



**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 1 de 47

**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:**

Tercer trimestre de 2024 (01/07/2024 al 30/09/2024) con  
fecha de corte 30 de Septiembre de 2024

**LUGAR:**

Alcaldía de Bucaramanga

**PROYECCION INFORME COMPORTAMIENTO  
PQRSD DEL 01-07-2024 AL 30-09-2024**

  
Claudia Inés Rey Pedraza  
CPS 1722 de 2024  
Gestión de Servicio a la Ciudadanía

**REVISÓ:**

  
Martha Lucia Bayona Suarez  
Profesional Universitario  
Gestión de Servicio a la Ciudadanía

  
Stendy Natalia Mohsalve Moreno  
CPS 3357 de 2024  
Secretaria Administrativa

**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 47

### 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.



## 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 47

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; 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](mailto: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.



**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 47

**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 tercer trimestre del 2024 con corte de las solicitudes que ingresaron hasta el 30 de septiembre del 2024 y con el estado de las respuestas con corte al 30 de septiembre de 2024, con los reportes extraídos del software GSC el 15 de octubre 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	51521
Otros Canales	133
Ventanilla	6463
<b>TOTAL</b>	<b>58117</b>

Durante el tercer trimestre de 2024, la Administración Municipal recibió por los diferentes canales de atención 58117 solicitudes, observando que el 87% 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:



**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 5 de 47

DEPENDENCIA	MÓDULO PQRSD	OTROS CANALES	MÓDULO COMUNICACIONES EXTERNAS ( VENTANILLA)	CANTIDAD
DADEP	436	0	150	586
Despacho Alcalde	133	0	66	200
OFAI	7	0	6	13
Oficina Asesora TIC	24	0	3	27
Oficina Control Interno Disciplinario	55	0	10	65
Oficina de Control Interno de Gestión	13	0	2	15
Oficina de Prensa y Comunicaciones	41	0	11	52
Oficina de Valorización	957	0	264	1221
Secretaria Administrativa	1584	133	196	1913
Secretaria de Desarrollo Social	2504	0	763	3267
Secretaria de Educación	629	0	19	648
Secretaria de Hacienda	36001	0	2379	38380
Secretaria de Infraestructura	1167	0	382	1549
Secretaria de Planeación	1398	0	759	2157
Secretaria de Salud y Ambiente	2933	0	549	3482
Secretaria del Interior	3084	0	739	3823
Secretaria Jurídica	274	0	139	413
Sisbén	259	0	1	260
Unidad Técnica de Servicios Públicos	22	0	25	47
<b>TOTAL</b>	<b>51521</b>	<b>133</b>	<b>6463</b>	<b>58117</b>

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

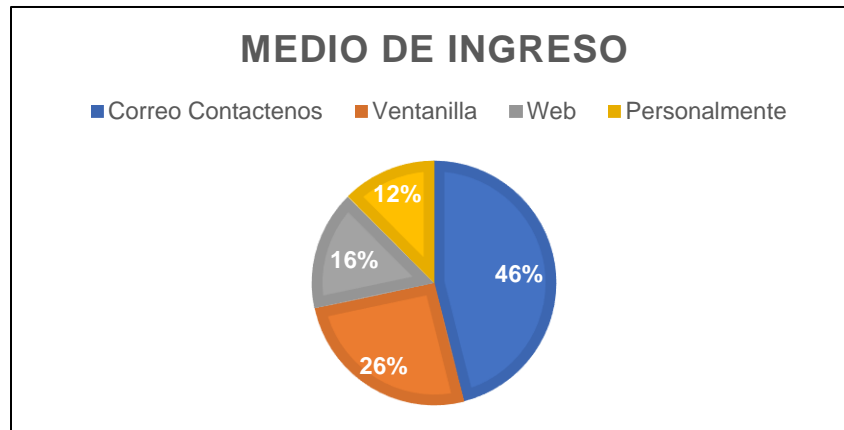
Página 6 de 47

**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

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	270
Ventanilla	150
Web	93
Personalmente	73
<b>TOTAL</b>	<b>586</b>



Durante el tercer trimestre del año 2024, ingresaron 586 solicitudes, de la cuales el 46% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 26% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 16% ingresaron por el módulo GSC y el 12% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRS verbales.

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	138
Extemporánea sin Respuesta	309
Respuesta Extemporánea	79
Sin Respuesta	60
<b>TOTAL</b>	<b>586</b>



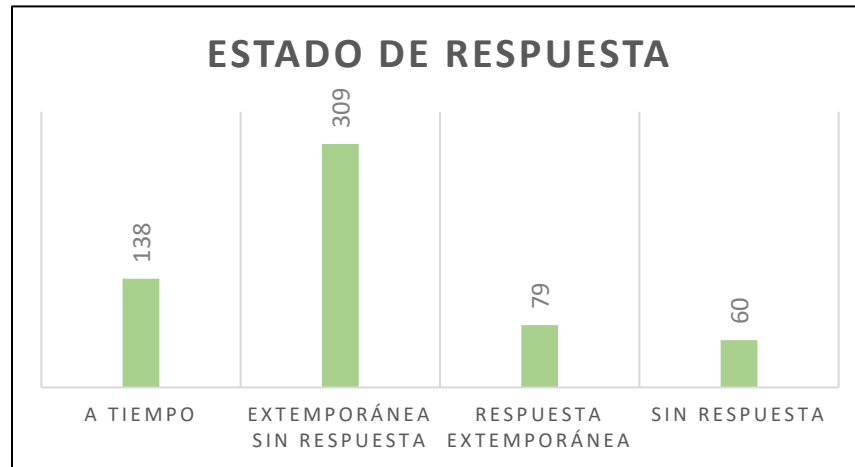
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE  
LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y  
PQRSD**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 7 de 47



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 79 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe 60 solicitudes se encuentran en estado por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Informativa	7
Invitaciones	1
Memoriales	1
Petición de Documentos	1
Petición de Información	7
Petición entre Autoridades	21
Procesos Judiciales	2
Queja	10
Petición General	219
Requerimientos entidades de Control	19
Respuesta Requerimientos de la Administración	2
Queja Anónima	19
<b>TOTAL</b>	<b>309</b>



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

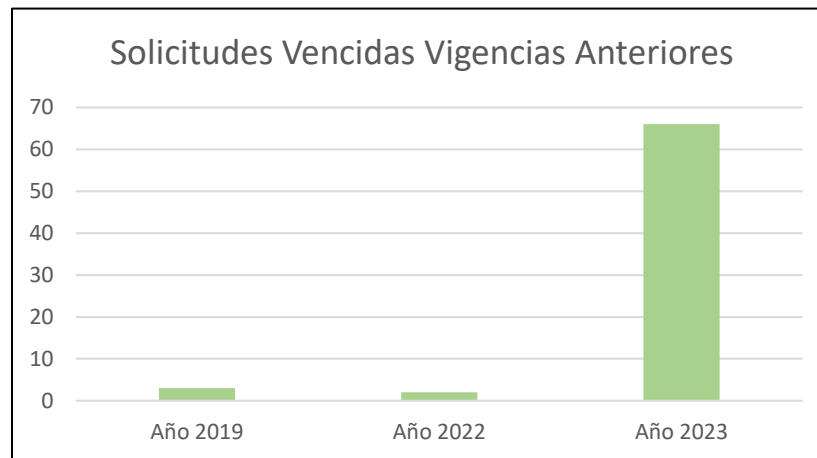
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **8** de **47**

Solicitudes vencidas vigencias anteriores

Para la fecha de corte del presente informe, se observa que el Departamento Administrativo para la Defensa del Espacio Público presenta las siguientes solicitudes vencidas, correspondiente a vigencias anteriores:

<b>SOLICITUDES VENCIDAS</b>	<b>TOTAL</b>
Año 2019	3
Año 2022	2
Año 2023	66
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>



**DESPACHO DEL ALCALDE**

Medio de Ingreso

<b>MEDIO INGRESO</b>	<b>TOTAL</b>
Correo Contactenos	124
Ventanilla	66
Web	8
Personalmente	1
<b>TOTAL</b>	<b>199</b>





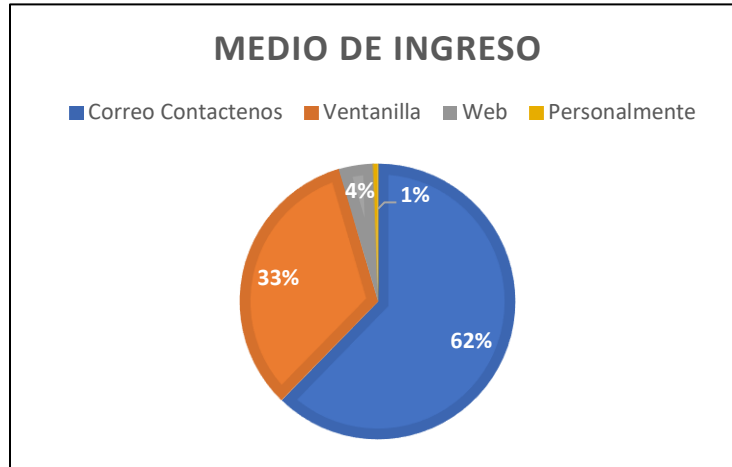
## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

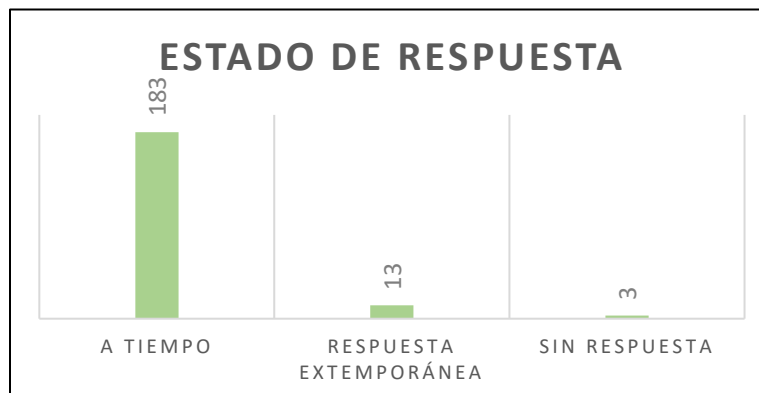
Página 9 de 47



Durante el tercer trimestre del año 2024, ingresaron 199 solicitudes, de las cuales el 62% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga, el 33% 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	183
Respuesta Extemporánea	13
Sin Respuesta	3
<b>TOTAL</b>	<b>199</b>





## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

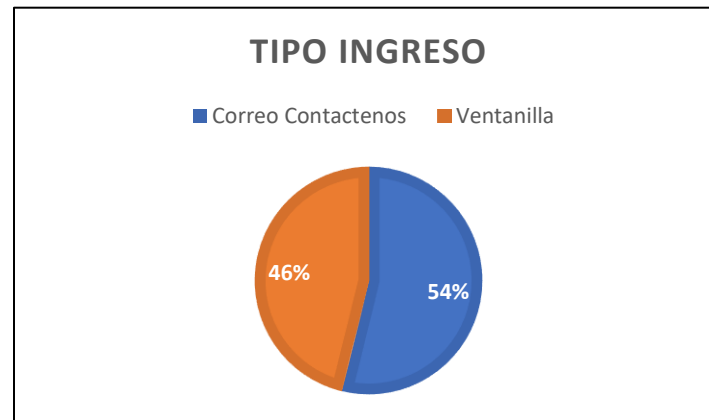
Página 10 de 47

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 183 solicitudes se contestaron según los términos establecidos por la Ley. Para la fecha de corte del presente informe 3 solicitudes se encuentran en estado por vencer.

### OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES (OFAI)

#### Medio de Ingreso

TIPO INGRESO	TOTAL
Correo Contactenos	7
Ventanilla	6
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>



Durante el tercer trimestre del año 2024, ingresaron 13 solicitudes, de la cuales el 54% se recibieron a través del correo oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 46% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla).

#### Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	13
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que las 13 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley.



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

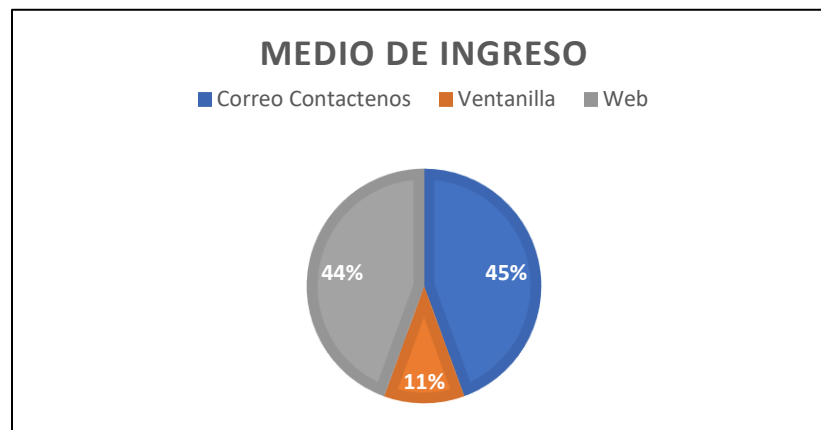
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 11 de 47

### OFICINA ASESORA TIC

#### Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	12
Ventanilla	3
Web	12
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>



Para el tercer trimestre del año 2024, se recibieron 27 solicitudes de las cuales 45% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 44% a través del módulo GSC de la entidad y el 11% se recibieron físico en el área de recepción documental (Ventanilla).

#### Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	22
Respuesta Extemporánea	1
Sin Respuesta	4
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>



## 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 12 de 47

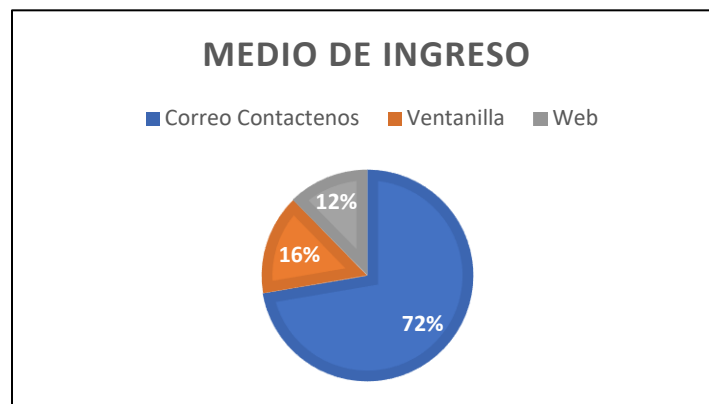


En relación al estado de las respuestas se puede observar, que las 22 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley. Para la fecha de corte del presente informe 4 solicitudes se encuentran en estado por vencer.

### OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

#### Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	47
Ventanilla	10
Web	8
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>





## 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 13 de 47

Para el tercer trimestre del año 2024, se recibieron 65 solicitudes de las cuales el 72% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 16% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 12% ingresaron por el módulo GSC.

### Estado de Respuesta

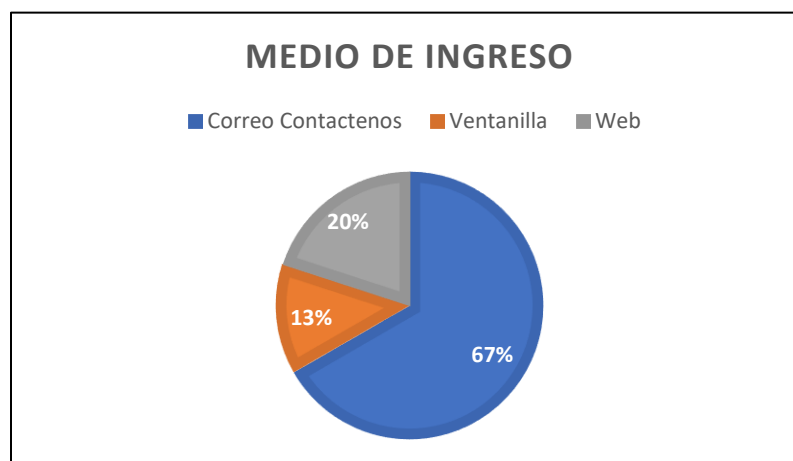
ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	65
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que las 65 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley.

### OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

### Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	10
Ventanilla	2
Web	3
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>



Para el tercer trimestre del año 2024, se recibieron 15 solicitudes, de las cuales 67% 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) y el 13% se recibieron a través del módulo GSC de la entidad.



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

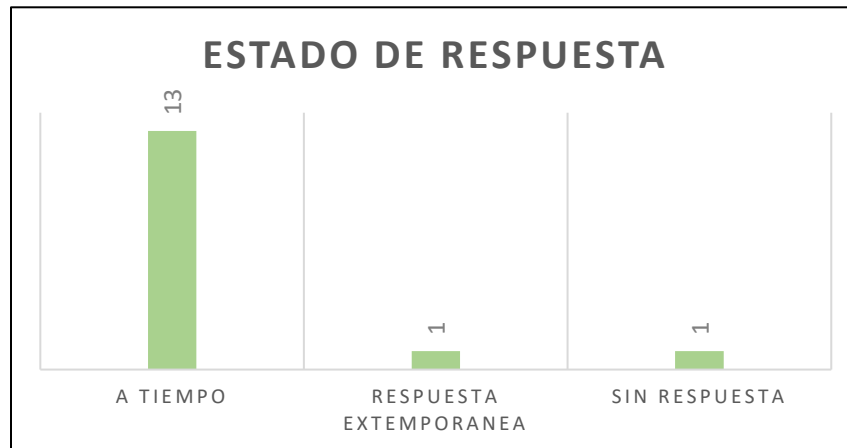
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 14 de 47

### Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	13
Respuesta Extemporánea	1
Sin Respuesta	1
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que las 13 solicitudes que ingresaron fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley. Para la fecha de corte del presente informe 1 solicitud se encuentra en estado por vencer.

### OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

#### Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	39
Personalmente	1
Ventanilla	11
Web	1
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

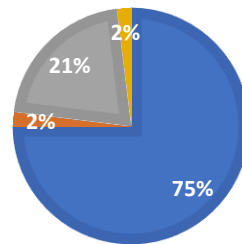
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 15 de 47

### MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Personalmente ■ Ventanilla ■ Web

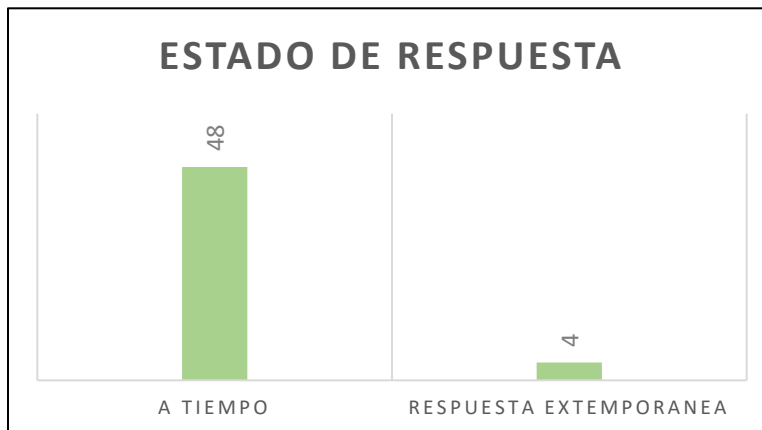


Para el tercer trimestre del año 2024, se recibieron 52 solicitudes, de las cuales el 75% ingresaron por el correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 21% a través del módulo GSC de la entidad y el 2% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y solicitudes realizadas a través de PQRSD personal respectivamente.

### Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	48
Respuesta Extemporánea	4
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>

### ESTADO DE RESPUESTA





## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

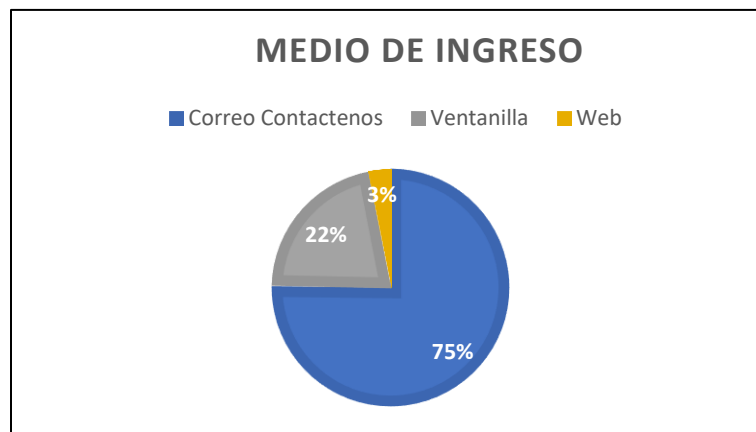
Página 16 de 47

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 48 solicitudes fueron contestadas según los tiempos establecidos por la Ley.

### OFICINA DE VALORIZACIÓN

#### Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	918
Personalmente	2
Ventanilla	264
Web	37
<b>TOTAL</b>	<b>1221</b>



Para el tercer trimestre del año 2024, se recibieron 1221 solicitudes de las cuales el 75% ingreso a través del correo electrónico oficial de la Alcaldía del Municipio de Bucaramanga; el 22% en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 3% por el módulo GSC.

#### Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	1207
Sin Respuesta	14
<b>TOTAL</b>	<b>1221</b>





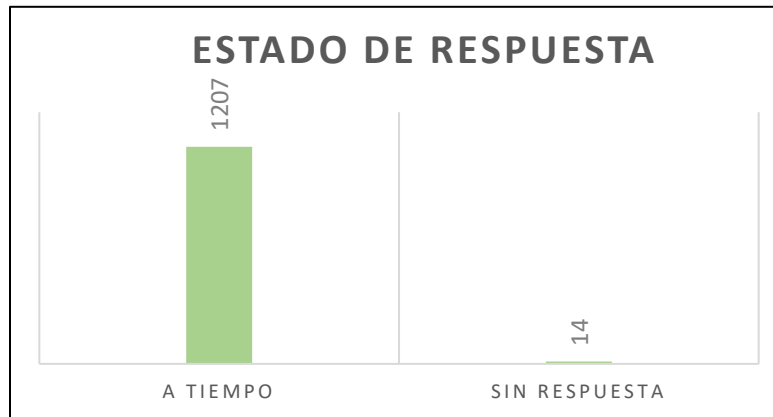
## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 17 de 47

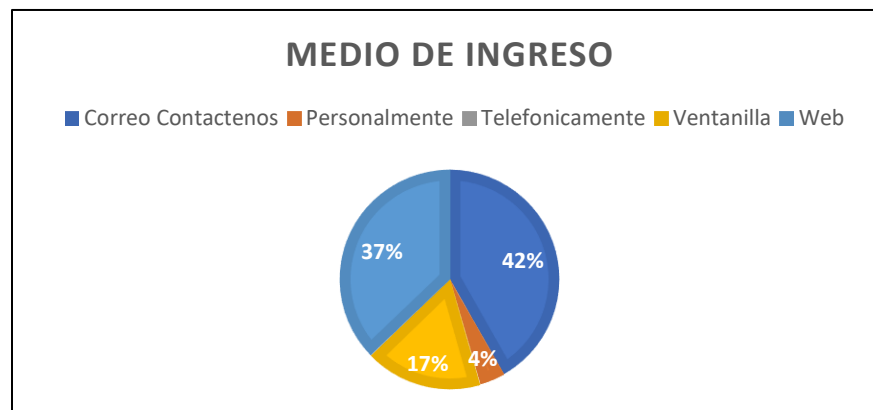


En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 1207 solicitudes se contestaron en los términos establecidos por la Ley. Se reportan 14 solicitudes sin respuesta que para la fecha de corte del presente informe se encuentra por vencer.

### SECRETARIA ADMINISTRATIVA

#### Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	800
Personalmente	71
Telefónicamente	1
Ventanilla	329
Web	712
<b>TOTAL</b>	<b>1913</b>





## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

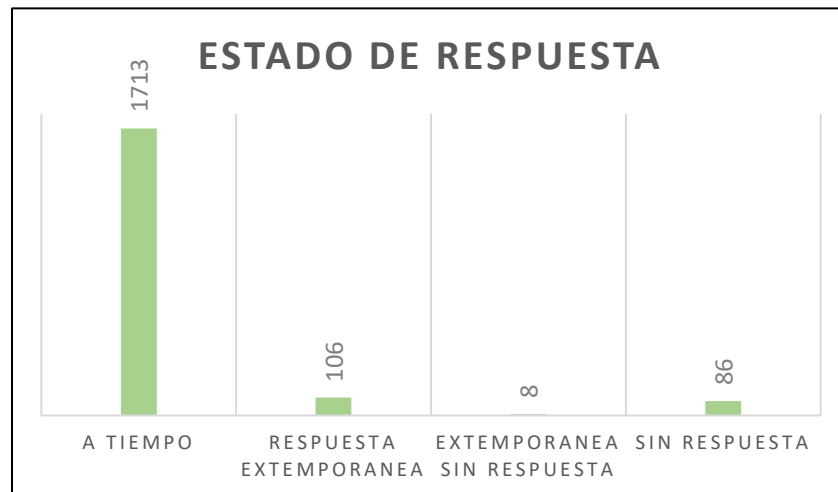
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 18 de 47

Para el tercer trimestre del año 2024, se recibieron 1913 solicitudes de las cuales el 42% ingresaron a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 37% por el módulo GSC; el 17% 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	1713
Respuesta Extemporánea	106
Extemporánea sin Respuesta	8
Sin Respuesta	86
<b>TOTAL</b>	<b>1913</b>



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 1713 solicitudes fueron contestadas en los términos establecidos por la Ley; a 106 solicitudes se les dio respuesta de forma extemporánea. Se reportan 8 solicitudes extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 86 solicitudes en estado por vencer.



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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

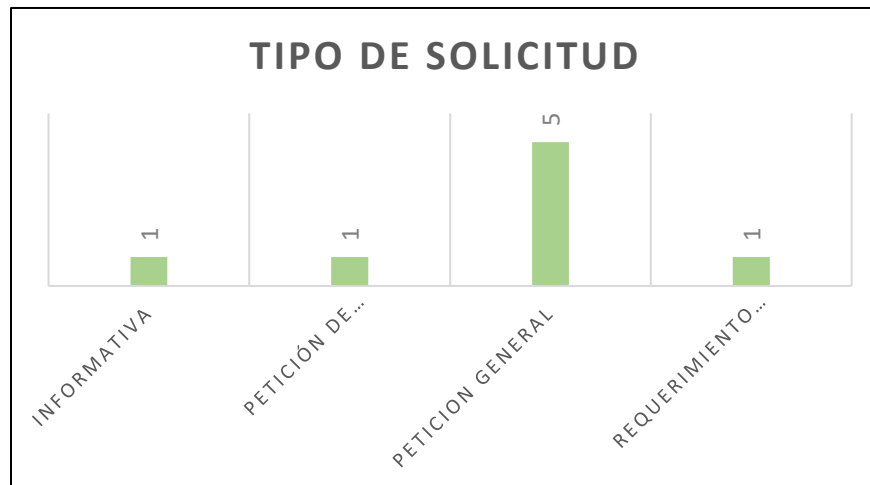
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 19 de 47

Solicitudes Extemporáneas din Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Informativa	1
Petición de Documentos	1
Petición General	5
Requerimientos entidades de Control	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>



**SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL**

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	520
Personalmente	1457
Telefónicamente	1
Ventanilla	763
Web	526
<b>TOTAL</b>	<b>3267</b>



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

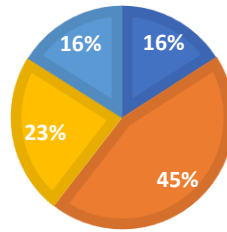
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 20 de 47

### MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Personalmente ■ Telefonicamente ■ Ventanilla ■ Web

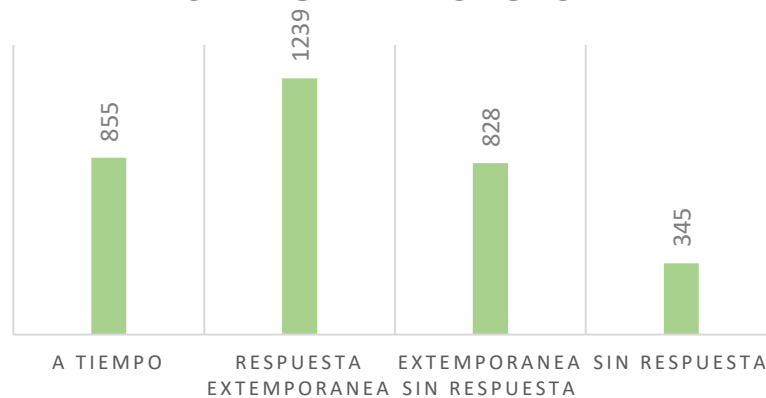


Para el tercer trimestre del año 2024, se recibieron 3267 solicitudes de las cuales, el 45% ingreso como solicitudes realizadas por los ciudadanos personalmente por medio de PQRSD verbales; el 23% en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); y el 16% a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga y el módulo GSC respectivamente.

### Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	855
Respuesta Extemporánea	1239
Extemporánea sin Respuesta	828
Sin Respuesta	345
<b>TOTAL</b>	<b>3267</b>

### ESTADO DE RESPUESTA





**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 47

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 855 solicitudes fueron contestadas en los términos establecidos por la Ley; 1239 solicitudes se les dio respuesta de forma extemporánea; 828 se encuentran en estado extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 345 solicitudes en estado por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

<b>TIPO DE SOLICITUD</b>	<b>TOTAL</b>
Informativa	13
Invitaciones	2
Memoriales	
Petición de Documentos	4
Petición de Información	8
Petición para elevar una consulta	52
Petición entre Autoridades	18
Queja	
Petición General	703
Procesos Judiciales	7
Requerimientos entidades de Control	12
Queja	2
Queja Anónima	7
<b>TOTAL</b>	<b>828</b>

Solicitudes vencidas vigencias anteriores

Para la fecha de corte del presente informe, se observa que la Secretaria de Desarrollo Social presenta las siguientes solicitudes vencidas, correspondiente a vigencias anteriores:

<b>SOLICITUDES VENCIDAS</b>	<b>TOTAL</b>
Año 2021	1
Año 2022	2
Año 2023	4
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>



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

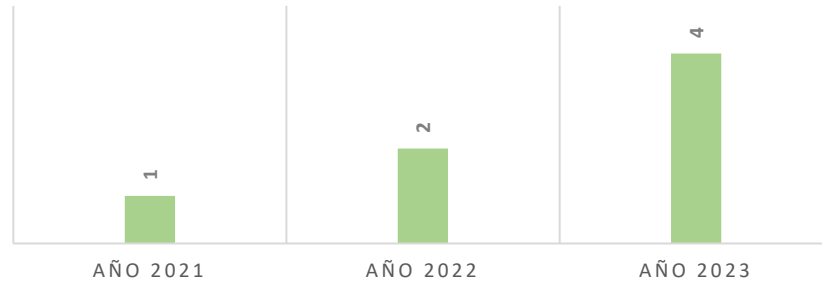
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **22** de **47**

**SOLICITUDES VENCIDAS AÑOS  
ANTERIORES**



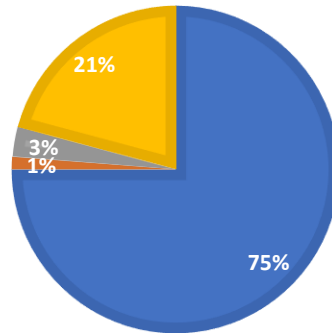
**SECRETARIA DE EDUCACIÓN**

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	486
Personalmente	8
Ventanilla	19
Web	135
<b>TOTAL</b>	<b>648</b>

**MEDIO DE INGRESO**

■ Correo Contactenos ■ Personalmente ■ Ventanilla ■ Web





## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

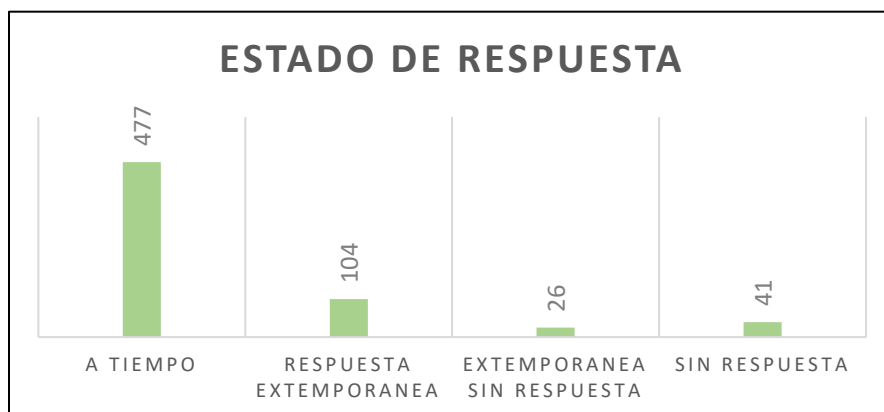
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 23 de 47

Para el tercer trimestre del año 2024, se recibieron 648 solicitudes de las cuales el 75% ingresaron a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 21% por módulo GSC; el 3% ingreso en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 1% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

### Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	477
Respuesta Extemporánea	104
Extemporánea sin Respuesta	26
Sin Respuesta	41
<b>TOTAL</b>	<b>648</b>



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 477 fueron contestadas en los términos establecidos por la Ley; 104 se les dio respuesta de forma extemporánea; 26 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 41 solicitudes sin respuesta por vencer.

### Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Invitaciones	4
Petición de Información	2
Petición General	17
Procesos Judiciales	2
Requerimientos entidades de Control	1
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>



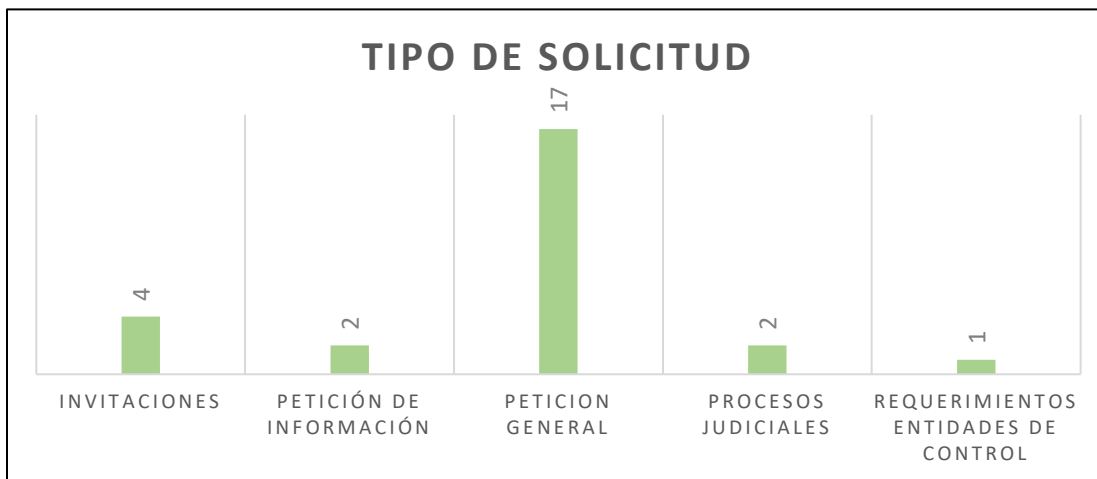
## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

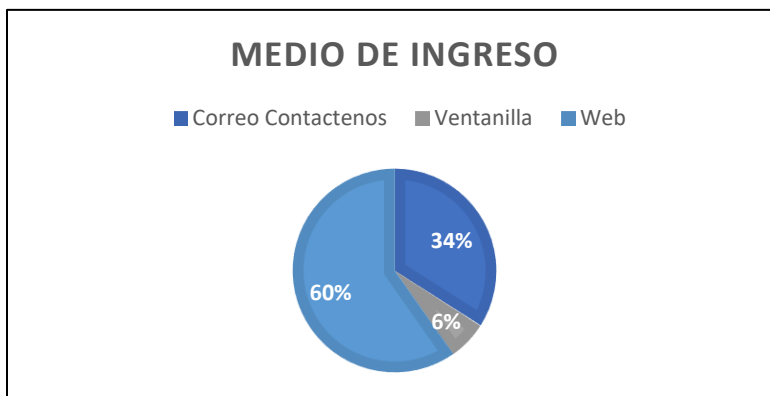
Página 24 de 47



## SECRETARIA DE HACIENDA

### Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	13029
Personalmente	48
Ventanilla	2379
Telefónicamente	4
Web	22920
<b>TOTAL</b>	<b>38380</b>



Para el tercer trimestre del año 2024, se recibieron 38380 solicitudes de las cuales el 60% ingresaron a través del módulo GSC; el 34% ingreso por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 6% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla).





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

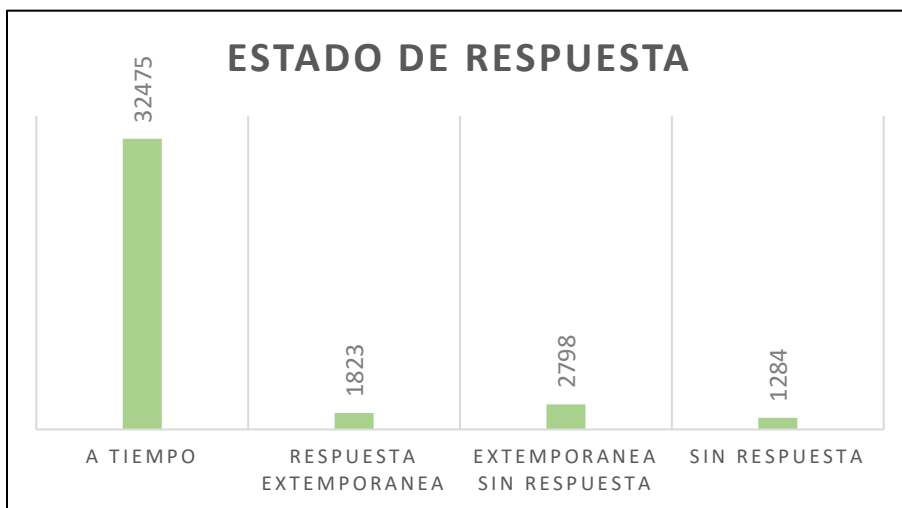
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **25** de **47**

Estado de Respuesta

<b>ESTADO DE RESPUESTA</b>	<b>TOTAL</b>
A tiempo	32475
Respuesta Extemporánea	1823
Extemporánea sin Respuesta	2798
Sin Respuesta	1284
<b>TOTAL</b>	<b>38380</b>



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 33475 solicitudes fueron contestadas en los términos establecidos en la Ley; 1823 solicitudes fueron tienen respuesta extemporánea; 2798 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 1284 solicitudes por vencer.

Solicitudes Extemporáneas sin respuesta

<b>TIPO DE SOLICITUD</b>	<b>TOTAL</b>
Acciones de Tutela	1
Admisión	1
Informativa	176
Invitaciones	5
Memoriales	3
Otro agente de autorretención	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 **26** de **47**

Petición de Documentos	136
Petición de Información	196
Petición General	2070
Petición para elevar una consulta	14
Petición entre autoridades	38
Procesos Judiciales	29
Requerimientos entidades de Control	29
Respuesta requerimiento de la administración municipal	1
Solicitud devolución de saldos a favor	39
Sugerencias	1
Queja	58
<b>TOTAL</b>	<b>2798</b>

Solicitudes vencidas vigencias anteriores

Para la fecha de corte del presente informe, se observa que la Secretaria de Hacienda presenta las siguientes solicitudes vencidas, correspondiente a vigencias anteriores:

<b>SOLICITUDES VENCIDAS</b>	<b>TOTAL</b>
Año 2019	488
Año 2020	148
Año 2021	86
Año 2022	272
Año 2023	666
<b>TOTAL</b>	<b>1660</b>



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

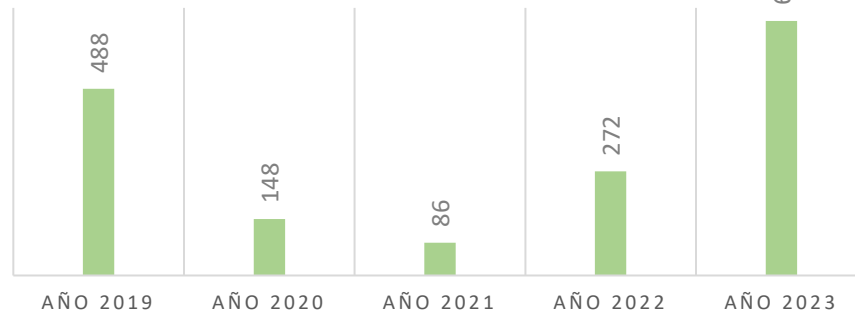
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 27 de 47

### SOLICITUDES VENCIDAS VIGENCIAS ANTERIORES



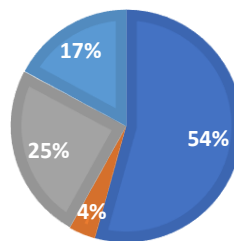
## SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

### Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	842
Personalmente	58
Ventanilla	382
Telefónicamente	1
Web	266
<b>TOTAL</b>	<b>1549</b>

### MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Personalmente ■ Ventanilla ■ Web





## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

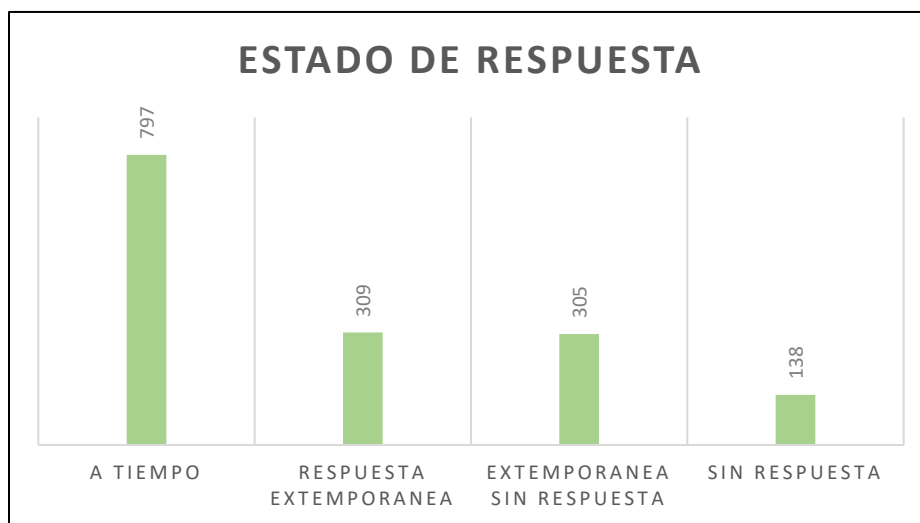
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 28 de 47

Para el tercer trimestre del año 2024, se recibieron 1549 solicitudes de las cuales el 54% 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 17% ingreso a través del módulo GSC y el 4% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

### Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	797
Respuesta Extemporánea	309
Extemporánea sin Respuesta	305
Sin Respuesta	138
<b>TOTAL</b>	<b>1549</b>



En relación al estado de las respuestas se puede observar que 797 solicitudes fueron contestadas según los términos establecidos en la Ley; 309 solicitudes se contestaron de forma extemporánea; 305 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 138 solicitudes por vencer.



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

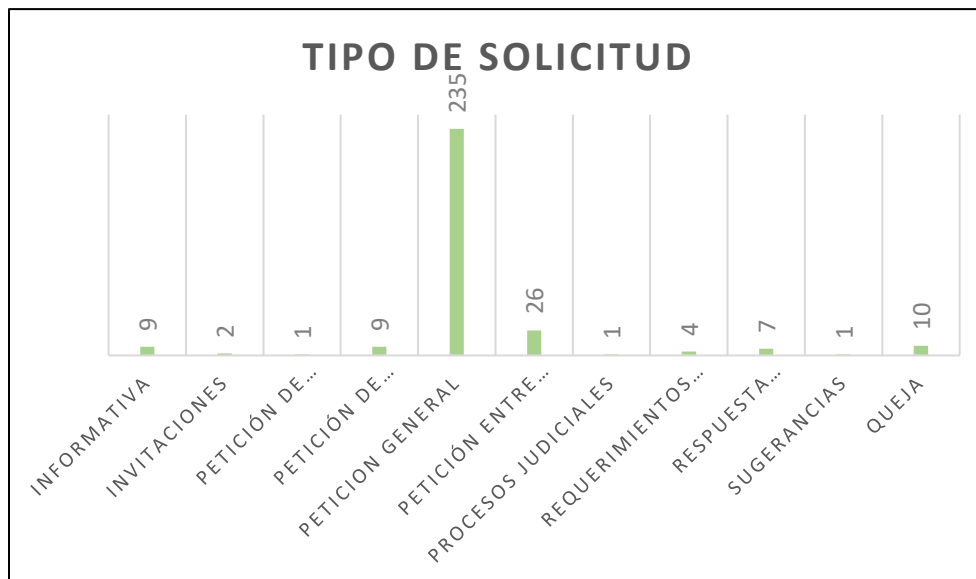
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 29 de 47

### Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	
Informativa	9	
Invitaciones	2	
Petición de Documentos	1	
Petición de Información	9	
Petición General	235	
Petición entre autoridades	26	
Procesos Judiciales	1	
Requerimientos entidades de Control	4	
Respuesta requerimiento de la administración municipal	7	
Sugerencias	1	
Queja	10	
<b>TOTAL</b>	<b>305</b>	





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

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

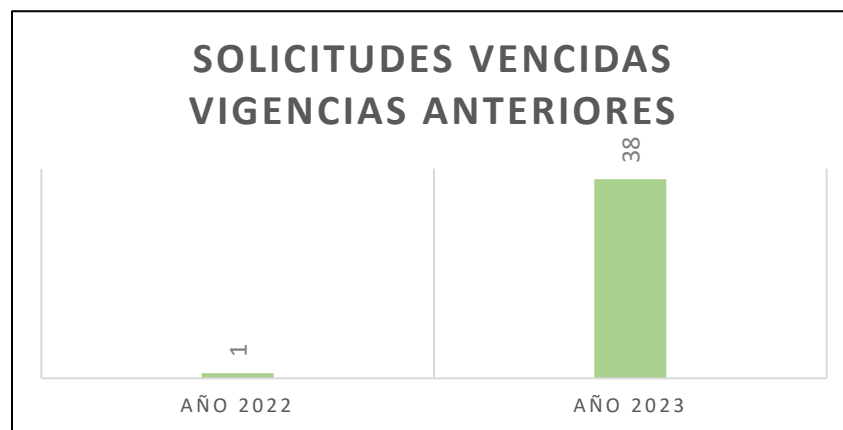
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **30** de **47**

Solicitudes vencidas vigencias anteriores

Para la fecha de corte del presente informe, se observa que la Secretaria de Infraestructura presenta las siguientes solicitudes vencidas, correspondiente a vigencias anteriores:

<b>SOLICITUDES VENCIDAS</b>	<b>TOTAL</b>
Año 2022	1
Año 2023	38
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>



**SECRETARIA DE PLANEACIÓN**

Medio de Ingreso

<b>MEDIO DE INGRESO</b>	<b>TOTAL</b>
Correo Contáctenos	575
Personalmente	126
Ventanilla	759
Web	697
<b>TOTAL</b>	<b>2157</b>



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

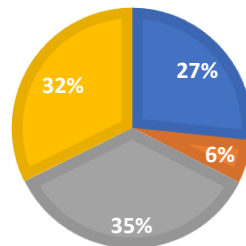
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 31 de 47

### MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Personalmente ■ Ventanilla ■ Web



Para el tercer trimestre del año 2024, se recibieron 2157, solicitudes de las cuales el 35% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 32% ingresaron a través del módulo GSC; el 27% por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga y el 6% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

### Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	693
Respuesta Extemporánea	754
Extemporánea sin Respuesta	507
Sin Respuesta	203
<b>TOTAL</b>	<b>2157</b>



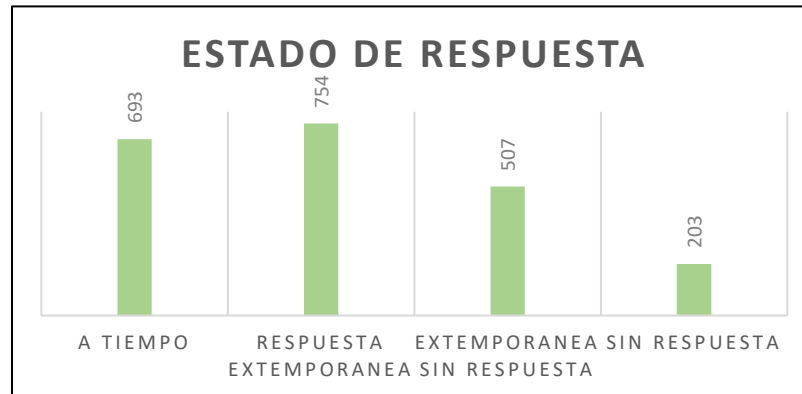
## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 32 de 47



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 693 solicitudes fueron contestadas según los términos establecidos por la Ley; 754 solicitudes se respondieron extemporáneamente; 507 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 203 solicitudes sin respuesta por vencer.

#### Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Informativa	2
Invitaciones	4
Petición de Documentos	7
Petición de Información	8
Petición General	152
Petición para elevar una consulta	1
Petición entre autoridades	9
Solicitud devolución saldos	1
Queja	6
Queja Anónima	13
<b>TOTAL</b>	<b>203</b>





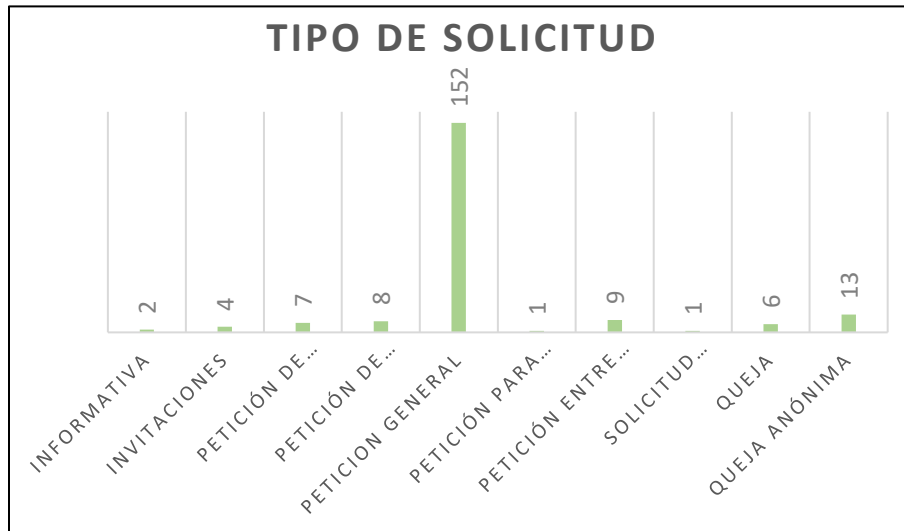
## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

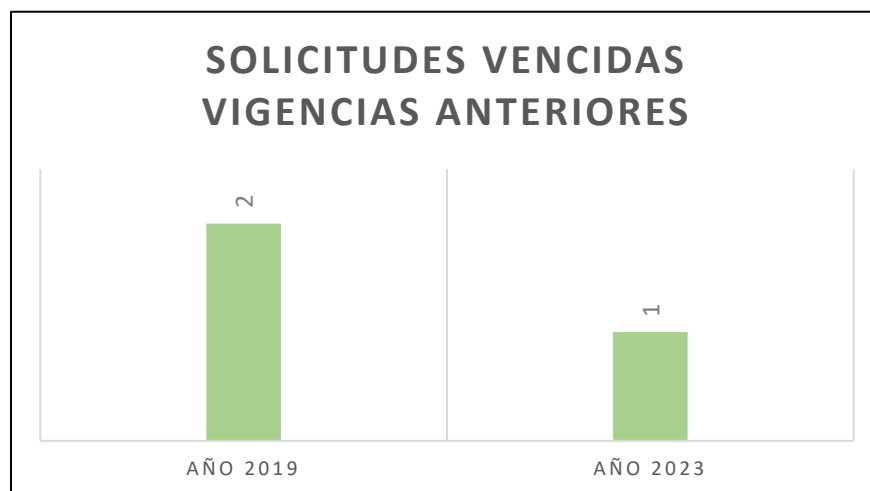
Página 33 de 47



### Solicitudes vencidas vigencias anteriores

Para la fecha de corte del presente informe, se observa que la Secretaria de Planeación presenta las siguientes solicitudes vencidas, correspondiente a vigencias anteriores:

SOLICITUDES VENCIDAS	TOTAL
Año 2019	2
Año 2023	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>





## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

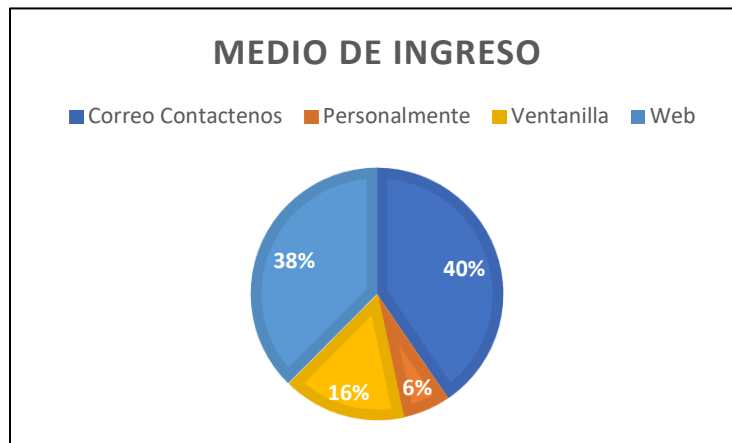
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 34 de 47

### SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE

#### Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	1409
Personalmente	214
Telefónicamente	2
Ventanilla	549
Web	1308
<b>TOTAL</b>	<b>3482</b>



Para el tercer trimestre del año 2024, se recibieron 3482 solicitudes, de las cuales el 40% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 38% ingreso a través del módulo GSC; el 16% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 6% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales

#### Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	2774
Respuesta Extemporánea	459
Extemporánea sin Respuesta	29
Sin Respuesta	220
<b>TOTAL</b>	<b>3482</b>



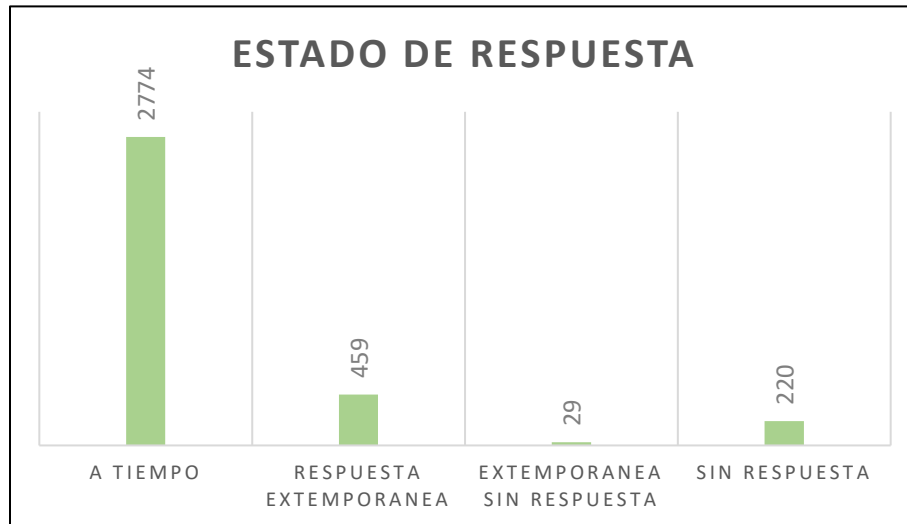
## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 35 de 47



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 2774 solicitudes se contestaron según los términos establecidos por la Ley; 459 solicitudes se respondieron de forma extemporánea; 29 solicitudes se encuentran extemporáneas sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 220 solicitudes sin respuesta por vencer.

### Solicitudes Extemporáneas sin Respuestas

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Denuncia Anticorrupción	1
Informativa	2
Invitaciones	5
Petición de Documentos	7
Petición de Información	3
Petición General	147
Petición para elevar una consulta	4
Petición entre autoridades	5
Queja	28
Queja Anónima	18
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>



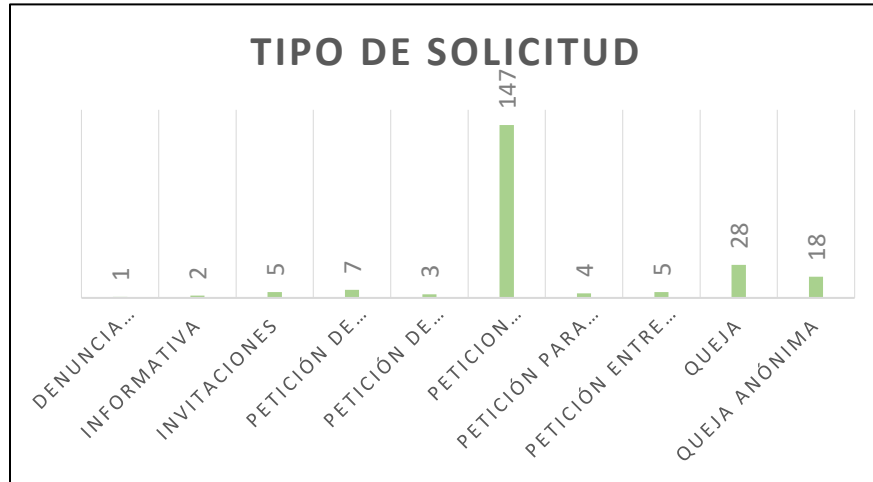
## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 36 de 47



### SECRETARIA DEL INTERIOR

#### Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	2094
Personalmente	224
Telefónicamente	3
Ventanilla	739
Web	763
<b>TOTAL</b>	<b>3823</b>



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

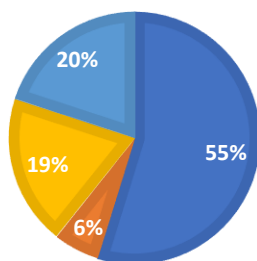
Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 37 de 47

### MEDIO DE INGRESO

■ Correo Contactenos ■ Personalmente ■ Ventanilla ■ Web



Para el tercer trimestre del año 2024, se recibieron 3823 solicitudes, de las cuales el 55% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 20% ingreso a través del módulo GSC; el 19% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 6% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales.

### Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	2733
Respuesta Extemporánea	723
Extemporánea sin Respuesta	191
Sin Respuesta	176
<b>TOTAL</b>	<b>3823</b>

### 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 **38** de **47**

En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 2733 solicitudes se respondieron según lo términos establecidos por la Ley; 723 solicitudes se contestaron de forma extemporánea; 191 solicitudes se encuentran Extemporáneas sin Respuesta. Para la fecha de corte del presente informe 176 solicitudes se encuentran sin respuesta por vencer.

Solicitudes extemporáneas sin Respuesta

<b>TIPO DE SOLICITUD</b>	<b>TOTAL</b>
Informativos	2
Petición de Documentos	3
Petición de Información	7
Petición General	132
Requerimientos entidades de control	26
Requerimientos de la Administración municipal	2
Petición entre autoridades	16
Queja	2
Queja Anónima	1
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>

**SECRETARIA JURÍDICA**

Medio de Ingreso

<b>MEDIO DE INGRESO</b>	<b>TOTAL</b>
Correo Contáctenos	257
Ventanilla	139
Web	17
<b>TOTAL</b>	<b>413</b>



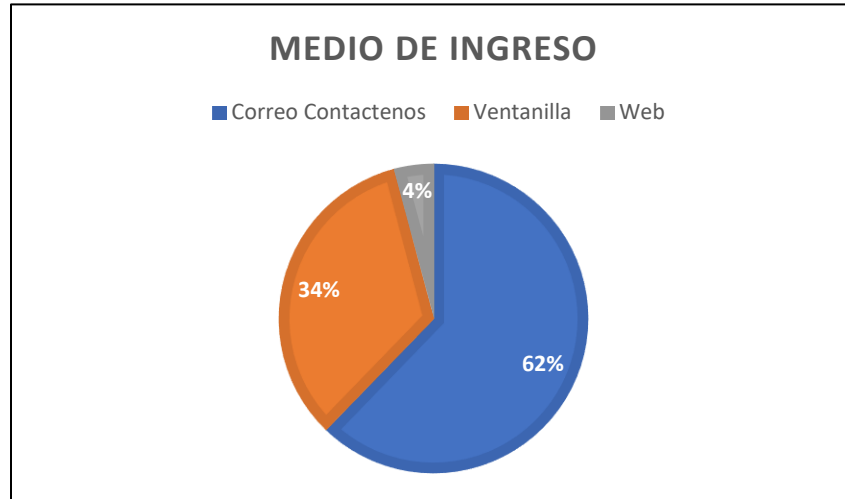
**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE  
LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y  
PQRSD**

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página **39** de **47**



Para el tercer trimestre del año 2024, se recibieron 413 solicitudes, de las cuales el 62% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 34% se recibió en físico en el área de recepción documental (Ventanilla) y el 4% ingreso a través del módulo Web.

Estado de Respuesta

<b>ESTADO DE RESPUESTA</b>	<b>TOTAL</b>
A tiempo	285
Respuesta Extemporánea	76
Extemporánea sin Respuesta	10
Sin Respuesta	42
<b>TOTAL</b>	<b>413</b>



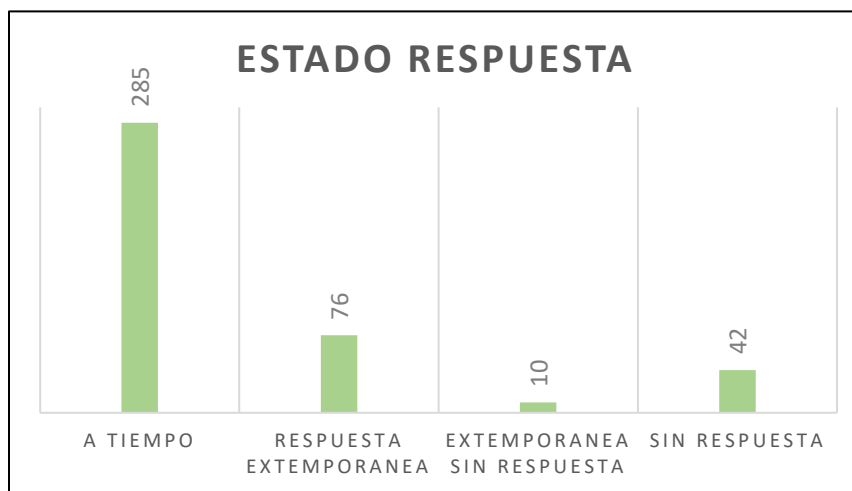
## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 40 de 47



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 285 solicitudes se contestaron según los términos establecidos por la Ley; 76 solicitudes se respondieron de forma extemporánea; 10 solicitudes se encuentran Extemporáneas sin Respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 42 solicitudes sin respuesta por vencer.

### Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Informativos	1
Petición General	7
Procesos Judiciales	2
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

### Solicitudes vencidas vigencias anteriores

Para la fecha de corte del presente informe, se observa que la Secretaria de Jurídica presenta las siguientes solicitudes vencidas, correspondiente a vigencias anteriores:

SOLICITUDES VENCIDAS	TOTAL
Año 2019	230
Año 2020	14
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>





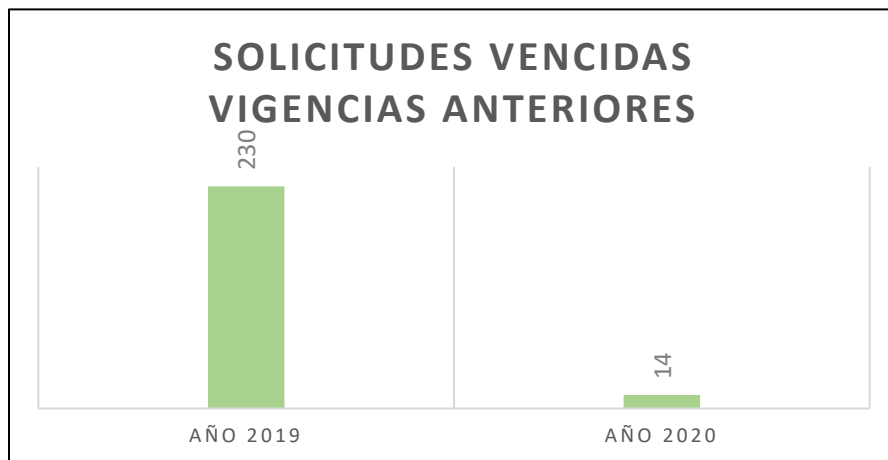
## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

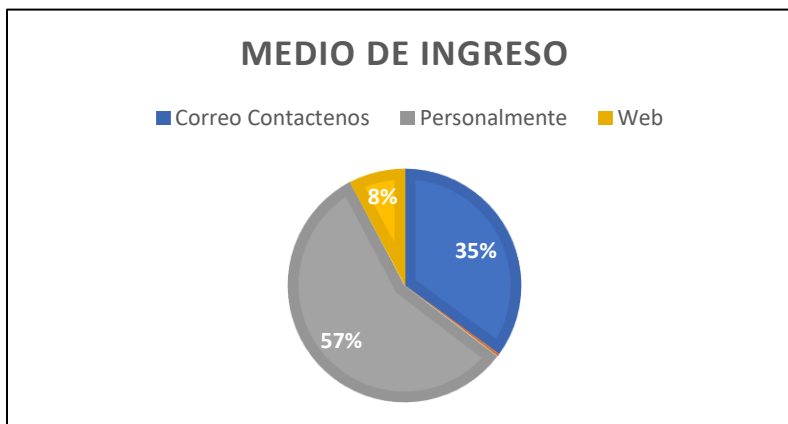
Página 41 de 47



### OFICINA DEL SISBÉN

#### Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	91
Ventanilla	1
Personalmente	148
Web	20
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>





## 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 42 de 47

Para el tercer trimestre del año 2024, se recibieron 260 solicitudes de las cuales el 57% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos personal por medio de PQRSD verbales; el 35% ingresaron por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga y el 8% ingresaron a través del módulo Web.

### Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	251
Respuesta Extemporánea	5
Extemporánea sin Respuesta	4
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>



En relación al estado de las respuestas se puede observar, que 251 solicitudes se respondieron según los términos establecidos por la Ley; 5 se contestaron de forma extemporánea. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 4 solicitudes sin respuesta por vencer.



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

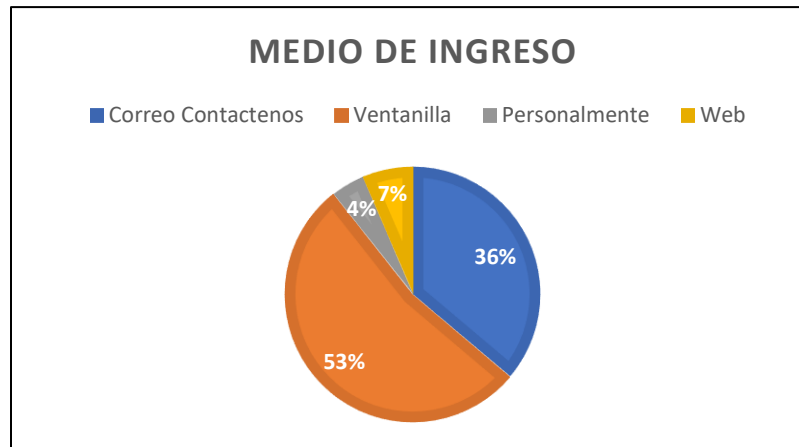
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 43 de 47

### UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS

#### Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	17
Ventanilla	25
Personalmente	2
Web	3
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>



Para el tercer trimestre del año 2024, se recibieron 47 solicitudes de las cuales el 53% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla); el 36% ingresó por el correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga; el 7% ingresaron a través del módulo Web y el 4% fueron solicitudes realizadas por los ciudadanos a través de PQRSD verbales.

#### Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	44
Respuesta Extemporánea	2
Sin Respuesta	1
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

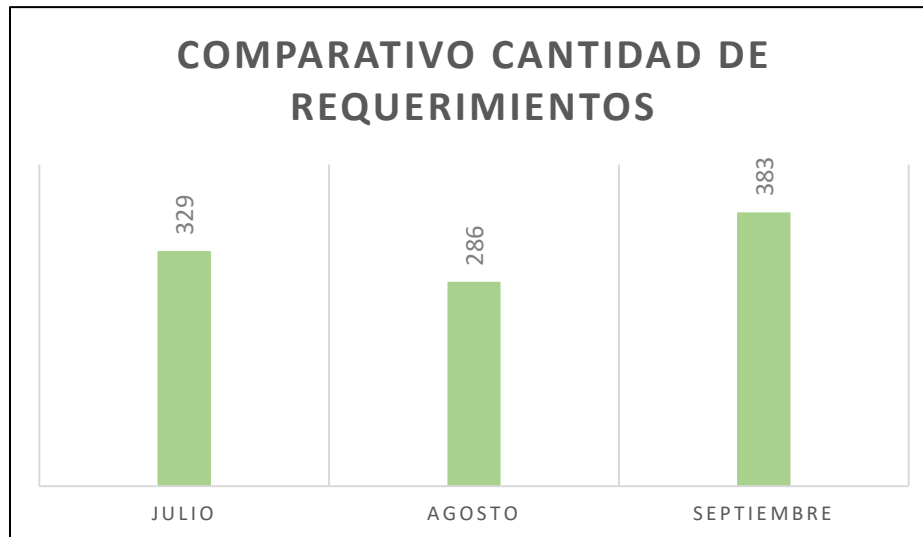
Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

Página 44 de 47



En relación al estado de las respuestas se puede observar que 44 solicitudes se contestaron en los términos establecidos por la Ley y 2 solicitudes se respondieron de forma extemporánea. Para la fecha de corte del presente informe se reporta 1 solicitud sin respuesta por vencer.

### 6. Revisión de los estados de respuesta requerimientos de los Entes de Control y Vigilancia



Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio hasta el 30 de septiembre del 2024, ingresaron novecientos noventa y ocho (**998**), requerimientos presentados por los Entes de Control y Vigilancia, distribuidos así: en el mes de julio **329**, agosto **286** y septiembre **383**.



## INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y PQRSD

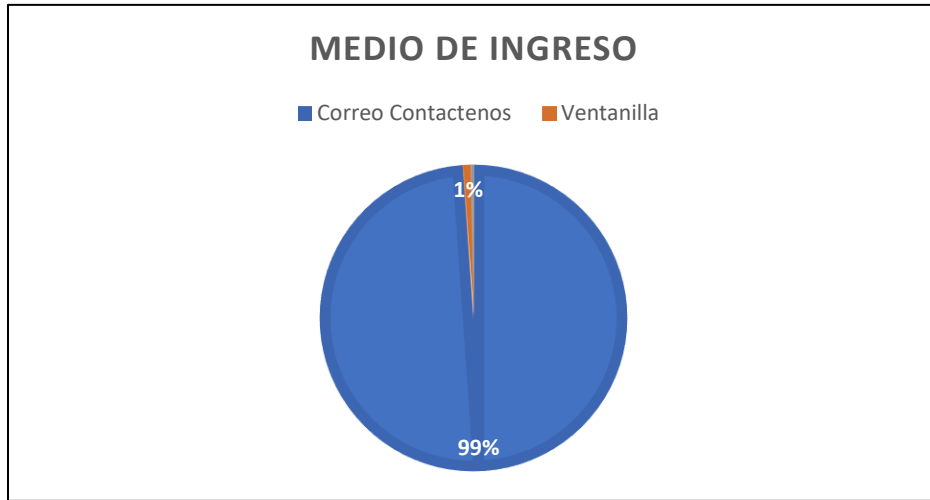
Código: F-GSC-8200-238,37-019

Versión: 0.0

Fecha aprobación: Septiembre-11-2019

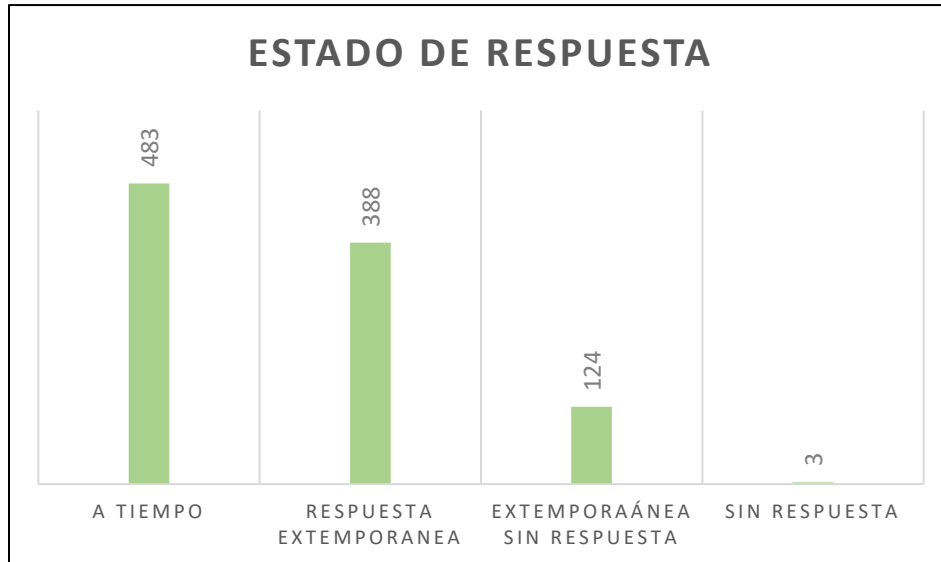
Página 45 de 47

### Medio de Ingreso



Se determina que el 99% de los requerimientos de entes de control ingresaron a través del correo institucional de la entidad y el 1% restante se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla).

### Estado de Respuesta





## 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 46 de 47

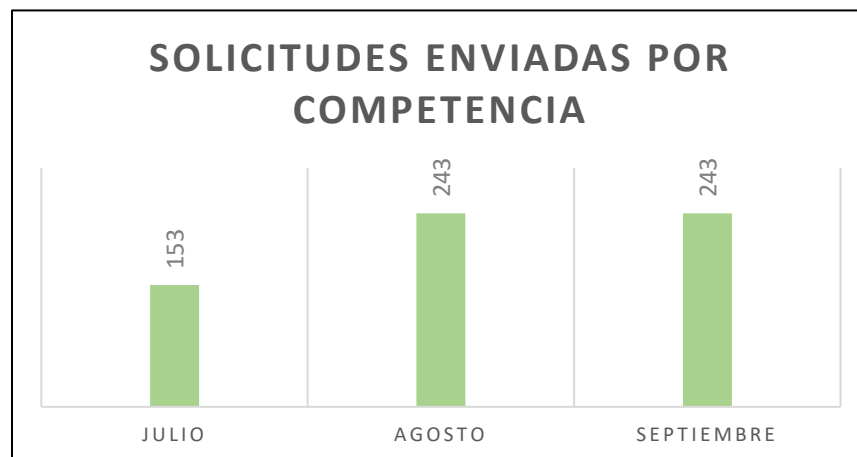
En el análisis se evidenciaron que se dio respuesta a tiempo a 483 solicitudes, a 388 se envió respuesta extemporánea y 124 requerimientos de los Entes de Control y Vigilancia, se encuentran extemporáneos sin respuesta. Para la fecha de corte del presente informe se reportan 3 solicitudes sin respuesta por vencer.

### Solicitudes Extemporáneas sin Respuesta

DEPENDENCIA	TOTAL
DADEP	19
Secretaria Administrativa	1
Secretaria de Desarrollo Social	12
Secretaria de Educación	1
Secretaria de Hacienda	30
Secretaria de Infraestructura	4
Secretaria de Planeación	29
Secretaria de Salud y Ambiente	3
Secretaria del Interior	26
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>

### 7. SOLICITUDES ENVIADAS POR COMPETENCIA

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio hasta el 30 de septiembre de 2024, se enviaron por competencia hacia otras entidades y entes descentralizados 639 solicitudes distribuidas de la siguiente manera: julio **153**; agosto **243** y septiembre **243**.





**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 **47** de **47**

## 8. 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 77% 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
- Se recomienda a las Secretarías que reportan solicitudes vencidas para las vigencias 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 realizar revisión, seguimiento y cierre de las mismas.

Fecha Elaboración: Bucaramanga, Octubre 30 de 2024