	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027			
		Versión: 1.0			
		Fecha Aprobación: Octubre-04-2024			
		Página 1 de 17			
Fecha: 30 de octubre 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 julio al 30 de septiembre 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 julio al 30 de septiembre de 2024

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. (...)".



	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: Octubre-04-2024
		Página 2 de 17


- 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.
- 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".

	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: Octubre-04-2024
		Página 3 de 17

OTROS DOCUMENTOS

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

5. DESARROLLO


En cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades asignadas a la Oficina de Control Interno y de acuerdo al plan de acción y auditoría de la vigencia 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, que en su artículo 76 dispone como “obligación de la Oficina de Control Interno supervisar que la atención de PQRS (Peticiones, 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:

- 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.



	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: Octubre-04-2024
		Página 4 de 17

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 monitoreo de la atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) se encuentra en línea con la séptima dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), conocida como “Control Interno”. Esta dimensión se implementa mediante el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y abarca los siguientes componentes:

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

En el marco de la tercera línea de defensa, cuya función es “informar a la primera y segunda línea de defensa sobre aspectos que necesitan refuerzo en lo referente a información y comunicación”, se elabora este informe de seguimiento para notificar a la Alta Dirección, al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, a los procesos implicados y a los entes de control los resultados en la atención de las PQRSD, como parte del plan de acción y auditoría.

Asimismo, esta actividad se articula con la segunda, tercera y quinta dimensión y políticas del MIPG en los siguientes aspectos:

- Incluir en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) los lineamientos básicos que deben seguir las áreas responsables de la gestión de PQRSD en las entidades públicas, conforme al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (segunda dimensión: direccionamiento estratégico y planeación, a través de la política de “Planeación Institucional”).
- Facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos a través de los servicios de la entidad, mediante canales diversos; comprendiendo que la atención al ciudadano no es solo tarea de quienes manejan peticiones, quejas o reclamos, sino una labor integral

	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: Octubre-04-2024
		Página 5 de 17

que involucra a toda la entidad (tercera dimensión: “Gestión con valores para resultados”, en la relación Estado-ciudadano, bajo la “política de servicio al ciudadano”).

- Asegurar un adecuado flujo de información externa, permitiendo la interacción con los ciudadanos mediante canales de comunicación alineados con las capacidades de la organización y con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, que establece no solo la obligación de responder a solicitudes, sino también el deber de publicar y divulgar documentos de valor ciudadano, contribuyendo a la cultura de transparencia (quinta dimensión: “información y comunicación”).

GESTIÓN DE PQRSD

La Secretaría Administrativa, de acuerdo con las funciones asignadas en el Decreto 066 del 09 de mayo de 2018 y sus modificaciones, es el área encargada de gerenciar la gestión documental y la gestión del servicio a la ciudadanía, dentro del marco constitucional y legal de la función pública, en cumplimiento de los objetivos institucionales y de los fines de estado, procurando el desarrollo integral de los funcionarios públicos y una adecuada y oportuna prestación del servicio al ciudadano.

RECEPCIÓN DE PQRSD

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 >> PQRSD (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: 1.0

Fecha Aprobación: Octubre-04-2024

Página 6 de 17

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

A. Cantidad de solicitudes con radicado único:

El reporte encontrado en el sistema GSC registra las siguientes solicitudes durante el Tercer trimestre del 2024 y segundo trimestre del 2024 discriminadas así:

Tabla 1 Comparativo de Solicitudes Tercer trimestre del 2024 y segundo trimestre del 2024

TIPO DE INGRESO	TERCER TRIMESTRE 2024	SEGUNDO TRIMESTRE 2024	variación
	CANT DE RADICADOS	CANT DE RADICADOS	
Módulo PQRSD	50.224	42.221	15,93%
otros canales	133	188	-41,35%
ventanilla	6.299	6.721	-6,70%
Total	56.656	49.130	13,28%

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

De este modo, al realizar el análisis comparativo de las solicitudes recibidas durante tercer trimestre 2024 en relación con el segundo trimestre 2024, se presenta un aumento del 15,96 % en las solicitudes radicadas en el módulo PQRSD, una disminución del 41,35 % en el módulo de otros canales y una reducción del 6,70 % en las solicitudes radicadas por ventanilla.

B. Participación por cada secretaría u oficina asesora

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

Tabla 2 Comparativo de solicitudes Radicadas y solicitudes Asignadas

TRIMESTRE	CANT SOLICITUDES RADICADAS	CANT SOLICITUDES ASIGNADAS	VARIACIÓN
Tercer trimestre 2024	58.024	56.656	2,36%
Segundo trimestre 2024	50.783	49.130	3,26%

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



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O
SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: Octubre-04-2024


Página 7 de 17

En el tercer trimestre de 2024, la variación entre las solicitudes radicadas y las asignadas es del 2,36%, mientras que, en el segundo trimestre de 2024, la variación fue del 3,26 %.

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 tercer trimestre de 2024 y segundo trimestre del mismo año:

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

DESTINO	PQRS		OTROS CANALES		VENTANILLA		TOTAL GENERAL		PARTICIPACIÓN	
	III Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	II Trimestre
Departamento Administrativo Defensoría Espacio Público	433	505			150	148	583	653	0,84%	1,16%
Despacho Alcalde	132	95			66	72	198	167	0,26%	0,2%
OFAI	7	10			6	6	13	16	0,01%	0,0%
Oficina Asesora TIC	24	37			3	3	27	40	0,05%	0,1%
Oficina Control Interno Disciplinario	53	44			10	10	63	54	0,10%	0,1%
Oficina de Control Interno de Gestión	13	10			2	4	15	14	0,03%	0,02%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	41	31			11	1	52	32	0,08%	0,07%
Oficina de Valorización	948	886			264	287	1.212	1.173	1,84%	2,03%
Secretaría Administrativa	1.582	1.792	133	187	196	248	1.911	2.227	3,08%	4,11%
Secretaría de Desarrollo Social Bucaramanga	2.502	947			763	603	3.265	1.550	4,86%	2,17%
Secretaría de Educación Municipal	625	569		1	19	35	644	605	1,22%	1,30%
Secretaría de Hacienda Municipal	35.962	28.798			2.379	2.489	38.341	31.287	69,93%	65,99%
Secretaría de Infraestructura Bucaramanga	1.153	1.238			382	401	1.535	1.639	2,24%	2,84%
Secretaría de Planeación	1.396	1.468			759	869	2.155	2.337	2,71%	3,36%
Secretaría de Salud y Ambiente Bucaramanga	2.928	3.345			549	747	3.477	4.092	5,69%	7,66%

	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO				Código: F-CIG-1300-238,37-027					
					Versión: 1.0					
					Fecha Aprobación: Octubre-04-2024					
					Página 8 de 17					

Secretaría del Interior Municipal	3.076	3.140			739	908	3.815	4.048	5,98%	7,19%
Secretaría Jurídica	272	380			139	87	411	467	0,53%	0,9%
Sisben	259	326			1	1	260	327	0,50%	0,8%
Unidad Técnica de Servicios Públicos	22	21			25	33	47	54	0,04%	0,05%
(en blanco)	1	1			1		2	1	0,00%	0,0%
Tota general	51.429	43.643	133	188	6.464	6.952	58.026	50.783	100%	100%
Variación	15,14%		-41,35%		-7,55%		12,48%			

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

De acuerdo a la tabla anterior, se puede evidenciar que el 69,93% del total de las solicitudes que ingresaron a la administración municipal en el tercer trimestre 2024, fueron asignadas a la Secretaría de Hacienda, seguida de la Secretaría del Interior con un 5,98 % y de la Secretaría de Salud y Ambiente con el 5,69%.

Adicionalmente, al comparar tercer trimestre 2024 y segundo trimestre de 2024, se puede evidenciar un aumento del 15,14 % de las solicitudes radicadas en el módulo PQRSD; una disminución del 41,35% en las solicitudes radicadas en otros canales y una reducción del 7,55 % en las solicitudes radicadas en la ventanilla. En total hubo un incremento del 12,48% de las solicitudes asignadas para el tercer trimestre en relación con el segundo trimestre del 2024.

C. Clasificación por PQRSD tercer trimestre 2024

El módulo de PQRSD durante el tercer trimestre de 2024 registra **51.429** radicados los cuales se encuentran clasificados según se muestra en el siguiente cuadro:



 Alcaldía de Bucaramanga	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: Octubre-04-2024
		Página 9 de 17

Tabla 4. Clasificación de ingreso por el módulo de PQRSD de atención al ciudadano Tercer trimestre 2024

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Incidente de Desacato	1	0,002%
Sustituciones pensionales / Pensión de Sobreviviente	1	0,002%
Exclusión de Impuesto Predial	2	0,004%
Notificación Admisión	3	0,01%
Otras Solicitud agente autorretenedor	3	0,01%
Revocatoria Directa	3	0,01%
(en blanco)	3	0,01%
Bonos Pensionales por redención normal	5	0,01%
Fallo - Procesos Judiciales	5	0,01%
Fallo	6	0,01%
Felicitación	6	0,01%
Acciones de Tutela	9	0,02%
Denuncia anticorrupción	9	0,02%
Acciones Populares	10	0,02%
Admisión	11	0,02%
Memoriales	17	0,03%
Recurso de reconsideración	28	0,05%
Sugerencia	28	0,05%
Respuesta requerimientos de la administración muni	126	0,25%
Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no debido	130	0,25%
Petición para elevar una consulta	202	0,39%
Procesos Judiciales	307	0,60%
Invitaciones	309	0,60%
Registro Contribuyentes ICA	386	0,75%
Queja Anonima	625	1,22%
Queja	633	1,23%
Petición de documentos	757	1,47%
Petición de Información	761	1,48%
Requerimientos entidades de control, vigilancia	990	1,93%
Peticiones Entre Autoridades	1.145	2,23%
INFORMATIVO	4.328	8,42%
Petición General	19.843	38,58%
Formulario de impuestos de industria & comercio	20.736	40,32%
TOTAL	51.429	100%

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

me

	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: Octubre-04-2024
		Página 10 de 17

De acuerdo a la clasificación del cuadro anterior, del total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre 2024: El 40,32% (20.736) corresponde a Formulario de impuestos de industria & comercio, el 38,58% (19.843) a Petición General, el 8,42% (4.328) corresponde a documentos Informativos, el 2,23% (1.145) a Peticiones Entre Autoridades y un 1,93% (990) corresponden a Requerimientos entidades de control, vigilancia.

En el módulo de Comunicaciones externas (ventanilla), durante el tercer trimestre 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, Tercer trimestre 2024

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Formulario de impuestos de industria & comercio, s	1	0,02%
Informes presentados	1	0,02%
Recursos de Apelación	1	0,02%
Felicitación	2	0,03%
Acciones de Tutela	3	0,05%
Recursos de Reposición	3	0,05%
Petición de documentos	4	0,06%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	8	0,12%
Petición para elevar una consulta	15	0,23%
Demandas/Querellas Policivas	41	0,63%
Queja	41	0,63%
Queja Anónima	42	0,65%
Petición de Información	44	0,68%
Invitaciones	48	0,74%
INFORMATIVO	581	8,99%
Petición General	5.628	87,08%
TOTAL	6.463	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 tercer trimestre 2024, el 87,08% (5.628) corresponden a Petición General; 8,99 % (581) a Informativo; el 0,74% (48) fueron Invitaciones, el 0,68% (44) fueron Peticiones de Información.

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

Tabla 6. Clasificación de ingreso por otros Canales Tercer trimestre 2024

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición General	133	100%
Total general	133	100%

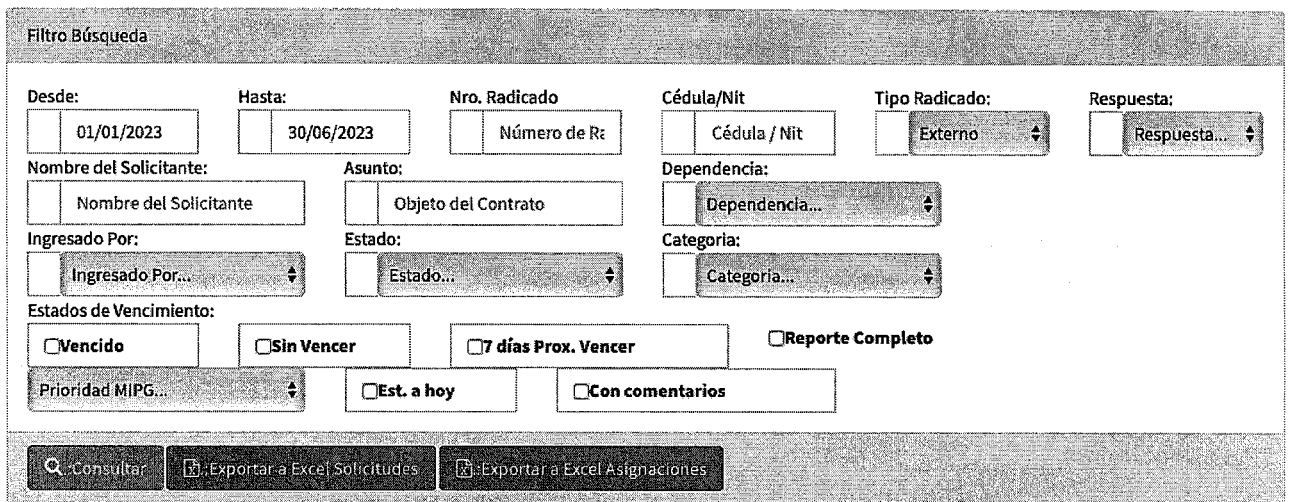
Fuente: Informe comportamental PQRSD del tercer trimestre 2024. Sistema GSC.

Evidenciándose que, de acuerdo con la clasificación del cuadro anterior, el 100% (133) fueron Petición General.

D. 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=LopM78G2wq78-vC4zXaS>

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

Tabla 7. Análisis Comparativo del Estado de Respuesta a las Solicitudes

DESTINO	A TIEMPO		EXTEMPORANEA SIN RESPUESTA		RESPUESTA EXTEMPORANEA		SIN RESPUESTA		TOTAL GENERAL	
	III Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	II Trimestre
	Departamento Administrativo Defensoría Espacio Publico	144	329	274	157	159	140	6	27	583
Despacho Alcalde	183	152	1	1	14	14			198	167
OFAI	13	16							13	16
Oficina Asesora	24	39			2	1	1		27	40





**INFORME DE EVALUACIÓN Y/O
SEGUIMIENTO**

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: Octubre-04-2024

Página 12 de 17

TIC										
Oficina Control Interno Disciplinario	63	54							63	54
Oficina de Control Interno de Gestión	13	14			2				15	14
Oficina de Prensa y Comunicaciones	48	23			4	9			52	32
Oficina de Valorización	1212	1171						2	1212	1173
Secretaría Administrativa	1764	2078	8	22	128	102	11	25	1911	2227
Secretaría de Desarrollo Social Bucaramanga	917	958	748	91	1593	438	7	63	3265	1550
Secretaría de Educación Municipal	491	443	4	24	148	129	1	9	644	605
Secretaría de Hacienda Municipal	32551	26449	2841	2897	2781	1675	168	266	38341	31287
Secretaría de Infraestructura Bucaramanga	823	910	250	253	449	453	13	23	1535	1639
Secretaría de Planeación	719	1199	378	300	1047	777	11	61	2155	2337
Secretaría de Salud y Ambiente Bucaramanga	2918	2824	8	189	529	971	22	108	3477	4092
Secretaría del Interior Municipal	2794	2761	104	117	896	1143	21	27	3815	4048
Secretaría Jurídica	307	388	1	4	101	71	2	4	411	467
Sisben	254	316		1	6	10			260	327
Unidad Técnica de Servicios Públicos	45	53			2	1			47	54
Total general	45.283	40.177	4.617	4.056	7.861	5.934	263	615	58.024	50.782
Porcentaje	78,04%	79,12%	7,96%	7,99%	13,55%	11,69%	0,45%	1,21%		

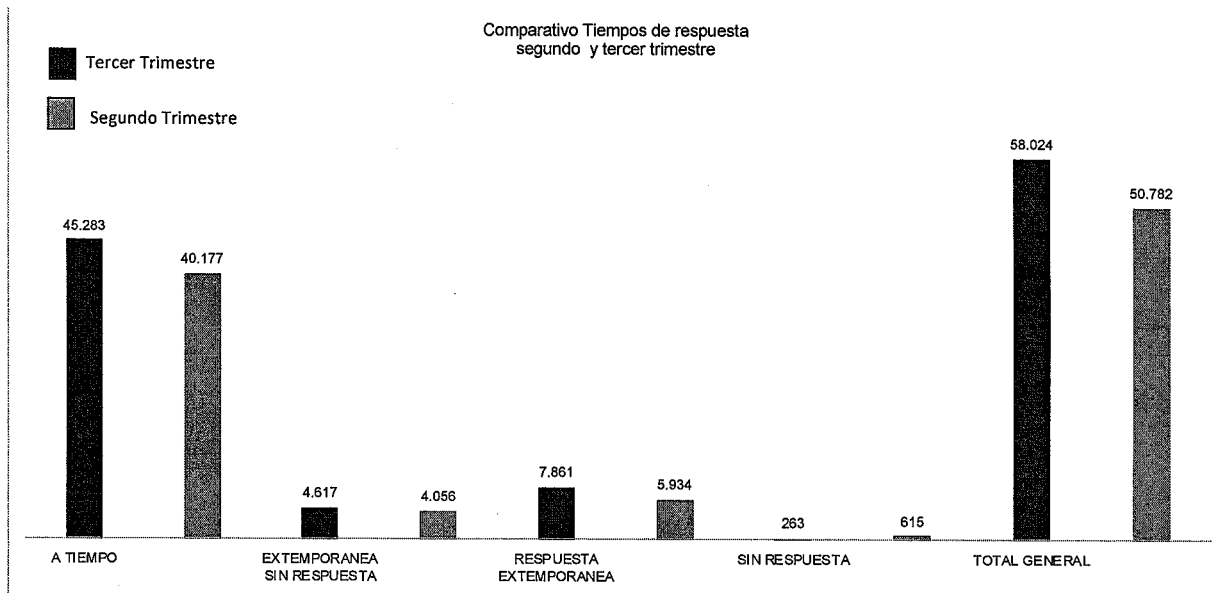
Fuente: Plataforma sistema GSC en: <https://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx?id=LopM78G2wq78-vC4zXaS>

Durante el tercer trimestre de 2024, se recibieron y asignaron 58.024 solicitudes externas. De estas, las áreas responsables gestionaron **A Tiempo** el 78,04% (45.238 solicitudes). Un 7,96% (4.617 solicitudes) no fueron respondidas y se clasificaron como "**Extemporáneas Sin Respuesta**", el 13,55% (7.861) de las solicitudes corresponden al criterio de **Respuesta Extemporánea** y el 0,45% (263) 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 segundo trimestre de 2024, se presentaron 4.056 solicitudes en esta categoría, mientras que, en el tercer trimestre de 2024, el número ascendió a 4.617 que corresponde a un 12%.



Grafica 2. Estado Comparativo de la Respuesta a Solicitudes



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

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

- En el tercer trimestre, el número de solicitudes "A tiempo" aumentó en comparación con el segundo trimestre, mostrando una mejora en la puntualidad de la respuesta a las solicitudes.
- El número de solicitudes "Extemporánea Sin Respuesta" aumentó en el tercer trimestre en comparación con el segundo trimestre, indicando un aumento en las solicitudes que no recibieron respuesta a tiempo.
- Las solicitudes con "Respuesta Extemporánea" igualmente aumentaron en el tercer trimestre con relación al segundo trimestre de 2024.

Se realiza análisis de los tipos de solicitudes de las PQRSD con estado: "Extemporánea Sin Respuesta", tramitadas a corte de este informe de las diferentes las Secretarías y oficinas bajo este criterio.



INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-1300-238,37-027

Versión: 1.0


Fecha Aprobación: Octubre-04-2024

Página 14 de 17

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

Tipo de Ingreso	DADEP	Despacho Alcalde	Secretaría Administrativa	Secretaría de Desarrollo Social Bucaramanga	Secretaría de Educación Municipal	Secretaría de Hacienda Municipal	Secretaría de Infraestructura Bucaramanga	Secretaría de Planeación	Secretaría de Salud y Ambiente Bucaramanga	Secretaría del Interior Municipal	Secretaría Jurídica	Total General	Porcentaje
Admisión						1						1	0,02%
Exclusión de Impuesto Predial						1						1	0,02%
Fallo								1				1	0,02%
Fallo - Procesos Judiciales								1				1	0,02%
Otras Solicitud agente autorretenedor						1						1	0,02%
Sustituciones pensionales / Pensión de Sobreviviente						1						1	0,02%
(en blanco)						1						1	0,02%
Acciones de Tutela						2						2	0,04%
Acciones Populares								2				2	0,04%
Memoriales	1					3						4	0,09%
Sugerencia	1					1	1	1				4	0,09%
Respuesta requerimientos de la administración muni	2					2	6	1				11	0,24%
Invitaciones	1			6		10	1	2		2		22	0,48%
Procesos Judiciales	2			6		31		5	1			45	0,97%
Queja Anónima	18			6			2	33	1	1		61	1,32%
Solicitudes de devolución, compensación o imputación de saldos a favor, pago en exceso y pago de lo no debido						61						61	1,32%
Peticion para elevar una consulta				43		19						62	1,34%
Requerimientos entidades de control, vigilancia y	13		2	5		27	2	14	1	7		71	1,54%
Queja	11			4		55	8	17		2		97	2,10%
Peticiones Entre Autoridades	12			12		36	13	20		6		99	2,14%
Petición de documentos	1			3		109		20		3		136	2,95%
INFORMATIVO	6		1	11		127	8	3	1	1		158	3,42%
Petición de Información	7			7		166	3	27		3		213	4,61%
Petición General	199	1	5	645	4	2.187	206	231	4	79	1	3.562	77,15%
Total general	274	1	8	748	4	2.841	250	378	8	104	1	4.817	100%

Fuente: Reporte solicitudes asignadas de Registro Externo – vencidas sin respuesta por dependencias- tercer trimestre 2024 GSC

	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: Octubre-04-2024
		Página 15 de 17

Se observa que del total de solicitudes con estado: “**Extemporáneas Sin Respuesta**”, estas se encuentran discriminadas así: el 77,5% corresponden a Petición General, el 4,66% corresponden a Petición de información, el 3,42% a Informativo, el 2,95% a Petición de documentos, el 2,14% a Peticiones entre Autoridades y el 2,1% a Quejas.

Comunicaciones Internas:

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


Tabla 9. Estado de las Comunicaciones Internas por Dependencia

Dependencia	A Tiempo	Extemporánea sin respuesta	Respuesta Extemporanea	Sin Respuesta	Total general
Control Interno Disciplinario	246				246
Control Interno de Gestión	188				188
Despacho Alcalde	324		1		325
DADEP	204	128	104		436
OFAI	67				67
OaTic	271		5		276
Prensa y Comunicaciones	88				88
Secretaría Administrativa	979	17	41	13	1.050
Secretaría de Desarrollo Social	246	43	80	1	370
Secretaría de Educación	294	7	65	2	368
Secretaría de Hacienda	719	832	222	1	1.774
Secretaría de Infraestructura	413	66	112		591
Secretaría del Interior	1.128	116	369	13	1.626
Secretaría Jurídica	440	46	135	1	622
Secretaría de Planeación	876	149	662	1	1.688
Secretaría de Salud y Medio Ambiente	200	151	105	1	457
Unidad Técnica de Servicios Públicos	78				78
Valorización	107				107
Total general	6.868	1.555	1.901	33	10.357
Porcentaje	66,3%	15,0%	18,4%	0,3%	10.357

Fuente: Reporte solicitudes asignadas de Registro Interno tercer trimestre 2024
<https://app.powerbi.com/groups/me/reports/0259dc0b-c83d-480f-aed4-4a25706b6a3e/ReportSection?experience=power-bi>

Esta tabla anterior analiza cada una de las solicitudes internas realizadas, así: de las 10.357 solicitudes internas radicadas y asignadas en el tercer trimestre de 2024, las áreas responsables gestionaron el 66,3% (6.868) de las solicitudes **A Tiempo**, el 15% (1.555) se clasifican en el criterio, **Extemporánea Sin Respuesta**, el 18,4% (1.901) **Respuesta**



	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: Octubre-04-2024
		Página 16 de 17

Extemporánea y el 0,3% (33) aún se encuentran dentro de los términos al cierre de este informe.

6. CONCLUSIÓN


La OCIG en el ejercicio del presente seguimiento ha encontrado las siguientes conclusiones:

- Se pudo evidenciar un incremento del 13,28% de PQRSD que ingresan a la alcaldía de Bucaramanga durante el tercer trimestre frente al segundo trimestre del 2024.
- Se presentó un incremento del 11,3 % en la efectividad de las respuestas a las peticiones realizadas a través del sistema GSC, en relación con las PQRSD analizadas para los periodos del segundo y tercer trimestre del 2024.
- Con respecto a las PQRSD que cumplieron su tiempo en el sistema y que no han sido respondidas, el incremento del tercer trimestre frente al segundo trimestre fue del 12,2%.
- Se pudo corroborar un incremento del 24,5% en las PQRSD que se respondieron de manera extemporánea para el mismo análisis entre el segundo y tercer trimestre del 2024.
- En relación con las PQRSD internas, existe un 15% de las mismas que no han tenido respuesta alguna por parte de las dependencias involucradas y otro 18,4% se responden de manera extemporánea.

7. RECOMENDACIONES

La OCIG, presenta las siguientes recomendaciones a la Alta Dirección para que se tomen medidas que garanticen un servicio adecuado y eficiente a los ciudadanos:

- Establecer controles regulares que aseguren la asignación oportuna de solicitudes y la corrección de desviaciones, especialmente en la clasificación, asignación y registro inmediato de las PQRS enviadas por correo electrónico. También se sugiere implementar indicadores de seguimiento que midan el tiempo de asignación de las PQRS, con el fin de asegurar una atención oportuna.
- Continuar el programa de capacitación para los funcionarios y contratistas que responden PQRSD, a fin de mantener al personal actualizado y asegurar una comunicación clara y precisa con los ciudadanos. Se recomienda incluir en estos entrenamientos y sesiones de retroalimentación a los contratistas y servidores públicos responsables de la radicación, para que puedan identificar correctamente el tipo de solicitud, modalidad y tema, evitando asignaciones incorrectas y demoras en las respuestas.
- Solicitar a las diferentes dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga que respondan dentro de los términos legales las comunicaciones internas y externas pendientes, y fortalezcan las actividades de autocontrol y monitoreo, atendiendo el rol de primera línea de defensa.
- Continuar implementando acciones inclusivas y ajustes necesarios para ofrecer un servicio con un enfoque diferencial.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	Código: F-CIG-1300-238,37-027
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: Octubre-04-2024
		Página 17 de 17

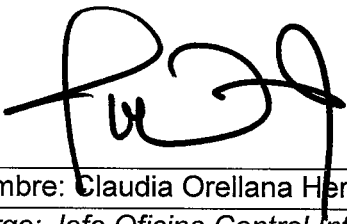
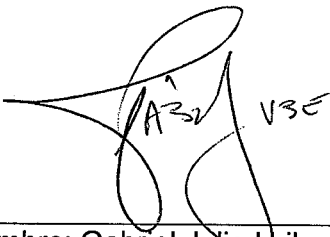
- Unificar los criterios de los informes que utiliza la entidad para reportar el estado de las PQRS, tanto en el Sistema GSC como en el informe de Power BI, ya que actualmente presentan diferencias en los criterios de análisis y en los resultados.
- Cumplir con los lineamientos de la Secretaría Jurídica, expedidos en octubre de 2022, para la clasificación y cierre masivo de las PQRS. Se evidencia que algunas dependencias aún no han completado esta tarea, según lo registrado en este seguimiento.

Es importante resaltar que la responsabilidad en la gestión del servicio al ciudadano a través de las solicitudes, quejas, reclamos y demás, no recae únicamente en las áreas con contacto directo con los ciudadanos o aquellas que procesan sus solicitudes. Esta labor es integral y requiere del trabajo articulado de 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.

Por parte del líder del proceso, adelantar las actuaciones señaladas en el procedimiento para la elaboración de informes de evaluación y/o seguimiento cod: P-CIG-1300-170-008, que establece "una vez remitido al líder del proceso el Informe de Evaluación y/o Seguimiento, realizará un proceso de autoevaluación para revisar y subsanar las debilidades descritas en el informe según las recomendaciones dadas por la OCIG". Adelantando ejercicios como primera línea de defensa del sistema de control interno de monitoreo y evaluación.

8. FIRMAS

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

