



INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD I SEMESTRE 2026

**HERNANDO VILLAMIZAR GONZALEZ
PERSONERO MUNICIPAL**

**JACKELINE RODRIGUEZ MARTINEZ
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
MARCO NORMATIVO	4
DESARROLLO METODOLOGÍA Y FUENTES DE INFORMACIÓN	4
DESCRIPCION DEL PROCESO DE RECEPCION Y TRAMITE EN SIGED.....	5
RESULTADOS DEL SEMESTRE.....	9
INDICADOR DE OPORTUNIDAD (CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS) PQRSD	14
CONCLUSIONES	14
RECOMENDACIONES	15
POSIBLES RIESGOS IDENTIFICADOS	16

INTRODUCCION

En cumplimiento del marco normativo de transparencia, acceso a la información pública y derecho fundamental de petición, la PERSONERÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA presenta el informe semestral de PQRSD correspondiente al periodo enero–junio de 2026.

El informe consolida la información registrada en el sistema SIGED, administrado por el proveedor Archivos y Sistemas AYS S.A.S., y describe el comportamiento del canal de atención, la distribución por dependencia, la tipología de las solicitudes y aspectos de gestión y control asociados al trámite.

OBJETIVO

Presentar el análisis semestral de la gestión de PQRSB de la PERSONERÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA, con base en la información consolidada en SIGED, para fines de transparencia, control y mejora continua.

ALCANCE

El informe cubre las PQRSB radicadas entre el 1 de enero al 30 de junio de 2026, recibidas por los canales habilitados (correo electrónico, documento físico y página web) y asignadas a las dependencias para su trámite y respuesta. Esta versión no incluye el indicador de oportunidad (cumplimiento de términos), el cual será complementado mediante adenda cuando se disponga de la información detallada.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia – Artículo 23 (Derecho de petición).
- Ley 1755 de 2015 – Regulación del Derecho de Petición y términos para responder.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Decreto 103 de 2015 – Reglamentario de la Ley 1712 de 2014.
- Resolución MinTIC 1519 de 2020 – Estándares y directrices para publicar información y contenidos (transparencia).

DESARROLLO METODOLOGÍA Y FUENTES DE INFORMACIÓN

- Fuente principal: reportes de comunicaciones/PQRSB generados desde SIGED (Archivos y Sistemas AYS S.A.S.).
- Insumo complementario: procedimiento interno y paso a paso del trámite (presentación institucional).
- Tratamiento: depuración básica de campos, consolidación por canal, dependencia y tipología; cálculo de porcentajes sobre el total del semestre.

DESCRIPCION DEL PROCESO DE RECEPCION Y TRAMITE EN SIGED

La Personería Municipal de Bucaramanga realiza la recepción, radicación, asignación, seguimiento y cierre de las PQRSD mediante el sistema SIGED. A continuación, se incluyen capturas ilustrativas del acceso y de las principales pantallas utilizadas para la gestión, de acuerdo con el procedimiento vigente:



RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES

Paso 1

<https://personeriabucaramanga.siged.co/signin>

1. Ingresar por el link a sistema Siged de la empresa



2. Digitar su usuario y contraseña

3. Iniciar sesión



Elaborado por: Ing. Flor Nayibe Rojas Angarita

Figura 1. Acceso al sistema SIGED (pantalla de ingreso).



RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES

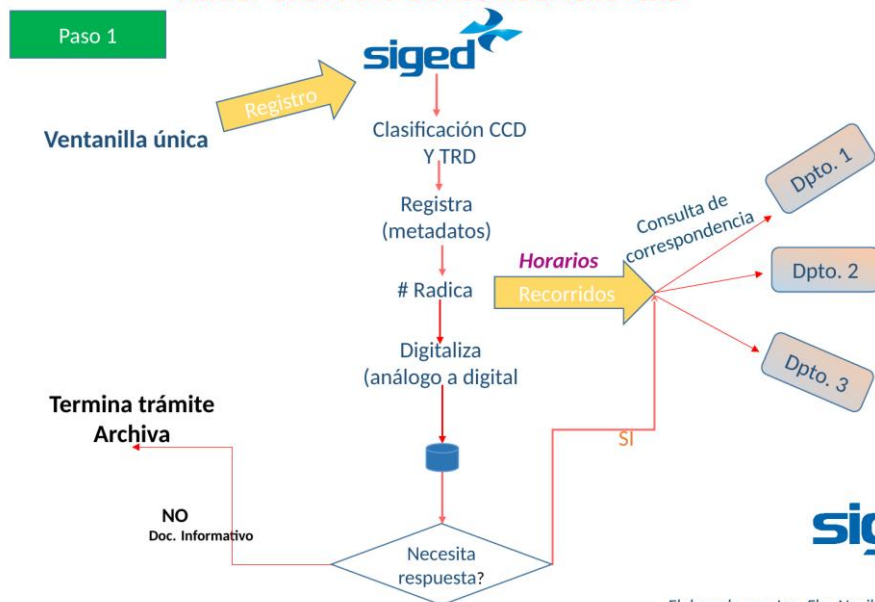
Paso 1



Elaborado por: Ing. Flor Nayibe Rojas Angarita

Figura 2. Canales de recepción y registro de comunicaciones en SIGED.

RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES



Elaborado por: Ing. Flor Nayibe Rojas Angarita

Figura 3. Flujo general de recepción, radicación, asignación y respuesta en SIGED.

GESTIÓN O TRÁMITE O SEGUIMIENTO



Elaborado por: Ing. Flor Nayibe Rojas Angarita

Figura 4. Semaforización y alertas para seguimiento de tiempos en SIGED.

GESTIÓN O TRÁMITE O SEGUIMIENTO



Paso 2

☐	Comunicaciones Recibidas	2025	863	27/ene/2025 08:45 AM	GINETH PATRICIA GONZALEZ MEDINA	Solicitud Certificado laboral de Gineth Patricia Gonzalez Apoyo Pedagógico Mont...	24/ene/2025 03:58 PM	10	9	
☐	Comunicaciones Recibidas	2025	367	27/ene/2025 08:23 AM	NATALIA MARIA QUINTERO PEDROZA	Villanueva (Casanare) queja	13/ene/2025 04:40 PM	10	0	
☐	Comunicaciones Recibidas	2025	191	23/ene/2025 05:50 PM	Centro Servicios Administrativos Juzgados Ejecución Penas Medidas - Tolima - Iba...	Notifica Auto Asume tutela - Auto Acumula Tutelas Rad. 73001-31-87-009-2024-0012...	08/ene/2025 05:25 PM	10	-3	Oficina Asesora Jurídica y Control Disciplinario



Elaborado por: Ing. Flor Nayibe Rojas Angarita

Figura 5. Bandeja de comunicaciones recibidas con tiempo de respuesta y tiempo restante.



GESTIÓN O TRÁMITE O SEGUIMIENTO

Paso 2

☐ Comunicaciones Recibidas ☒ Comunicaciones Enviadas ☐ Otros ☐ Interna ☐ Pendiente ☐ Sin leer ☐ Archivo											
☐	Clase documento	Año	Consecutivo	Fecha seguimiento	Entidad	Ciudad	Asunto / Expediente	Tomo	Fecha Radicación	Tiempo respuesta	Tiempo restante
☐	Comunicaciones Enviadas	2025	221	27/ene/2025 11:36 AM	MARIA LUZ NELLY SALAMANCA	Villanueva (Casanare)	RESPUESTA: SOLICITUD DE CUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO...		27/ene/2025 11:36 AM	10	
☐	Comunicaciones Recibidas	2025	978		MARIA LUZ NELLY SALAMANCA	Villanueva (Casanare)	SOLICITUD DE CUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MARIA ...		27/ene/2025 11:30 AM	10	



Elaborado por: Ing. Flor Nayibe Rojas Angarita

Figura 6. Bandeja de comunicaciones enviadas (registro de respuesta).

Información de soporte técnico



Elaborado por: Ing. Flor Nayibe Rojas Angarita

Figura 7. Centro de ayuda y soporte técnico del sistema SIGED.

RESULTADOS DEL SEMESTRE

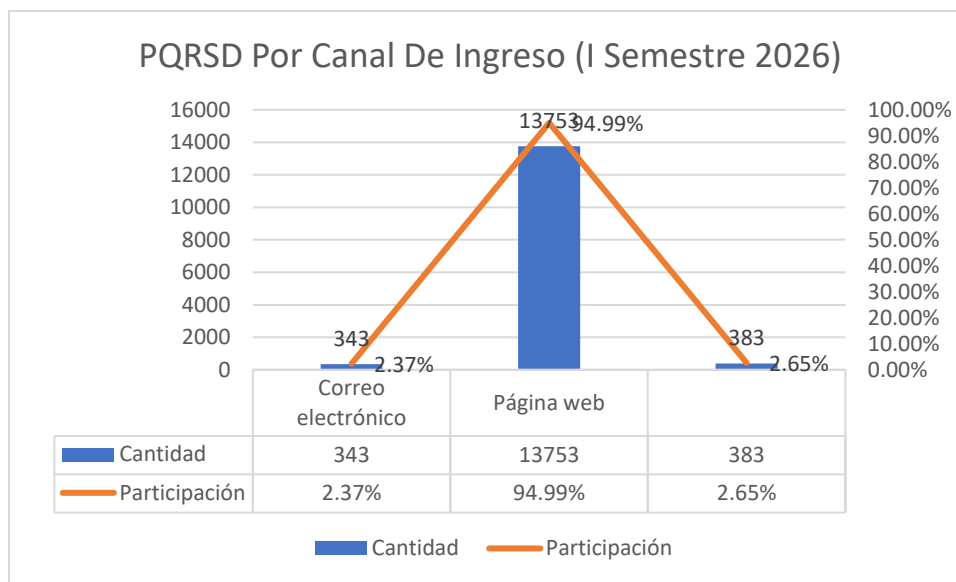
VOLUMEN TOTAL DE PQRS

Durante el I semestre de 2026 se radicaron en total 14479 PQRS.

CANAL DE INGRESO

La distribución por canal de ingreso fue la siguiente:

Canal	Cantidad	Participación
Documento físico	343	2,37%
Correo electrónico	13753	94,99%
Página web	383	2,65%
Total	14479	100,00%

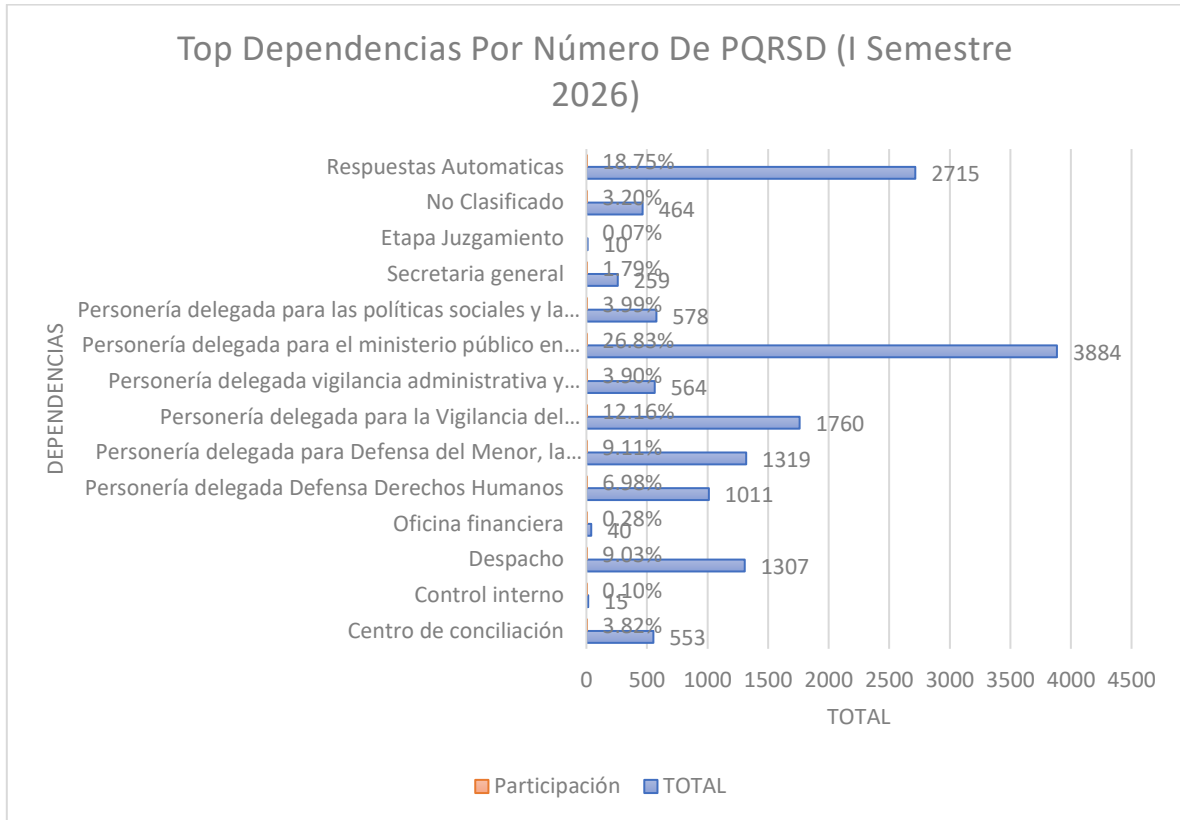


Gráfica 1. PQRS por canal de ingreso.

DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIA

La siguiente tabla presenta la distribución por dependencia y por canal de ingreso. El total corresponde a la suma de los tres canales:

DEPENDENCIA	CORREO	FÍSICO	WEB	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Centro de conciliación	19	527	7	553	3,82%
Control interno	0	15	0	15	0,10%
Despacho	28	1232	47	1307	9,03%
Oficina financiera	3	36	1	40	0,28%
Personería delegada Defensa Derechos Humanos	38	880	93	1011	6,98%
Personería delegada para Defensa del Menor, la Mujer y la Familia	38	1259	22	1319	9,11%
Personería delegada para la Vigilancia del Patrimonio Público y la Protección del Ambiente	74	1598	88	1760	12,16%
Personería delegada vigilancia administrativa y asuntos disciplinarios	47	502	15	564	3,90%
Personería delegada para el ministerio público en asuntos penales, civiles y policivos	61	3784	39	3884	26,83%
Personería delegada para las políticas sociales y la convivencia ciudadana	22	504	52	578	3,99%
Secretaria general	10	237	12	259	1,79%
Etapas Juzgamiento	3	7	0	10	0,07%
No Clasificado	0	457	7	464	3,20%
Respuestas Automaticas	0	2715	0	2715	18,75%
TOTAL	343	13753	383	14479	100,00%



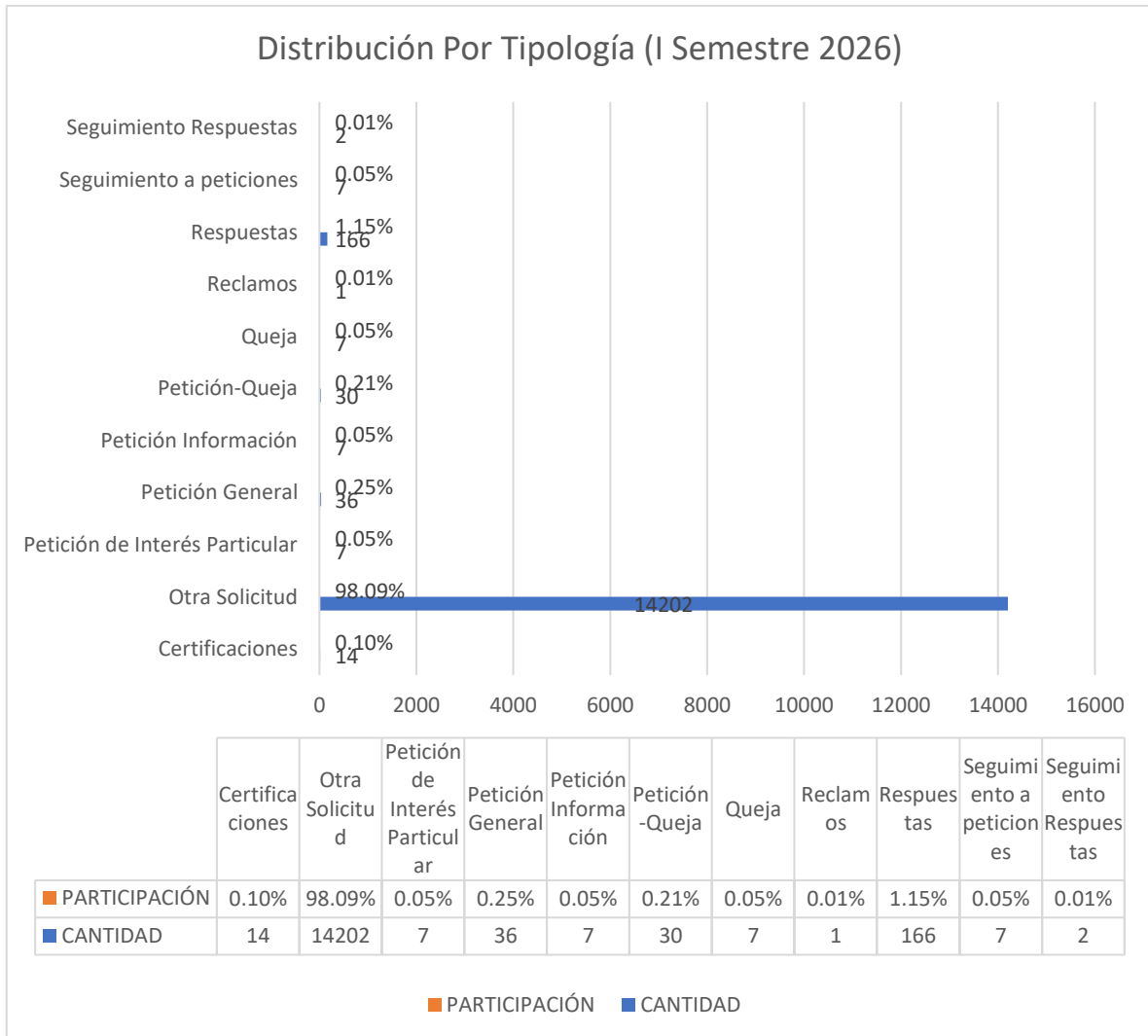
Gráfica 2. Top dependencias por volumen de PQRSD.

Nota: la gráfica resume las 8 dependencias con mayor volumen del semestre (abreviadas para facilitar la lectura).

TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES

La tipología corresponde a la clasificación registrada en SIGED. Se presenta la tabla con cantidades y participación sobre el total del semestre:

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Certificaciones	14	0,10%
Otra Solicitud	14202	98,09%
Petición de Interés Particular	7	0,05%
Petición General	36	0,25%
Petición Información	7	0,05%
Petición-Queja	30	0,21%
Queja	7	0,05%
Reclamos	1	0,01%
Respuestas	166	1,15%
Seguimiento a peticiones	7	0,05%
Seguimiento Respuestas	2	0,01%
TOTAL	14479	100,00%



Gráfica 3. Distribución porcentual por tipología de solicitud

INDICADOR DE OPORTUNIDAD (CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS) PQRS

INDICADOR DE OPORTUNIDAD (%) = Número de PQRS respondidas dentro del término /

Número total de PQRS respondidas) × 100.

= 91.46%

De acuerdo con la información consolidada en SIGED para el periodo evaluado, se registraron 14479 PQRS respondidas/cerradas, de las cuales 225 fueron respondidas dentro del término y 21 fuera del término. En consecuencia, el indicador de oportunidad para el I semestre de 2026 fue de 91.46%. Adicionalmente, se reportaron 10 PQRS pendientes al corte.

CONCLUSIONES

El comportamiento de PQRS del I semestre de 2026 evidencia un uso relevante de canales digitales (correo y web) y una concentración importante en dependencias misionales, coherente con la naturaleza de la Personería. La información consolidada permite orientar acciones de mejora en la estandarización de tipologías, la calidad del registro y el fortalecimiento del seguimiento a términos. Se recomienda continuar con el monitoreo periódico de reportes de SIGED para control gerencial y transparencia activa.

Se evidencia que la entidad se está gestionando herramientas especializadas que permitan el almacenamiento e interpretación de datos relevantes de seguridad informática en toda la infraestructura de TI junto con herramientas de TIC para la comunicación, a fin que se logren integrar bajo un principio de interoperabilidad en la información.

Se registraron 14479 PQRS en el semestre, con mayor participación del canal correo electrónico (94,99%) y Web (2,65%).

La dependencia con mayor número de PQRS fue la Personería delegada para el ministerio público en asuntos penales, civiles y policivos (3384), seguida de las Respuestas Automáticas (2715) y Personería delegada para la Vigilancia del Patrimonio Público y la Protección del Ambiente (1760).

En tipología, predominan las solicitudes clasificadas como “Otra Solicitud” (14202; 98,09%).

El sistema SIGED cuenta con semaforización y alertas para seguimiento de tiempos; el indicador de oportunidad consolidado no se presenta en esta versión por indisponibilidad temporal del dato al momento de cierre.

El comportamiento de PQRSD del I semestre de 2026 evidencia un uso relevante de canales digitales (correo y web) y una concentración importante en dependencias misionales, coherente con la naturaleza de la Personería. La información consolidada permite orientar acciones de mejora en la estandarización de tipologías, la calidad del registro y el fortalecimiento del seguimiento a términos. Se recomienda mantener la explotación periódica de reportes de SIGED para control gerencial y transparencia activa.

RECOMENDACIONES

Se proponen las siguientes acciones de mejora, susceptibles de articularse al Plan de Mejoramiento Institucional:

- Actualizar y socializar lineamientos internos para clasificación de tipologías en SIGED.
- Registrar causas frecuentes de extemporaneidad y acciones correctivas.
- Efectuar por parte de Archivos y Sistemas AYS S.A.S. Implementación de funcionalidad de corte estadístico y control de radicados no tramitados en SIGED con el fin de fortalecer los procesos de control interno, seguimiento estadístico y trazabilidad documental en el sistema SIGED, se recomienda implementar una funcionalidad de corte automático semestral y anual que permita:

Nota aclaratoria: Los datos fueron capturados del SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL -SIGED-, con corte a 30 de junio de 2026, información que puede verse susceptible a actualizaciones del sistema.

POSIBLES RIESGOS IDENTIFICADOS

RIESGOS

De Cumplimiento y legal.

- **Incumplimiento de términos legales de respuesta**
Causas: mala asignación, congestión, falta de alertas/seguimiento, ausencias.
Efectos: riesgo disciplinario, tutelas, reprocesos, quejas por servicio.
- **Respuestas incompletas / de fondo insuficiente**
Causas: falta de revisión jurídica, desconocimiento de competencias, plantillas débiles.
Efectos: recursos, reiteración, aumento de PQRS, pérdida de confianza.
- **No publicación o publicación tardía del informe semestral**
Causas: dependencia de un tercero para datos, falta de cronograma.
Efectos: hallazgos en auditoría, riesgos de transparencia.
- **Clasificación incorrecta de tipologías (P/Q/R/S/D) y derechos de petición**
Causas: formulario web no alineado, capacitación insuficiente, radicación “por defecto”.
Efectos: indicadores inservibles, decisiones de mejora equivocadas.

Del proceso

- **Radicación incompleta / datos faltantes / anexos perdidos**
Causas: canales dispersos (correo/físico/web), digitación manual, control documental débil.
Efectos: demoras, respuestas erradas, quejas por “no recibido”.
- **Asignación a dependencia equivocada o sin responsable**
Causas: reglas de enrutamiento no definidas, cambios de personal.
Efectos: vencimientos, devoluciones, reprocesos.
- **Fallas en trazabilidad y evidencia del trámite**
Causas: actuaciones por fuera del sistema, no cargar soportes, cierre sin evidencia.
Efectos: imposibilidad de defensa institucional, hallazgos de auditoría.

Tecnología, seguridad y continuidad

- **Indisponibilidad del sistema / caídas / degradación del servicio**
Causas: fallas del proveedor, internet, mantenimiento sin aviso.
Efectos: no radicación, vencimientos, acumulación de trabajo
- **Dependencia del proveedor (riesgo de continuidad y soporte)**
Causas: Soporte centralizado, falta de plan "B".
Efectos: interrupciones prolongadas, pérdida de información, retraso en reportes.

Integridad, fraude y reputación

- **Manipulación del estado del trámite (cierres ficticios, fechas alteradas)**
Causas: controles débiles, falta de segregación, auditoría insuficiente.
Efectos: falseamiento de indicadores, hallazgos, pérdida de credibilidad.
/
- **Trato inadecuado al ciudadano / mala atención / oportunidad en la respuesta**
Causas: Falta de sensibilización y capacitación en atención al ciudadano.
Efectos: escalamiento a entes de control, quejas reiteradas, reputación.



JACKELINE RODRIGUEZ MARTINEZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Proyectó: Marlon Albeiro Berrío Tobón CPS 033-2026
Revisó: JACKELINE RODRIGUEZ MARTINEZ