudes recibidas por otros canales, tenemos la siguiente distribución:

Tabla 6. Clasificación de ingreso por otros Canales Primer Semestre 2024

| CLASIFICACIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------------------|------------|-------------|
| Petición General | 363 | 99,7% |
| Resolución | 1 | 0,3% |
| Total general | 364 | 100% |

Fuente: Informe comportamental PQRSD del primer semestre del 2024. Sistema GSC.

Evidenciándose que de acuerdo con la clasificación del cuadro anterior, el 99,7% (363) fueron Petición General y el 0,3% (1) fueron Resolución. En total, se recibieron 364 por este medio.

Es importante destacar que esta clasificación de "Otros Canales" establecido dentro de los reportes del Sistema GSC, al ser analizados por parte de la OCIG, se pudo hallar que dichos registros corresponden a solicitudes efectuadas vía WEB, con temáticas como solicitudes de

certificaciones laborales, permisos de trabajo, vacaciones, entregas de puesto y otras tantas que se tramitan ante la Secretaría de Educación y la Secretaría Administrativa (ver tabla 3), ambas dependencias con responsabilidad sobre historias laborales de los trabajadores de la entidad.

De acuerdo con la información registrada en el sistema GSC, en la base de datos no se evidenciaron registros clasificados como Solicitudes Habeas Data y solicitudes de niños, niñas y adolescentes y solicitudes de periodistas.

4. Tiempos 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”, “Sin Respuesta”.

Grafica 1. Módulo de consulta Sistema GSC



Fuente: Plataforma sistema GSC en: <https://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx?id=LopM78G2wg78-vC4zXaS>

La OCIG realizó la validación de acuerdo a los parámetros mencionados anteriormente, se tuvo en cuenta las fechas de los radicados entrantes correspondientes a las solicitudes, así como las fechas de vencimiento y las fechas de respuesta, obteniéndose los siguientes resultados discriminados por Dependencias, como se muestra en los siguientes cuadros:

Tabla 7. Análisis comparativo del estado de respuesta a las Solicitudes

| Dependencia | A Tiempo | | Extemporánea sin respuesta | | Respuesta Extemporánea | | Sin Respuesta | Total general | |
|--|----------|-------|----------------------------|-------|------------------------|-------|---------------|---------------|-------|
| | 2.024 | 2.023 | 2.024 | 2.023 | 2.024 | 2.023 | 2.024 | 2.024 | 2.023 |
| Departamento Administrativo Defensoría Espacio Publico | 493 | 713 | 190 | 18 | 433 | 308 | 27 | 1.143 | 1.039 |
| Despacho Alcalde | 368 | 212 | 1 | | 31 | 5 | | 400 | 217 |
| OFAI | 28 | 4 | | | | | | 28 | 4 |
| Oficina Asesora TIC | 103 | 53 | | | 1 | 3 | | 104 | 56 |
| Oficina Control Interno Disciplinario | 110 | 108 | | | | | | 110 | 108 |
| Oficina de Control Interno de Gestión | 38 | 30 | | | | 1 | | 38 | 31 |
| Oficina de Prensa y Comunicaciones | 35 | 76 | | | 10 | | | 45 | 76 |
| Oficina de Valorización | 2.027 | 1.122 | | | 2 | 3 | 2 | 2.031 | 1.125 |
| Secretaria Administrativa | 4.023 | 2.841 | 23 | | 363 | 141 | 25 | 4.434 | 2.982 |



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 10 de 14

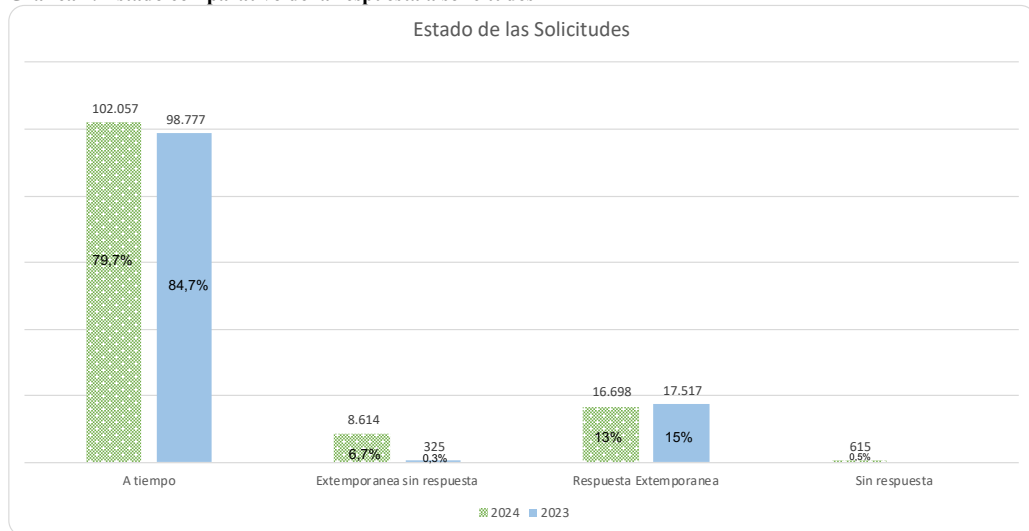
| | | | | | | | | | |
|---|----------------|---------------|--------------|-------------|---------------|---------------|-------------|----------------|----------------|
| Secretaría de Desarrollo Social Bucaramanga | 1.801 | 1.670 | 97 | | 1.138 | 1.438 | 63 | 3.099 | 3.108 |
| Secretaría de Educación Municipal | 943 | 839 | 27 | | 321 | 227 | 9 | 1.300 | 1.066 |
| Secretaría de Hacienda Municipal | 76.903 | 76.857 | 7.326 | 279 | 7.473 | 9.034 | 266 | 91.968 | 86.170 |
| Secretaría de Infraestructura Bucaramanga | 1.559 | 2.434 | 300 | 26 | 1.246 | 977 | 23 | 3.128 | 3.437 |
| Secretaría de Planeación | 2.215 | 2.008 | 328 | 2 | 1.779 | 1.539 | 61 | 4.383 | 3.549 |
| Secretaría de Salud y Ambiente Bucaramanga | 5.149 | 3.703 | 194 | | 1.506 | 786 | 108 | 6.957 | 4.489 |
| Secretaría del Interior Municipal | 4.827 | 4.371 | 121 | | 2.198 | 2.939 | 27 | 7.173 | 7.310 |
| Secretaría Jurídica | 701 | 1.034 | 4 | | 186 | 113 | 4 | 895 | 1.147 |
| Sisben | 648 | 589 | 1 | | 10 | 3 | | 659 | 592 |
| Unidad Técnica de Servicios Públicos | 86 | 113 | | | 1 | | | 87 | 113 |
| (en blanco) | | | 2 | | | | | 2 | |
| Total general | 102.057 | 98.777 | 8.614 | 325 | 16.698 | 17.517 | 615 | 127.984 | 116.619 |
| Porcentaje | 79,7% | 84,7% | 6,7% | 0,3% | 13,0% | 15,0% | 0,5% | | |

Fuente: Fuente: Plataforma sistema GSC en: <https://por.bucaramanga.gov.co/Default.aspx?id=LopM78G2wg78-vC4zXaS>

Durante el primer semestre de 2024, se recibieron y asignaron 127.984 solicitudes externas. De estas, las áreas responsables gestionaron **a tiempo** el 79,7% (102.057 solicitudes). Un 6,7% (8.614 solicitudes) no fueron respondidas y se clasificaron como "**Extemporáneas sin respuesta**". Además, el 13% de las solicitudes corresponden al criterio de **Respuesta extemporánea** y el 0,5% (aproximadamente 640 solicitudes) se encuentra **Sin respuesta**, pero están dentro del plazo al corte de este informe.

Es importante destacar que se ha registrado un incremento significativo en las solicitudes sin respuesta dentro del parámetro "**Extemporánea sin respuesta**". Durante el primer semestre de 2023, se presentaron 325 solicitudes en esta categoría, mientras que en el mismo periodo de 2024, el número ascendió a 8.614.

Grafica 2. Estado comparativo de la respuesta a solicitudes



Fuente: Elaboración propia con base en reporte del sistema GSC.



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 11 de 14

El gráfico anterior presenta un comparativo del estado de las solicitudes en el primer semestre del año 2024 y primer semestre del año 2023. Los estados de las solicitudes se dividen en las cuatro categorías previamente detalladas: "A tiempo", "Extemporánea sin respuesta", "Respuesta Extemporánea" y "Sin respuesta".

- En 2024, el número de solicitudes "A tiempo" aumentó en comparación con 2023, mostrando una mejora en la puntualidad de la respuesta a las solicitudes.
- El número de solicitudes "Extemporánea sin respuesta" aumentó considerablemente en 2024 en comparación con 2023, indicando un aumento en las solicitudes que no recibieron respuesta a tiempo.
- Las solicitudes con "Respuesta Extemporánea" disminuyeron ligeramente en 2024 en comparación con 2023.

Se realiza análisis de los tipos de solicitudes de las PQRSD con estado: **"Extemporánea sin Respuesta"**, tramitadas a corte de este informe por parte del DADEP y las Secretarías: de Hacienda, Infraestructura, Planeación, Salud y Medio Ambiente y del Interior, por ser las dependencias que tienen mayor número PQRSD bajo este criterio.

Tabla 8. Análisis del estado de las Respuestas a la solicitudes (Extemporáneas sin respuesta)

| Tipo de Solicitud | Departamento Administrativo Defensoría Espacio Público | Secretaría de Hacienda Municipal | Secretaría de Infraestructura Bucaramanga | Secretaría de Planeación | Secretaría de Salud y Ambiente Bucaramanga | Secretaría del Interior Municipal | Total general | Porcentaje |
|---|--|----------------------------------|---|--------------------------|--|-----------------------------------|---------------|------------|
| Petición General | 138 | 6.373 | 242 | 197 | 173 | 75 | 7.198 | 85,1% |
| INFORMATIVO | 5 | 290 | 7 | 5 | 3 | 1 | 311 | 3,7% |
| Petición de Información | 10 | 177 | 6 | 18 | 2 | 3 | 216 | 2,6% |
| Petición de documentos | 1 | 155 | 1 | 11 | | | 168 | 2,0% |
| Peticiones Entre Autoridades | 7 | 69 | 18 | 42 | 6 | 9 | 151 | 1,8% |
| Queja | 4 | 101 | 11 | 15 | 6 | | 137 | 1,6% |
| Requerimientos entidades de control, vigilancia y | 10 | 31 | 7 | 9 | 2 | 27 | 86 | 1,0% |
| Petición para elevar una consulta | | 62 | 1 | 1 | | | 64 | 0,8% |
| Queja Anónima | 11 | 1 | 1 | 21 | | | 34 | 0,4% |
| Solicitud saldo a favor IPU | | 19 | | | | | 19 | 0,2% |
| Solicitud saldo a favor ICA | | 13 | | | | | 13 | 0,2% |
| Respuesta requerimientos de la administración muni | 1 | 4 | 1 | 4 | | 2 | 12 | 0,1% |
| Procesos Judiciales | | 10 | 1 | | | | 11 | 0,1% |
| Invitaciones | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | | 7 | 0,1% |
| Sugerencia | 1 | 6 | | | | | 7 | 0,1% |
| Demandas/Querellas Policivas | | | | | | 4 | 4 | 0,05% |
| Formulario de impuestos de industria & comercios | | 4 | | | | | 4 | 0,05% |
| (en blanco) | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 4 | 0,05% |
| Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no debido | | 3 | | | | | 3 | 0,04% |
| Denuncia anticorrupción | | 1 | 1 | | | | 2 | 0,02% |

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO | Código: F-CIG-1300-238,37-027 |
| | | Versión: 0.0 |
| | | Fecha Aprobación: Mayo-04-2022 |
| | | Página 12 de 14 |

| | | | | | | | | |
|--------------------------------|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-------|-------|
| Memoriales | | | | 2 | | | 2 | 0,02% |
| Acciones Populares | | | | 1 | | | 1 | 0,01% |
| Consultas | | 1 | | | | | 1 | 0,01% |
| Fallo - Procesos Jurídicales | | 1 | | | | | 1 | 0,01% |
| Felicitación | | | 1 | | | | 1 | 0,01% |
| Registro Contribuyentes ICA | | 1 | | | | | 1 | 0,01% |
| Remite declaración privada ICA | | 1 | | | | | 1 | 0,01% |
| Total | 190 | 7.326 | 300 | 328 | 194 | 121 | 8.459 | 100% |

Fuente: Reporte solicitudes asignadas de Registro Externo – vencidas sin respuesta por dependencias- primer semestre del 2024 GSC

Se observa que del total de solicitudes con estado: **“Extemporáneas sin Respuesta”**, 8.459 corresponden a tramites ejercidos por las dependencias en la tabla señaladas. Así, analizando el tipo de solicitud: el 85,3% corresponden a Petición General, el 3,7% a Informativo, el 2,6% corresponden a Petición de información, el 2,0% a Petición de documentos, el 1,7% a Peticiones entre Autoridades y el 1,6% a Quejas.

Comunicaciones internas:

Respecto de las solicitudes internas registradas en el sistema, durante el primer semestre de 2024, se observan los siguientes resultados:

Tabla 9. Estado de las Comunicaciones Internas por Dependencia

| Dependencia | A Tiempo | Extemporánea sin respuesta | Respuesta Extemporánea | Total general |
|---------------------------------|----------|----------------------------|------------------------|---------------|
| Control Interno Disciplinario | 500 | | | 500 |
| Control Interno de Gestión | 356 | | | 356 |
| Despacho Alcalde | 544 | | 1 | 545 |
| DADEP | 383 | 112 | 223 | 718 |
| OFAI | 159 | | | 159 |
| OaTic | 553 | | 12 | 565 |
| Prensa y Comunicaciones | 182 | | 17 | 199 |
| Secretaría Administrativa | 2.211 | 13 | 163 | 2.387 |
| Secretaría de Desarrollo Social | 440 | 34 | 133 | 607 |
| Secretaría de Educación | 656 | 3 | 105 | 764 |
| Secretaría de Hacienda | 1.731 | 987 | 582 | 3.300 |
| Secretaría de Infraestructura | 917 | 41 | 357 | 1.315 |
| Secretaría del Interior | 2.467 | 31 | 699 | 3.197 |
| Secretaría Jurídica | 842 | 42 | 164 | 1.048 |
| Secretaría de Planeación | 1.163 | 112 | 532 | 1.807 |
| Secretaría de Salud y Medio | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--------------------------------|
|  | INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO | | | Código: F-CIG-1300-238,37-027 |
| | | | | Versión: 0.0 |
| | | | | Fecha Aprobación: Mayo-04-2022 |
| | | | | Página 13 de 14 |

| | | | | |
|--------------------------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| Ambiente | 807 | 50 | 148 | 1.005 |
| Unidad Técnica de Servicios Públicos | 188 | | | 188 |
| Valorización | 243 | | | 243 |
| Total general | 14.342 | 1.425 | 3.136 | 18.903 |
| Porcentaje | 75,9% | 7,5% | 16,6% | 100% |

Fuente: Reporte solicitudes asignadas de Registro Interno primer semestre del 2024
<https://referencia.bucaramanga.gov.co/reporte/reporte.aspx>

Esta tabla anterior analiza cada una de las solicitudes internas realizadas, así: de las 18.903 solicitudes internas radicadas y asignadas en el primer semestre de 2024, las áreas responsables gestionaron el 75,9% (14.342) de las solicitudes **A tiempo**, el 7,5% (1.425) de manera **Extemporánea Sin Respuesta** y el 16,6% (3.136) se diligenciaron bajo el criterio de **Respuesta Extemporánea**.

5. RECOMENDACIONES

La OCIG, en cumplimiento de sus roles, se permite presentar las siguientes recomendaciones ante la Alta Dirección, con el objeto de adoptar las medidas pertinentes para la prestación de un adecuado y eficiente servicio a los ciudadanos:

- Implementar controles periódicos para asegurar la asignación oportuna de las solicitudes y corregir desviaciones, especialmente en la categorización, asignación y registro inmediato de las PQRS recibidas por correo electrónico. También se recomienda establecer indicadores de seguimiento para medir el tiempo de asignación de las PQRS y garantizar una atención adecuada.
- Continuar con el plan de capacitación para los funcionarios y contratistas responsables de responder a las PQRS, con el objetivo de mantener actualizado al personal y asegurar una comunicación clara y precisa con los ciudadanos. Además, incluir en los ejercicios de capacitación y retroalimentación a los contratistas y servidores públicos encargados de la radicación, permitiéndoles identificar de manera asertiva el tipo de solicitud, modalidad y tema para evitar asignaciones incorrectas y retrasos en la respuesta.
- Instar a las diferentes dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga a responder dentro de los términos legales las comunicaciones internas y externas que aún no han sido contestadas y a realizar actividades de autocontrol y seguimiento.
- Continuar implementando acciones inclusivas y ajustes razonables para proporcionar un servicio con enfoque diferencial.
- Es necesario unificar los criterios en los reportes utilizados por la entidad para informar sobre el estado de las PQRS, como el Sistema GSC y el informe de Power BI. Actualmente, estos reportes presentan diferencias tanto en los criterios de análisis como en los resultados.
- Cumplir con los lineamientos expedidos en octubre de 2022 por la Secretaría Jurídica para la clasificación y cierre de las PQRS que permitan un cierre masivo, ya que algunas dependencias aún no han completado esta actividad, según se evidenció y registró en este seguimiento.



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 0.0

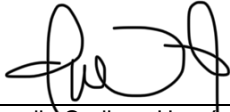
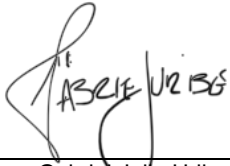
Fecha Aprobación: Mayo-04-2022

Página 14 de 14

Es importante tener en cuenta que, la gestión del servicio al ciudadano no es responsabilidad exclusiva de las dependencias que tienen contacto directo con los ciudadanos o que manejan sus solicitudes, quejas o reclamos. Es una tarea integral que requiere una articulación entre todas las dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga.

Las recomendaciones previas se generan desde una perspectiva de liderazgo estratégico, centradas en la prevención y evaluación de la gestión del riesgo. Su propósito es proporcionar a la Administración Municipal sugerencias sobre buenas prácticas y acciones de mejora que pueden facilitar la evidencia efectiva del cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores, contribuyendo así a un proceso de mejora continua institucional.

FIRMAS

| | |
|---|--|
| Firma | Firma |
|  |  |
| Nombre: Claudia Orellana Hernández | Nombre: Gabriel Julio Uribe |
| Cargo: Jefe Oficina Control Interno | Cargo: Profesional CPS - OCIG |