

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA					
	INFORME SEMESTRAL PQRSDF 2026					
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: GADM	Serie:	Página 1 de 9	



**CONCEJO DE
BUCARAMANGA**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO CONCEJO MUNICIPAL DE
BUCARAMANGA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO, ATENCION Y TRAMITE DE
PQRSDF DEL CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
Período de Informe: 01 de junio a 30 de junio de 2026**

WILSON MANTILLA BARCENAS
Jefe Oficina de Control Interno

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	INFORME SEMESTRAL PQRSDF 2026				
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: GADM	Serie:	Página 2 de 9

INTRODUCCION

El Concejo Municipal de Bucaramanga, como corporación de elección popular y representación ciudadana, tiene el compromiso constitucional y legal de garantizar la transparencia, la eficacia en la gestión pública y la participación activa de la comunidad.

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Ley 1755 de 2015 y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la entidad presenta el **PRIMER INFORME SEMESTRAL DE PQRSDF 2026 (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones)**, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

Las definiciones a los términos de atención de peticiones es el siguiente:

- ✓ **P - Petición:** Solicitud formal mediante la cual se requiere información, un documento, la prestación de un servicio o la resolución de una situación de interés general o particular.
- ✓ **Q - Queja:** Manifestación de inconformidad, descontento o insatisfacción respecto a la conducta, atención o desempeño de un funcionario, empleado o colaborador.
- ✓ **R - Reclamo:** Expresión de disconformidad relacionada con la mala prestación de un servicio, el incumplimiento de una obligación o la falla de un producto o función institucional.
- ✓ **S - Sugerencia:** Propuesta, idea o recomendación formulada para mejorar la calidad de un servicio, trámite, proceso o gestión.
- ✓ **D - Denuncia:** Puesta en conocimiento de la autoridad correspondiente sobre un hecho irregular, conducta arbitraria, acto de corrupción o falta legal para que sea investigado.
- ✓ **F - Felicitación:** Manifestación explícita de reconocimiento o satisfacción hacia la entidad o su personal por el excelente servicio o atención prestada.

El propósito central de este informe es evaluar de manera cuantitativa y cualitativa la efectividad, oportunidad y calidad en el trámite de las solicitudes ciudadanas radicadas a través de los diferentes canales institucionales de la corporación.

La atención oportuna de las PQRSDF constituye no solo un indicador clave de desempeño administrativo y servicio al ciudadano, sino también un instrumento fundamental para el control social y el mejoramiento continuo de los procesos internos de la corporación.

A través de la sistematización y el análisis de la información recolectada durante el primer semestre de 2026, este documento identifica las principales tendencias de requerimiento ciudadano, las dependencias de mayor demanda, los tiempos de respuesta frente a los términos legales y las oportunidades de mejora institucionales para fortalecer la confianza ciudadana y la excelencia en la gestión pública municipal.

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	INFORME SEMESTRAL PQRSDF 2026				
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: GADM	Serie:	Página 3 de 9

OBJETIVO

Evaluar y consolidar el tratamiento, trámite y oportunidad de respuesta brindados a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) ingresadas al Concejo Municipal de Bucaramanga durante el primer semestre de 2026, con el fin de garantizar los derechos ciudadanos, la transparencia institucional y generar alertas orientadas al mejoramiento continuo.

ALCANCE

El presente informe abarca los requerimientos catalogados como PQRSDF radicados ante el Concejo Municipal de Bucaramanga entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

El Seguimiento se realiza a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones, interpuestas por la ciudadanía al Concejo Municipal de Bucaramanga, esta revisión se realizó mediante un muestreo de las solicitudes que fue posible identificar por el área de Control Interno con base a la información reportada por el área de la secretaria general encargada de tramitar las peticiones y la consulta.

MARCO NORMATIVO

- ❖ Artículos 2, 6, 23 y 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991.
- ❖ Artículo 76 de Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“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 (...) La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.*
- ❖ Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ❖ Circular Externa N°001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno en las Entidades del Orden Nacional y Territorial.
- ❖ Ley 1712 de 2014 de Transparencia y el Derecho de Acceso a la información Pública Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de Información las Comunicaciones.
- ❖ 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.

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	INFORME SEMESTRAL PQRSDF 2026				
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: GADM	Serie:	Página 4 de 9

- ❖ Plan de atención al ciudadano del Concejo Municipal de Bucaramanga.
- ❖ Decreto 1166 de 2016 por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

METODOLOGIA

Para la elaboración del presente informe, se solicitó el informe a la secretaria general del Concejo Municipal de Bucaramanga sobre las PQRSDF y se realizaron las siguientes actividades:

1. Actividad de Consolidación de Datos

Se verifico la información reportada por la secretaria general clasificada por mes y por categoría (Petitionen, Quejas, Reclamos, Solicitud de Información, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones), así mismo se organiza por estados los siguientes estados:

- **Atendidas en termino:** Se le dio le dio respuesta en los términos de Ley al peticionario
- **Atendidas extemporáneas:** Se encuentra extemporánea
- **Pendientes por responder:** Está en los tiempos para dar respuesta al peticionario
- **Pendientes por verificar falta fecha:** peticiones realizadas sin fecha de ingreso.

2. Actividad de Análisis de Información

Una vez depurada, revisada y organizada la información, se realizan los cuadros con los estados correspondientes tipo y por estado, para realizar los análisis correspondientes.

La elaboración del informe se realiza en cuatro fases:

1. Recolección y extracción de datos:

Se consolida la base de datos de solicitudes recibidas por el correo institucional (sistemas@concejodebucaramanga.gov.co), ventanilla única presencial y formulario de la página web de la corporación.

2. Depuración y verificación de oportunidad:

Se confronta la fecha de radicación con la fecha efectiva de respuesta emitida por la dependencia responsable, calculando los días hábiles transcurridos.

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	INFORME SEMESTRAL PQRSDF 2026				
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: GADM	Serie:	Página 5 de 9

3. Análisis cuantitativo y cualitativo:

- Clasificación por tipo: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitación.
- Clasificación por oportunidad de la respuesta: atendidas en termino, atendidas extemporáneas, pendientes por responder, por verificar falta la fecha.
- Clasificación por canales de atención: personalmente, por correo electrónico, sitio web corporación, redes sociales y fax.

4. Evaluación de causas y formulación de recomendaciones:

Se analizan los cuellos de botella en las dependencias con mayor volumen o retraso en respuestas, estableciendo conclusiones y oportunidades de mejora para el segundo semestre del año 2026.

FASE DE CONSOLIDACION DE DATOS

1. CLASES DE SOLICITUD.

Durante el primer semestre de la vigencia 2026, la Corporación recibió un total de 124 PQRSDF, de las cuales el 73.39 % correspondieron a peticiones generales, con un total de 91 solicitudes; seguido de las solicitudes de información, que representaron al 18.55 % con 23 registros. Asimismo, se recibió 8 denuncias, equivalente al 6.45%, y 2 quejas correspondientes al 1.61 % del total de solicitudes recibidas. Durante el periodo no se presentaron reclamos, ni sugerencias ni felicitaciones.

CLASE DE SOLICITUD	CANTIDAD
Peticiones generales	91
Quejas	2
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	8
Solicitudes de información o documentos	23
Felicitaciones	0
TOTAL	124

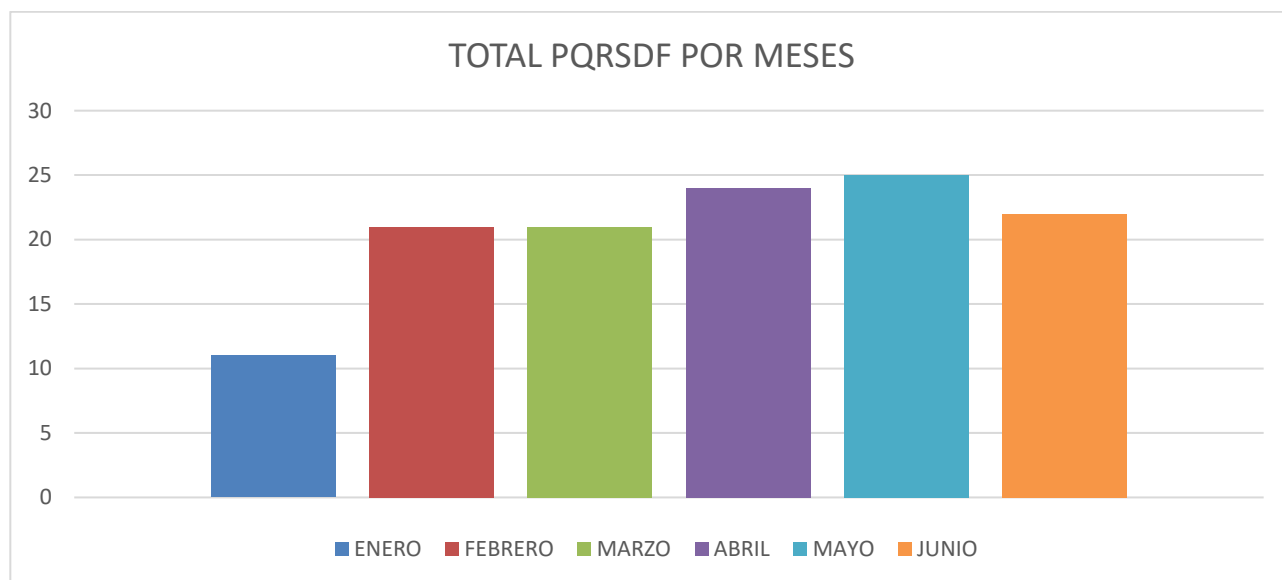
del análisis realizado en el informe anterior a las 124 PQRSDF recibidas durante el primer semestre del 2026, se evidenció que la Corporación atendió oportunamente las solicitudes dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA					
	INFORME SEMESTRAL PQRSDF 2026					
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: GADM	Serie:	Página 6 de 9	

Como resultado de la revisión efectuada, se constató que las respuestas emitidas cuentan con el respectivo documento de respuesta cargado en la Google drive, así como con el soporte de envío al peticionario y los anexos correspondientes que sustentan la información suministrada.

2. PETICIONES RECIBIDAS POR MES.

La siguiente gráfica presenta el comportamiento mensual de las PQRSDF recibidas por la Corporación durante el primer semestre de la vigencia 2026.



Durante el primer semestre del 2026, el mayor número de PQRSDF que recibió la corporación se registró en el mes de mayo con 25 solicitudes, seguido de abril y junio con 24 y 22 solicitudes, respectivamente. Por su parte, enero presentó el menor número de registros, con un total de 11 solicitudes y febrero 21 solicitudes.

3. OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Atendidas en término	0	3	7	8	11	12	41
Atendidas extemporáneas	2	1	4	2	0	0	9
Pendientes por responder	2	9	0	5	1	4	21
Por verificar (falta fecha)	7	8	10	9	13	6	53
TOTAL PQRSDF X MES	11	21	21	24	25	22	124

Analizadas las oportunidades de respuesta del cuadro anterior se pudo evidenciar que el 33.06% fueron atendidas en termino o sea cuarenta y un (41) solicitudes, el 42.74% falta por verificar fecha o sea cincuenta y tres (53) solicitudes, el 16.94% están pendientes por

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA					
	INFORME SEMESTRAL PQRSDF 2026					
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: GADM	Serie:	Página 7 de 9	

responder la cantidad de veintiún (21) solicitudes, y el 7,26% nueve (9) fueron contestadas extemporáneamente. no obstante, las solicitudes pendientes por responder y por verificar se encuentran dentro de los términos legales para su atención, razón por la cual se debe realizar un trabajo arduo para evitar que se presenten estos eventos por parte de la Entidad.

4. CANAL DE ATENCION

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Personalmente	0	5	0	7	2	0	14
Correo electrónico	11	16	21	17	23	22	110
Sitio web corporación	0	0	0	0	0	0	0
Redes sociales	0	0	0	0	0	0	0
Fax	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL PQRSDF X MES	11	21	21	24	25	22	124

Con el propósito de identificar los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para la radicación de las PQRSDF, a continuación, se presenta la distribución de las solicitudes recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2026 en la corporación, de acuerdo con el canal de atención empleado.

Se evidencia que el canal de atención más utilizado fue la atención por correo electrónico de la Corporación, con el 88.71 % de las solicitudes recibidas, seguido de la atención personalizada con el 11.29% de las solicitudes, mientras que no se registraron solicitudes a través del sitio web ni de las redes sociales o fax.

5. TIPOS DE INFORMACION DE LAS PQRSDF.

TIPO DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
<u>Sobre el proceso misional</u> la información solicitada está relacionada con el desarrollo del proceso misional de la entidad, como lo es la información sobre proyectos de acuerdo, acuerdos, sesiones plenarias, comisiones accidentales, etc.	38
<u>Temas administrativos</u> la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.	12
<u>Otros temas</u> Todo lo relacionado con temas coyunturales en el Concejo Municipal de Bucaramanga.	74
TOTAL	124

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	INFORME SEMESTRAL PQRSDF 2026				
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: GADM	Serie:	Página 8 de 9

Del análisis realizado a las solicitudes de acceso a la información pública recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2026, se evidenció que la mayor demanda de información por parte de la ciudadanía estuvo relacionada con el proceso otros temas de la Corporación, registrando un total de 74 solicitudes, equivalentes al 59.68% del total de PQRSDF recibidas, temas sobre el proceso misional equivalente al 30.65% registrando un total de 38 solicitudes de PQRSDF, y el temas administrativos equivalente 9.68% registrando un total de 12 solicitudes de PQRSDF.

Este comportamiento evidencia el interés de los ciudadanos en acceder a información en todo lo relacionado con temas coyunturales del Concejo Municipal de Bucaramanga, lo que refleja la diversidad de requerimientos e intereses de la ciudadanía frente a la gestión institucional.

En términos generales, se evidencia que la ciudadanía mantiene un mayor interés en acceder a información relacionada directamente con otros temas de la Entidad, lo cual contribuye al fortalecimiento de los principios de transparencia, acceso a la información pública y participación ciudadana, en concordancia con lo establecido en la Ley 1712 de 2014.

CONCLUSIONES

- Durante el primer semestre del año 2026, la gestión de las PQRSDF en el Concejo Municipal de Bucaramanga se desarrolló con normalidad, evidenciándose el cumplimiento de los términos de ley de las solicitudes atendidas durante el periodo evaluado.
- El mayor porcentaje de las PQRSDF recibidas por la Corporación durante el primer semestre de 2026 correspondió a peticiones generales, representando el 73.39 % del total de solicitudes recibidas.
- Se evidenció que la ciudadanía utiliza principalmente el canal de atención correo electrónico de la Corporación para la radicación de las PQRSDF, seguido de la atención personalizada
- La mayor demanda de acceso a la información pública estuvo relacionada con el proceso otros temas de la Corporación, evidenciando el interés de la ciudadanía en conocer aspectos relacionados con temas coyunturales de las actividades desarrolladas por la Entidad.
- A la fecha de elaboración del presente informe, se encontraban pendientes de respuesta veintiuna (21) solicitudes correspondientes al mes de junio de 2026; sin embargo, estas se encontraban dentro de los términos legales para su atención.

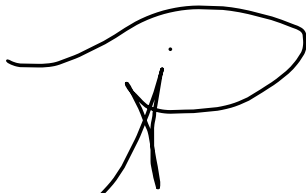
RECOMENDACIONES

- Se recomienda continuar fortaleciendo el seguimiento permanente a las PQRSDF radicadas, con el fin de mantener el cumplimiento de los términos legales establecidos para su atención.

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	INFORME SEMESTRAL PQRSDF 2026				
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: GADM	Serie:	Página 9 de 9

- Se recomienda para el segundo semestre del año 2026 continuar promoviendo el uso adecuado y actualizado de la **plataforma BPM** para el manejo de las PQRSDF, garantizando el cargue oportuno de los documentos de respuesta, los soportes de envío y los anexos correspondientes.
- Se recomienda continuar fortaleciendo los canales virtuales de atención al ciudadano, especialmente el sitio web institucional, como mecanismo para facilitar el acceso a la información pública.
- Se recomienda realizar seguimiento permanente a las solicitudes próximas a vencer, con el propósito de prevenir posibles incumplimientos en los términos legales establecidos.

Atentamente,



WILSON MANTILLA BARCENAS.

Asesor Control Interno

Concejo Municipal de Bucaramanga

Proyecto: Julián Yesid Torres- cps-CI

Reviso: Laura Marcela Sánchez-cps-CI

Aprobó: Cinthia Callejas- cps - CI

.