



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 1 de 38

1. DATOS GENERALES

| | |
|--|---|
| SECRETARIA Y/O OFICINA: | Secretaría Administrativa |
| NOMBRE DEL PROCESO: | Gestión de Servicio a la Ciudadanía |
| NOMBRE DEL SUBPROCESO: | N/A |
| PERIODO EVALUADO: | Segundo trimestre de 2024 (01/04/2024 al 30/06/2024) con fecha de corte 30 de Junio de 2024 |
| LUGAR: | Alcaldía de Bucaramanga |
| PROYECCION INFORME COMPORTAMIENTO PQRS DEL 01-04-2024 AL 30-04-2024 |  Claudia Inés Rey Pedraza Profesional de Apoyo CPS 1722 - 2024 |
| REVISÓ: |  Martha Lucia Bayona Suarez Profesional Universitario |
| APROBÓ: |  SONNIA YANETH GARCIA BENITEZ Secretaria Administrativa Alcaldía Bucaramanga |



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 2 de 38

2. CONDICIONES GENERALES

De conformidad con los artículos 23 y 74 de nuestra Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad a obtener pronta resolución y a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley, constituyen reserva.

Es así como la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad, en cumplimiento de los artículos 209 C.N, artículo 3° ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Ahora bien, la Ley 962 del 8 de Julio del 2005 en su artículo 6.- inciso 3°- determina que "...Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública...".

Además, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 dispone que, "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de las cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público"

De igual manera, el Decreto 019 de enero 10 del 2012 "Ley Anti-trámite", en los Artículo 12, 13 y 14 determina que "... Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública y los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales ..."

Así mismo, la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que el Artículo 13 del Código citado quedara así: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, el cual está adoptado en la Administración mediante Decreto No 0396 de 09 noviembre de 2020.

De otra parte, el Decreto 1166 de Julio 19 de 2016, manifiesta en el Artículo 2.2.3.12.2, que: "...Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial..."

En cumplimiento de lo anterior, el Proceso de Gestión de solicitudes del ciudadano-GSC, una vez recibida la petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia, elevada por el Ciudadano por la web, de manera personal o vía telefónica;



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 3 de 38

procede a efectuar mediante el módulo GSC (Gestión de Solicitudes del Ciudadano-GSC), la asignación a la Secretaría u Oficina competente, para que se sirvan dar respuesta a la misma dentro del término de Ley, son:

- Atención presencial personalizada: Carrera 11 No. 34-52 fase II, piso 1 CAME
- Correo electrónico Institucional: contactenos@bucaramanga.gov.co
- Atención Telefónica: líneas de atención: (607) 6337000 opción 1 y 3 Ext 118 -119 y 120 / (607) 6525555
- Atención Virtual: Modulo Página Web: <https://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx?id=LopM78G2wq78-vC4zXaS>

3. METODOLOGIA DEL INFORME

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

3.1 Descargue del reporte de novedades radicadas en el Sistema GSC, mediante los diferentes medios (teléfono, e-mail, ventanilla, personales y mediante la Web) con fecha de corte al último día calendario del trimestre a reportar, para lo cual se extraen dos bases de datos, una con el reporte de las solicitudes radicadas y otra con el reporte de asignaciones a las diferentes dependencias.

3.2 Elaboración del informe con los datos extraídos del Software de correspondencia GSC y soportados por gráficos estadísticos que revelan el comportamiento real de las PQRSD, en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, con el respectivo análisis de este.

3.3 Aprobación y Firma del Secretario Administrativo.

3.4 Publicación del Informe en la página web de la Alcaldía de Bucaramanga.

<https://www.bucaramanga.gov.co/sin-categoria/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/>

3.5 Comunicación a cada Secretaría u Oficina Asesora, de los resultados obtenidos en el informe publicado.

4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados Globales Alcaldía de Bucaramanga

La Administración Municipal implementó el Software de Gestión de Servicio a la Ciudadanía-GSC, que permite la unificación de las solicitudes que ingresan a la Alcaldía de Bucaramanga por los diferentes canales de atención. En este capítulo, se presentan los resultados globales del comportamiento de las PQRSD que ingresaron a través del módulo PQRSD, del módulo de correspondencia externa (ventanilla) y por otros canales, durante el segundo trimestre del 2024 con corte de las solicitudes que ingresaron hasta el 30 de junio del 2024 y con el estado de las respuestas con corte al 30 de junio de 2024, con los reportes extraídos del software GSC el 26 de julio de 2024.

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 Cantidad de solicitudes con radicado único:

| TIPO DE INGRESO | IV TRIMESTRE |
|-----------------------|--------------|
| Atención al Ciudadano | 43643 |
| Otros Canales | 188 |
| Ventanilla | 6952 |
| TOTAL | 50783 |



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 4 de 38

Durante el segundo trimestre de 2024, la Administración Municipal recibió por los diferentes canales de atención 50783 solicitudes, observando que el 86% fueron radicadas a través del módulo PQRSD como se relaciona en el cuadro anterior.

4.1.2 Participación por cada Secretaría u Oficina Asesora, respecto al total de Novedades que ingresaron.

Al radicar la solicitud los usuarios realizan consultas que por los temas requeridos deben ser asignadas a diferentes dependencias generando que el número de asignaciones aumente respecto al número de radicados, dado que genera asignaciones múltiples con el mismo número de radicado, lo que evidencia el tratamiento dado a cada una de las PQRSD por dependencias y partiendo de la base de solicitudes se continuará desarrollando el presente informe:

| DEPENDENCIA | MÓDULO PQRSD | OTROS CANALES | MÓDULO COMUNICACIONES EXTERNAS (VENTANILLA) | CANTIDAD |
|---------------------------------------|--------------|---------------|--|--------------|
| DADEP | 505 | 0 | 148 | 653 |
| Despacho Alcalde | 95 | 0 | 72 | 167 |
| OFAI | 10 | 0 | 6 | 16 |
| Oficina Asesora TIC | 37 | 0 | 3 | 40 |
| Oficina Control Interno Disciplinario | 44 | 0 | 10 | 54 |
| Oficina de Control Interno de Gestión | 10 | 0 | 4 | 14 |
| Oficina de Prensa y Comunicaciones | 31 | 0 | 1 | 32 |
| Oficina de Valorización | 886 | 0 | 287 | 1173 |
| Secretaría Administrativa | 1792 | 187 | 248 | 2227 |
| Secretaría de Desarrollo Social | 947 | 0 | 603 | 1550 |
| Secretaría de Educación | 569 | 1 | 35 | 605 |
| Secretaría de Hacienda | 28798 | 0 | 2489 | 31287 |
| Secretaría de Infraestructura | 1237 | 0 | 401 | 1638 |
| Secretaría de Planeación | 1468 | 0 | 869 | 2337 |
| Secretaría de Salud y Ambiente | 3345 | 0 | 747 | 4092 |
| Secretaría del Interior | 3140 | 0 | 908 | 4048 |
| Secretaría Jurídica | 380 | 0 | 87 | 467 |
| Sisbén | 327 | 0 | 1 | 328 |
| Unidad Técnica de Servicios Públicos | 21 | 0 | 33 | 54 |
| TOTAL | 43643 | 188 | 6952 | 50783 |

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

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



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

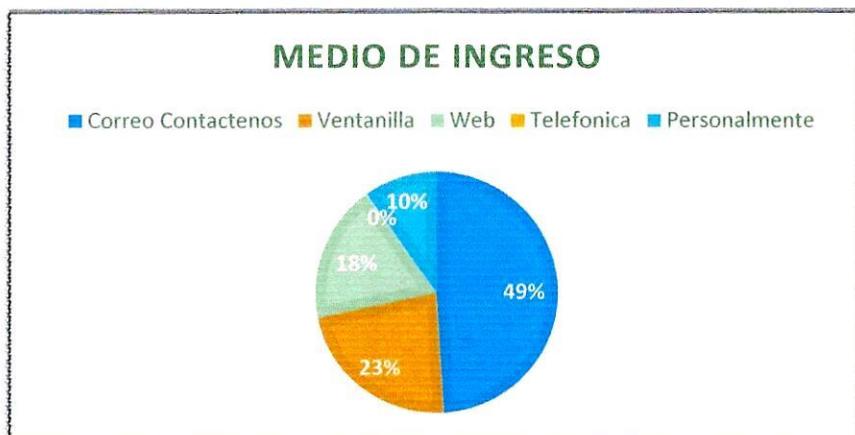
Página 5 de 38

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

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO (DADEP)

Medio de Ingreso

| TIPO INGRESO | TOTAL |
|--------------------|------------|
| Correo Contactenos | 320 |
| Ventanilla | 148 |
| Web | 120 |
| Telefonica | 1 |
| Personalmente | 64 |
| TOTAL | 653 |



Durante el segundo trimestre del año 2024, ingresaron 653 solicitudes, de la cuales el 49% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 23% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 18% ingresaron por el módulo GSC y el 10% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRS verbales.

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|----------------------------|------------|
| A tiempo | 329 |
| Extemporánea sin Respuesta | 68 |
| Respuesta Extemporánea | 140 |
| Sin Respuesta | 116 |
| TOTAL | 653 |



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 6 de 38



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 68 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe 116 solicitudes se encuentran en estado por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|-------------------------------------|-----------|
| Informativa | 1 |
| Petición de Información | 8 |
| Petición entre Autoridades | 3 |
| Queja | 2 |
| Petición General | 49 |
| Requerimientos entidades de Control | 4 |
| Queja Anónima | 1 |
| TOTAL | 68 |



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

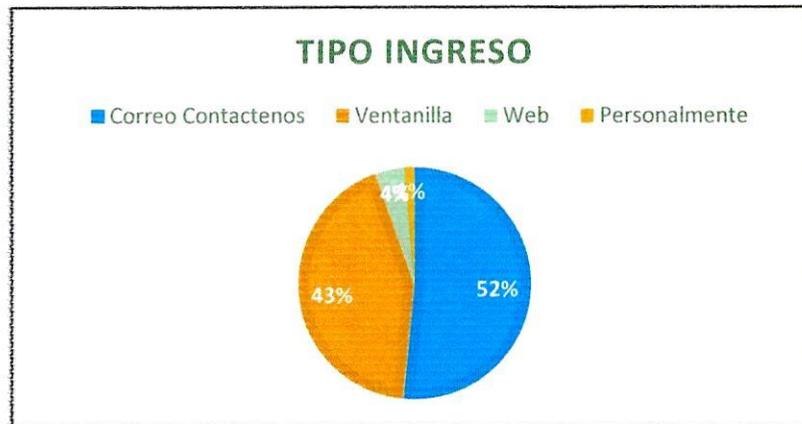
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 7 de 38

DESPACHO DEL ALCALDE

Medio de Ingreso

| TIPO INGRESO | TOTAL |
|--------------------|------------|
| Correo Contactenos | 86 |
| Ventanilla | 72 |
| Web | 7 |
| Personalmente | 2 |
| TOTAL | 167 |



Durante el segundo trimestre del año 2024, ingresaron 167 solicitudes, de la cuales el 52% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga, el 43% de forma física en el área de recepción documental (Ventanilla), el 4% ingreso a través del módulo web y el 1% correspondieron a solicitudes realizadas a través de PQRSD personal.

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|----------------------------|------------|
| A tiempo | 152 |
| Extemporánea sin Respuesta | 1 |
| Respuesta Extemporánea | 14 |
| TOTAL | 167 |



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 8 de 38



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 152 solicitudes se contestaron según los términos establecidos por la Ley

OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES (OFAI)

Medio de Ingreso

| TIPO INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-----------|
| Correo Contactenos | 8 |
| Ventanilla | 6 |
| Web | 2 |
| TOTAL | 16 |





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 9 de 38

Durante el segundo trimestre del año 2024, ingresaron 16 solicitudes, de las cuales el 50% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 37% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 2% corresponde a solicitudes realizadas a través del módulo web.

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|---------------------|-----------|
| A tiempo | 16 |
| TOTAL | 16 |

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

OFICINA ASESORA TIC

Medio de Ingreso

| TIPO INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-----------|
| Correo Contactenos | 26 |
| Ventanilla | 3 |
| Web | 11 |
| TOTAL | 40 |



Para el segundo trimestre del año 2024, se recibieron 40 solicitudes de las cuales 65% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 28% a través del módulo GSC de la entidad y el 7% se recibieron físico en el área de recepción documental (Ventanilla)



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

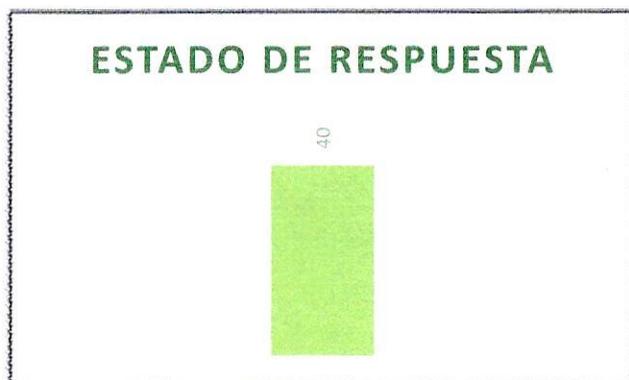
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 10 de 38

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|---------------------|-----------|
| A tiempo | 40 |
| TOTAL | 40 |



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que las 40 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley

OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Medio de Ingreso

| TIPO INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-----------|
| Correo Contactenos | 32 |
| Ventanilla | 10 |
| Web | 11 |
| Personalmente | 1 |
| TOTAL | 54 |



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 11 de 38



Para el segundo trimestre del año 2024, se recibieron 54 solicitudes de las cuales el 59% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 20% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 19% ingresaron por el módulo GSC y el 2% correspondieron a solicitudes realizadas a través de PQRS personal.

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|---------------------|-----------|
| A tiempo | 54 |
| TOTAL | 54 |

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que las 54 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley

OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Medio de Ingreso

| TIPO INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-----------|
| Correo Contactenos | 8 |
| Ventanilla | 4 |
| Web | 2 |
| TOTAL | 14 |



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 12 de 38



Para el segundo trimestre del año 2024, se recibieron 14 solicitudes, de las cuales 57% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 29% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 14% se recibieron a través del módulo GSC de la entidad

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|---------------------|-----------|
| A tiempo | 14 |
| TOTAL | 14 |

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que las 14 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley

OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

Medio de Ingreso

| TIPO INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-----------|
| Correo Contactenos | 24 |
| Ventanilla | 1 |
| Web | 7 |
| TOTAL | 32 |



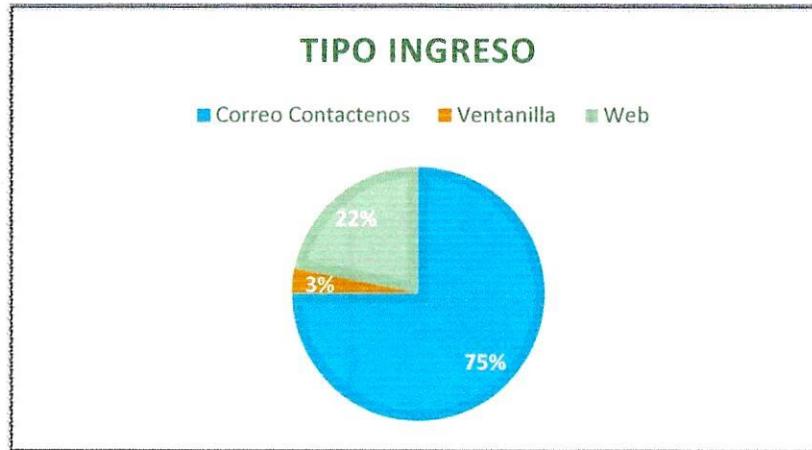
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 13 de 38



Para el segundo trimestre del año 2024, se recibieron 32 solicitudes, de las cuales el 75% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 22% a través del módulo GSC de la entidad y el 3% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|----------------------------|-----------|
| A tiempo | 23 |
| Extemporánea sin Respuesta | 3 |
| Respuesta Extemporánea | 6 |
| TOTAL | 32 |



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 23 solicitudes fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley. Se reportan 3 solicitudes en estado extemporánea sin respuesta.



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 14 de 38

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|-------------------------------------|----------|
| Invitacion | 1 |
| Peticion General | 1 |
| Requerimientos entidades de Control | 1 |
| TOTAL | 3 |

OFICINA DE VALORIZACIÓN

Medio de Ingreso

| TIPO INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-------------|
| Correo Contactenos | 863 |
| Ventanilla | 287 |
| Web | 18 |
| Telefonica | 2 |
| Personalmente | 3 |
| TOTAL | 1173 |



Para el segundo trimestre del año 2024, se recibieron 1173 solicitudes de las cuales el 74% ingreso a través del correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 24% en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 2% por el módulo GSC.



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 15 de 38

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|---------------------|-------------|
| A tiempo | 1171 |
| Sin respuesta | 2 |
| TOTAL | 1173 |

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 1171 solicitudes se contestaron en los términos establecidos por la Ley. Se reportan 2 solicitudes sin respuesta que para la fecha de corte del presente informe se encuentra por vencer.

Solicitudes por Vencer

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|-------------------|----------|
| Peticion General | 2 |
| TOTAL | 2 |

SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Medio de Ingreso

| TIPO INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-------------|
| Correo Contactenos | 734 |
| Ventanilla | 435 |
| Web | 963 |
| Telefonica | 1 |
| Personalmente | 94 |
| TOTAL | 2227 |



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 16 de 38



Para el segundo trimestre del año 2024, se recibieron 2227 solicitudes de las cuales el 43% ingresaron a través del módulo GSC; el 33% por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 20% en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 4% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|----------------------------|-------------|
| A tiempo | 2072 |
| Extemporánea sin Respuesta | 16 |
| Respuesta Extemporánea | 90 |
| Sin Respuesta | 49 |
| TOTAL | 2227 |





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 17 de 38

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 2072 solicitudes fueron contestadas en los términos establecidos por la Ley; a 90 solicitudes se les dio respuesta de forma extemporánea. Se reportan 16 solicitudes extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 49 solicitudes en estado por vencer.

Solicitudes Extemporáneas din Respuesta

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|-----------------------------------|-----------|
| Informativo | 1 |
| Invitaciones | 1 |
| Petición de Información | 1 |
| Petición General | 3 |
| Petición para Elevar una Consulta | 2 |
| Petición entre Autoridades | 1 |
| Requerimiento entes de control | 7 |
| TOTAL | 16 |

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

Medio de Ingreso

| TIPO INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-------------|
| Correo Contactenos | 459 |
| Ventanilla | 603 |
| Web | 304 |
| Personalmente | 184 |
| TOTAL | 1550 |



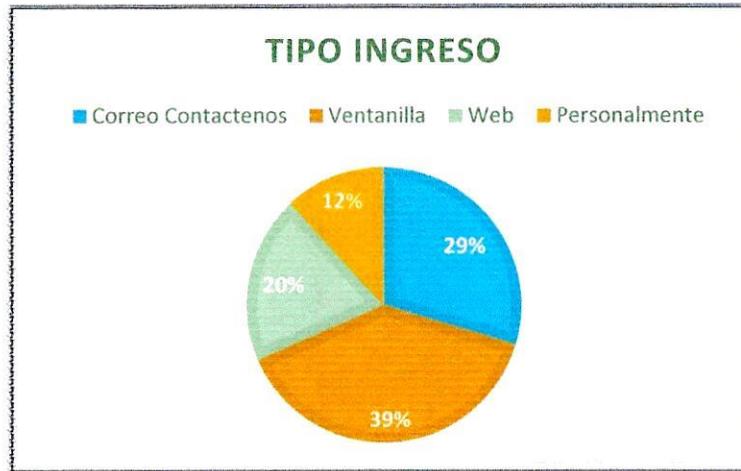
INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 18 de 38



Para el segundo trimestre del año 2024, se recibieron 1550 solicitudes de las cuales, el 39% ingreso en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 29% a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 20% ingresaron por el módulo GSC y el 12% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personalmente por medio de PQRSD verbales.

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|----------------------------|-------------|
| A tiempo | 948 |
| Extemporánea sin Respuesta | 28 |
| Respuesta Extemporánea | 429 |
| Sin Respuesta | 145 |
| TOTAL | 1550 |





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019
Versión: 0.0
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019
Página 19 de 38

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 28 solicitudes se encuentran en estado extemporáneas sin respuesta y 145 solicitudes sin respuesta por vencer.

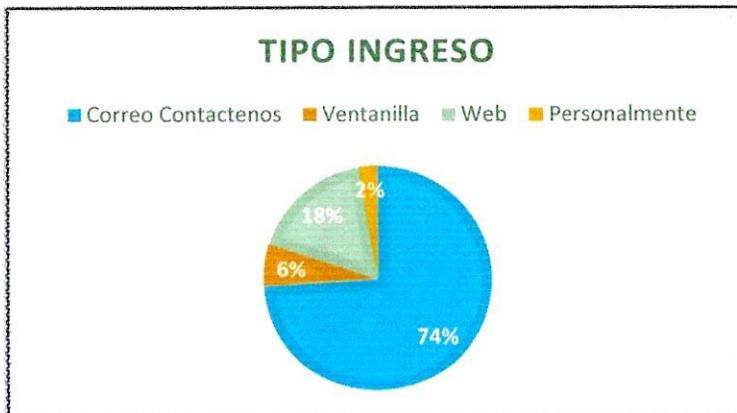
Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|---------------------------------|-----------|
| Informativa | 2 |
| Invitaciones | 2 |
| Petición de Información | 1 |
| Petición Entre Autoridades | 1 |
| Requerimientos Entes de Control | 2 |
| Petición General | 19 |
| Queja Anónima | 1 |
| TOTAL | 28 |

SECRETARIA DE EDUCACIÓN

Medio de Ingreso

| TIPO INGRESO | TOTAL |
|--------------------|------------|
| Correo Contactenos | 448 |
| Ventanilla | 36 |
| Web | 106 |
| Personalmente | 15 |
| TOTAL | 605 |





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 20 de 38

Para el segundo trimestre del año 2024, se recibieron 605 solicitudes de las cuales el 74% ingresaron a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 18% por módulo GSC; el 6% ingreso en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 2% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|----------------------------|------------|
| A tiempo | 440 |
| Extemporánea sin Respuesta | 8 |
| Respuesta Extemporánea | 128 |
| Sin Respuesta | 29 |
| TOTAL | 605 |



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 8 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 29 solicitudes sin respuesta por vencer

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|--------------------------------|----------|
| Queja Anónima | 1 |
| Requerimiento antes de control | 1 |
| Petición de Información | 1 |
| Petición General | 5 |
| TOTAL | 8 |



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

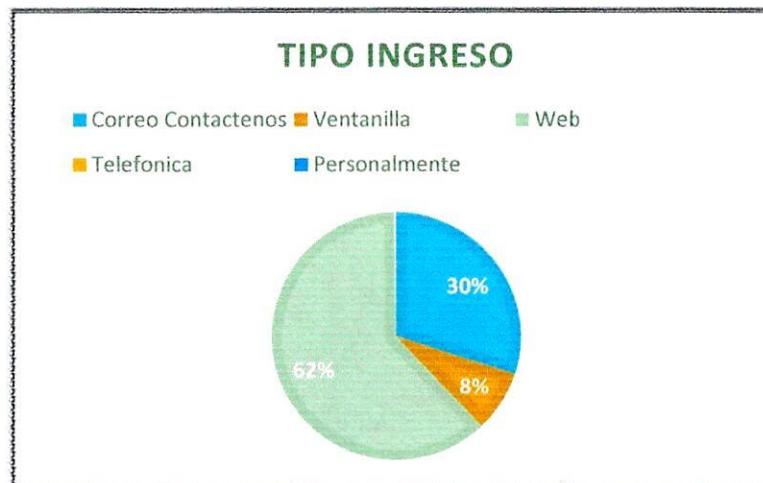
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 21 de 38

SECRETARIA DE HACIENDA

Medio de Ingreso

| TIPO INGRESO | TOTAL |
|--------------------|--------------|
| Correo Contactenos | 9380 |
| Ventanilla | 2489 |
| Web | 19362 |
| Telefónica | 7 |
| Personalmente | 49 |
| TOTAL | 31287 |



Para el segundo trimestre del año 2024, se recibieron 31287 solicitudes de las cuales el 62% ingresaron a través del módulo GSC; el 30% ingreso por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 8% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|----------------------------|--------------|
| A tiempo | 26441 |
| Extemporánea sin Respuesta | 2194 |
| Respuesta Extemporánea | 1642 |
| Sin Respuesta | 1010 |
| TOTAL | 31287 |



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 22 de 38



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 2194 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 1010 solicitudes por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin respuesta

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|---|-------|
| Informativo | 139 |
| Consultas | 1 |
| Fallos - Procesos Judiciales | 1 |
| Formularios Impuesto Industria y Comercio | 1 |
| Invitaciones | 2 |
| Procesos Judiciales | 7 |
| Declaración Privada ICA | 1 |
| Respuesta Requerimientos de la Administración | 2 |
| Sugerencias | 2 |
| Petición de Documentos | 60 |
| Petición de Información | 56 |
| Petición para elevar una consulta | 13 |
| Petición General | 1798 |
| Petición entre Autoridades | 45 |



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 23 de 38

| | |
|------------------------------------|-------------|
| Requerimiento Entidades de Control | 25 |
| Solicitud Saldo A Favor ICA | 7 |
| Solicitud Saldo A Favor IPU | 8 |
| Queja | 26 |
| TOTAL | 2194 |

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

Medio de Ingreso

| TIPO INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-------------|
| Correo Contactenos | 856 |
| Ventanilla | 401 |
| Web | 334 |
| Personalmente | 47 |
| TOTAL | 1638 |



Para el segundo trimestre del año 2024, se recibieron 1638 solicitudes de las cuales el 52% ingreso por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; El 25% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); El 20% ingreso a través del módulo GSC y el 3% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 24 de 38

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|----------------------------|-------------|
| A tiempo | 910 |
| Extemporánea sin Respuesta | 146 |
| Respuesta Extemporánea | 449 |
| Sin Respuesta | 133 |
| TOTAL | 1638 |



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 146 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 133 solicitudes por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|-------------------------|-------|
| Informativo | 5 |
| Denuncia | |
| Anticorrupción | 1 |
| Felicitación | 1 |
| Invitaciones | 1 |
| Petición de Información | 3 |
| Petición General | 115 |
| Petición de Documentos | 1 |



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 25 de 38

| | |
|--|------------|
| Petición para elevar una consulta | 1 |
| Petición entre Autoridades | 10 |
| Procesos Judiciales | 1 |
| Requerimientos de Entidades de Control | 1 |
| Queja | 6 |
| TOTAL | 146 |

SECRETARIA DE PLANEACIÓN

Medio de Ingreso

| TIPO INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-------------|
| Correo Contactenos | 683 |
| Ventanilla | 869 |
| Web | 677 |
| Telefónicamente | 1 |
| Personalmente | 107 |
| TOTAL | 2337 |



Para el segundo trimestre del año 2024, se recibieron 2337, solicitudes de las cuales el 37% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 29% ingresaron a través del módulo GSC y por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga y el 5% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 26 de 38

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|----------------------------|-------------|
| A tiempo | 1199 |
| Extemporánea sin Respuesta | 62 |
| Respuesta Extemporánea | 777 |
| Sin Respuesta | 299 |
| TOTAL | 2337 |



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 62 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 299 solicitudes sin respuesta por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|------------------------------------|-------|
| Petición General | 31 |
| Invitaciones | 1 |
| Petición de Documentos | 4 |
| Petición de Información | 5 |
| Requerimiento entidades de Control | 6 |



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

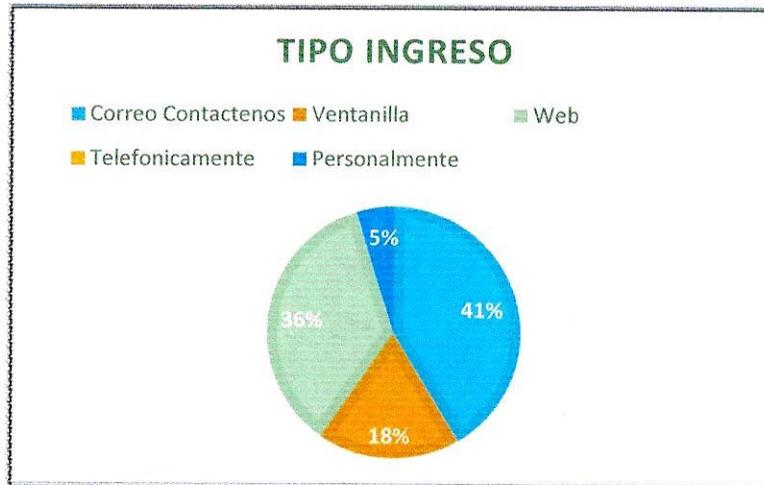
Página 27 de 38

| | |
|--|-----------|
| Petición entre autoridades | 10 |
| Respuesta requerimiento de la administración | 1 |
| Queja Anónima | 3 |
| Queja | 1 |
| TOTAL | 62 |

SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE

Medio de Ingreso

| TIPO INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-------------|
| Correo Contactenos | 1695 |
| Ventanilla | 747 |
| Web | 1454 |
| Telefónicamente | 2 |
| Personalmente | 194 |
| TOTAL | 4092 |



Para el segundo trimestre del año 2024, se recibieron 4092 solicitudes, de las cuales el 41% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 36% ingreso a través del módulo GSC; el 18% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 5% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRS verbal



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 28 de 38

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|----------------------------|-------------|
| A tiempo | 2812 |
| Extemporánea sin Respuesta | 84 |
| Respuesta Extemporánea | 958 |
| Sin Respuesta | 238 |
| TOTAL | 4092 |



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 84 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 238 solicitudes sin respuesta por vencer

Solicitudes Extemporáneas sin Respuestas

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|-------------------------------------|-----------|
| Informativo | 2 |
| Invitaciones | 1 |
| Petición de Información | 1 |
| Petición General | 74 |
| Requerimientos entidades de Control | 3 |
| Petición entre autoridades | 2 |
| Queja | 1 |
| TOTAL | 84 |



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 29 de 38

SECRETARIA DEL INTERIOR

Medio de Ingreso

| TIPO INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-------------|
| Correo Contactenos | 2189 |
| Ventanilla | 908 |
| Web | 708 |
| Telefónicamente | 3 |
| Personalmente | 240 |
| TOTAL | 4048 |



Para el segundo trimestre del año 2024, se recibieron 4048 solicitudes, de las cuales el 54% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 22% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 18% ingreso a través del módulo y el 6% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|----------------------------|-------------|
| A tiempo | 2752 |
| Extemporánea sin Respuesta | 40 |
| Respuesta Extemporánea | 1121 |
| Sin Respuesta | 135 |
| TOTAL | 4048 |



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 30 de 38



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 40 solicitudes se encuentran Extemporáneas sin Respuesta. Para la fecha de corte del presente informe 135 solicitudes se encuentran sin respuesta por vencer.

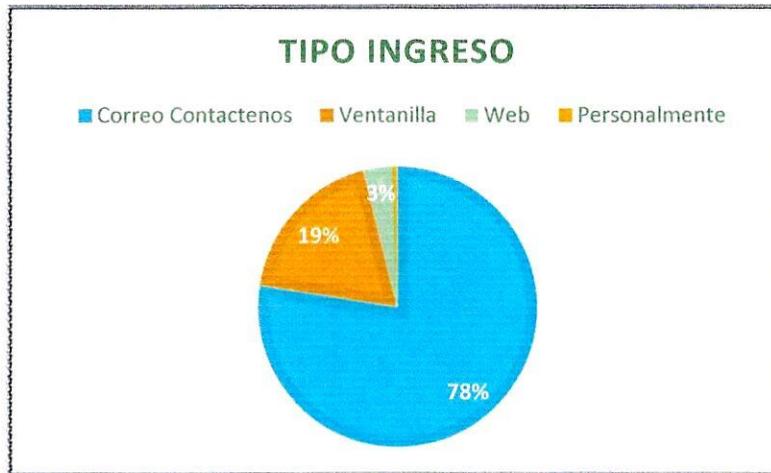
Solicitudes extemporáneas sin Respuesta

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|-------------------------------------|-----------|
| Petición General | 20 |
| Requerimientos entidades de control | 16 |
| Petición entre autoridades | 4 |
| TOTAL | 40 |

SECRETARIA JURÍDICA

Medio de Ingreso

| TIPO INGRESO | TOTAL |
|--------------------|------------|
| Correo Contactenos | 362 |
| Ventanilla | 87 |
| Web | 16 |
| Personalmente | 2 |
| TOTAL | 467 |



Para el segundo trimestre del año 2024, se recibieron 467 solicitudes, de las cuales el 78% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 19% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 3% ingreso a través del módulo Web.

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|----------------------------|------------|
| A tiempo | 388 |
| Extemporánea sin Respuesta | 2 |
| Respuesta Extemporánea | 71 |
| Sin Respuesta | 6 |
| TOTAL | 467 |





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 32 de 38

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 2 solicitudes se encuentran Extemporáneas sin Respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 6

solicitudes sin respuesta por vencer.

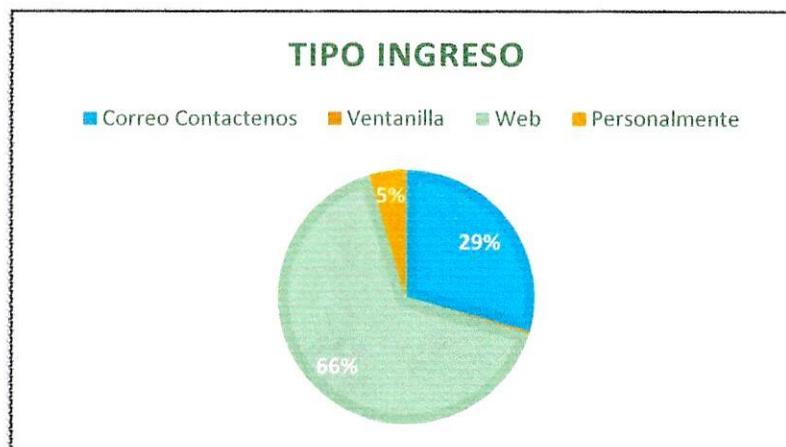
Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|-------------------|----------|
| Petición General | 2 |
| TOTAL | 2 |

OFICINA DEL SISBÉN

Medio de Ingreso

| TIPO INGRESO | TOTAL |
|--------------------|------------|
| Correo Contactenos | 96 |
| Ventanilla | 1 |
| Web | 216 |
| Personalmente | 15 |
| TOTAL | 328 |



Para el segundo trimestre del año 2024, se recibieron 328 solicitudes de las cuales el 66% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales; el 29% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga y el 5% ingresaron a través del módulo Web.



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 33 de 38

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|----------------------------|------------|
| A tiempo | 316 |
| Extemporánea sin Respuesta | 1 |
| Respuesta Extemporánea | 10 |
| Sin Respuesta | 1 |
| TOTAL | 328 |



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 1 solicitudes se encuentran Extemporánea sin respuesta.

Solicitudes Extemporánea sin Respuesta

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL |
|------------------------------------|----------|
| Requerimiento Entidades de Control | 1 |
| TOTAL | 1 |



INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRS

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

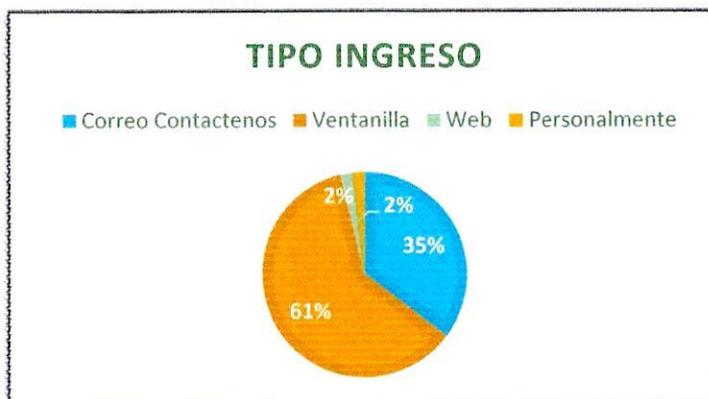
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 34 de 38

UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Medio de Ingreso

| TIPO INGRESO | TOTAL |
|--------------------|-----------|
| Correo Contactenos | 19 |
| Ventanilla | 33 |
| Web | 1 |
| Personalmente | 1 |
| TOTAL | 54 |



Para el segundo trimestre del año 2024, se recibieron 54 solicitudes de las cuales el 61% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 35% ingresó por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga y el 2% ingresaron a través del módulo Web y Personalmente.

Estado de Respuesta

| ESTADO DE RESPUESTA | TOTAL |
|------------------------|-----------|
| A tiempo | 53 |
| Respuesta Extemporánea | 1 |
| TOTAL | 54 |

ESTADO DE RESPUESTA





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 35 de 38

En relación al estado de las respuestas se puede observar que 53 solicitudes se contestaron en los términos establecidos por la Ley.

6. Reporte de solicitudes vencidas año 2019 al 31 de Diciembre de 2023.

| Dependencia | PQRS Vencidas Año 2019 | PQRS Vencidas Año 2020 | PQRS Vencidas Año 2021 | PQRS Vencidas Año 2022 | PQRS Vencidas Año 2023 | TOTAL |
|------------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|-------------|
| DADEP | 3 | 0 | 0 | 3 | 67 | 73 |
| Secretaria de Desarrollo Social | 0 | 0 | 1 | 2 | 4 | 7 |
| Secretaria de Hacienda | 612 | 155 | 87 | 489 | 774 | 2117 |
| Secretaria de Infraestructura | 0 | 0 | 0 | 3 | 39 | 42 |
| Secretaria de Planeación | 15 | 0 | 0 | 0 | 15 | 30 |
| Secretaria Jurídica | 457 | 42 | 0 | 0 | 0 | 499 |
| TOTAL | 1087 | 197 | 88 | 497 | 899 | 2768 |

Fuente: Base de datos Reporte de asignaciones radicadas Software GSC

Según se observa en la tabla anterior, el total de PQRS vencidas desde el año 2019 al 31 de Diciembre de 2023 es de **2768** solicitudes. La secretaria de Hacienda es la que más solicitudes vencidas reporta con respecto a las demás dependencias.



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

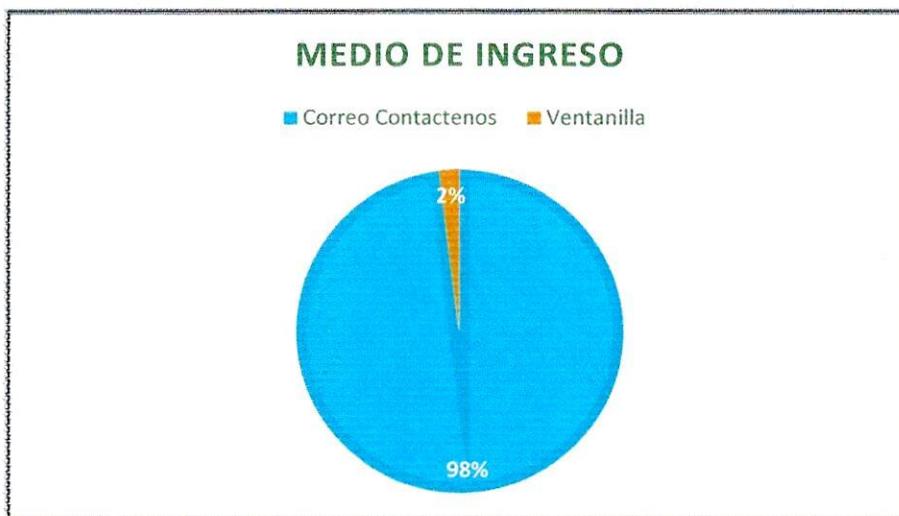
Página 36 de 38

7. Revisión de los estados de respuesta requerimientos de los Entes de Control y Vigilancia



Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril hasta el 30 de junio del 2024, ingresaron mil ciento noventa y uno (1191), requerimientos presentados por los Entes de Control y Vigilancia, distribuidos así: en el mes de abril 306, mayo 537 y junio 348.

Medio de Ingreso



Se determina que el 98% de los requerimientos de entes de control ingresaron a través del correo institucional de la entidad y el 2% restante se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla)



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 37 de 38

Estado de Respuesta



En el análisis se evidenciaron que se dio respuesta a tiempo a 570 solicitudes, a 526 se envió respuesta extemporánea y 67 requerimientos de los Entes de Control y Vigilancia, se encuentran extemporáneos sin respuesta.

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta





Alcaldía de
Bucaramanga

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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 38 de 38

6. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

- Es necesario que las Secretarías, Oficinas, Departamento Administrativo y dependencias involucradas establezcan acciones respecto a los resultados contenidos en este informe, con el fin de apuntar al mejoramiento continuo en los tiempos de respuesta a los ciudadanos y a la vez evitar a la Administración Municipal enfrentar situaciones legales.
- Del total de las solicitudes radicadas en los diferentes canales (atención al ciudadano, ventanilla y otros) por los ciudadanos, el 79% fueron respondidas dentro del término de Ley.
- Se recomienda que cada dependencia de la administración municipal realice seguimiento y control a cada una de las solicitudes de su competencia, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015.
- Se recomienda reiterar mediante comunicación a las dependencias que presentan requerimientos de los Entes de Control y Vigilancia, vencidos sin respuesta, para que realicen todas las actuaciones correspondientes para el cierre de las mismas.
- Es importante que la Secretaría de Hacienda verifique dentro de sus peticiones cuales corresponden a consultas que pueden ser aclaradas a través del link de preguntas frecuentes.
- Se recomienda a las Secretarías que reportan solicitudes vencidas para las vigencias 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 realizar revisión y seguimiento de las mismas.

Fecha Elaboración: Bucaramanga, Julio 31 de 2024
