

INFORME: ATENCION PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

I SEMESTRE DE 2019

PRESENTADO A:

DIRECCION GENERAL

PRESENTADO POR:

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA:

JUNIO 30 DE 2019

REFERENTE NORMATIVO

El artículo 76 de la ley 1474 del 2011, establece 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. Igualmente consagra que la Oficina de Control Interno vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración un informe sobre el particular.

La herramienta "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción" incluye dentro de su componente Estándares para la atención de las peticiones, quejas, sugerencias o reclamos, los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de las mismas.

OBJETIVO

Evaluar que la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos se cumplan de manera oportuna y bajo los parámetros de ley.

ALCANCE EVALUACION

1) CUMPLIMIENTO DE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

a) Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano.

En la página Web de la entidad existe un menú "Atención al Ciudadano", en la cual encontramos una sección de Calendario de eventos, contáctenos, Notificación Por Aviso, Derechos de Petición, Procesos Judiciales, Oferta de Empleo, Preguntas Frecuentes, Glosario y Acceso a la Información Pública.

El instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites que administran el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de la ley 962 de 2005 y del Decreto 019 de 2012; sistema que tiene como propósito, ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía. SUIE es el repositorio de los trámites y procedimientos administrativos con cara al usuario que ofrecen las instituciones de orden nacional y territorial.

En el Link Trámites y Servicios encontramos los siguientes registrados en el SUIE:

- Subdirección Ambiental: Concesión de Aguas Subterráneas, Plan de contingencia para el manejo de derrames de hidrocarburos o sustancias nocivas, Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas, Permiso de Caza, Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas, concesión de aguas superficiales – corporaciones, permiso de recolección de especímenes silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial – Corporaciones, Inscripción en el registro de generadores de residuos o desechos

peligrosos, tasa retributiva por vertimientos puntuales a fuentes hídricas, Permiso de Vertimientos, Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos, Licencia Ambiental, Plan de Saneamiento y manejo de vertimientos y Salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad Biológica.

- **Subdirección de Transporte Metropolitano:** Tarjetas de Operación y Renovación de Tarjetas de Operación.

Se creó el procedimiento DIE-PR-005, para aplicación y análisis de encuestas de satisfacción al usuario, así mismo se modificó el formato DIE-FO-005-Encuesta de satisfacción del usuario, no se han realizado encuestas de satisfacción por consiguiente la consolidación y análisis de las mismas, está pendiente al igual que su publicación en la página web y entrega a Dirección de informes sobre este tema en el periodo correspondiente al primer semestre de la presente vigencia.

b) Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

Se han dictado capacitaciones en lo concerniente al tema "Servicio al Ciudadano" para personal de la entidad que atiende público; el día 12 de julio se realizaron jornadas de capacitación donde se tocaron varios temas con respecto a la atención y respuesta a los Derechos de Petición que se radican en la entidad. Durante el resto del año se tienen otras fechas para capacitar a los funcionarios con respecto al tema en mención.

c) Fortalecimiento de los canales de atención

Para mantener contacto con el público externo y brindarle información de las acciones que se desarrollan, la Entidad emplea herramientas existentes como son: Página Web, Redes Sociales y Emisión de Boletines de Prensa.

La página web permanece actualizada con los eventos y toda la información normativa y legal de la entidad; allí reposa toda la información institucional, Contratación, Normatividad, Proyectos.

- **Boletines de Prensa**

Emitidos periódicamente con la información sobre los hechos noticiosos más destacados de la entidad. Estos son enviados vía correo electrónico a todos los medios de comunicación (Radio, Prensa, Televisión y Medios virtuales) del área metropolitana de Bucaramanga para ser emitidos masivamente.

- **Redes sociales**

El Área Metropolitana de Bucaramanga cuenta con redes sociales las cuales se administran continuamente dando a conocer las acciones, programas y proyectos de la entidad. Durante el Primer semestre se ha incrementado el número de seguidores de la siguiente forma:

a) **Facebook:** @AreaMetropolitanaDeBucaramanga, se cuenta con un total de 3.191 seguidores y 3.171 me gusta, a diario en promedio se realizan 27 publicaciones.

b) **Twitter,** @AreaMetroBga: a la fecha se registra 29.800 tweets, y la interacción de la cuenta señala que el número de seguidores durante el primer semestre de 2019 asciende a 12.500.

c) **Fan Page** denominada **ambsoymetropolitano**, la cual y de acuerdo al periodo registra 3.542 personas seguidoras y 3.511 me Gusta.

d) **Chat de WhatsApp** administrado por el Profesional de Comunicaciones, denominado **Águilas AMB**, en el que diariamente se comparte información institucional del Área Metropolitana con un grupo seleccionado de 89 periodistas y/o directores de medios informativos de la ciudad y la región. Este medio es el utilizado con más rapidez y frecuencia para presentar nuestra información en relación se publican 240 chats

informativos referentes a las actividades y acciones inherente a la institución; es un mecanismo de comunicación es utilizado de manera cotidiana por los comunicadores externos, para requerir información de nuestra entidad.

2) CUMPLIMIENTO ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

a) Gestión

El trámite de las peticiones, la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Área Metropolitana de Bucaramanga, se reglamentó internamente mediante Resolución 262 de marzo de 2017 y el Procedimiento GJC-PR-002; y mediante circular interna 009 del 12 de marzo de 2018 se adoptan correctivos a la omisión, retardo a la respuesta de derechos de petición; en dicha normatividad se definen los pasos y controles que se deben tener en cuenta para el adecuado trámite y posterior seguimiento y control a las peticiones, quejas y reclamos presentados ante la entidad, con el fin de brindar atención oportuna y eficiente a los usuarios, que responda a sus necesidades y expectativas, y que sea accesible a través de diversos canales integrados tanto físicos como electrónicos. Dicho trámite fue socializado mediante talleres de inducción y reinducción los días 12 y 14 de febrero del año 2018

Para la atención inmediata de denuncias por parte de la ciudadanía la Subdirección Ambiental aplica el formato "Recepción de denuncias ambientales"

Se encuentra habilitado el correo electrónico: quejasyreclamos@amb.gov, cuya revisión y atención es permanente y oportuna, al llegar requerimiento se imprime y se radica como cualquier Derecho de Petición.

Para interponer quejas y reclamos mediante el uso de medios electrónicos por parte de la comunidad, el AMB habilitó en la página web el link "Atención al ciudadano", en el que se puede acceder al formulario de recepción de PQRSD, el cual llega a un correo que es revisado diariamente por el Ingeniero de Sistemas, quien los radica a la Responsable de recepción.

Para interponer quejas y reclamos por los ciudadanos se puede realizar personalmente, telefónicamente y por escrito en las oficinas del AMB, donde un funcionario diligenciará la petición para su posterior radicación.

La entidad actualmente cuenta con un software con el que se recopila la correspondencia que llega a la entidad por los diferentes canales disponibles para atender estos requerimientos. El software mencionado anteriormente es con la empresa INTEGRASOF SAS mediante contrato No. 0282 de 2017 cuyo objeto fue Suministro de Software Financiero y Contable con servicio de asesoría, capacitación y parametrización y acompañamiento para la integración de la información que se genere en cada una de las áreas misionales de la entidad.

La integración de todos los sistemas de información en cada una de las dependencias se realizó acorde al Contrato 000129 de 2018 cuyo objeto es "Integración de las subdirecciones al software financiero y contable implementado por la entidad, y complemento al software como módulos para la gestión documental, comunicados internos y gestión administrativa" la OCI continuara realizando el debido control, seguimiento y vigilancia en lo que respecta, su puesta en marcha y aplicabilidad en los concerniente a las PQRSD a nivel institucional.

e) Total de Correspondencia recibida en la entidad en el Primer semestre del 2019.

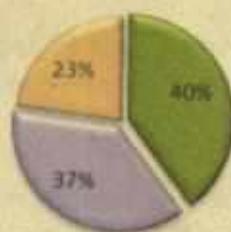
Durante el primer semestre del año 2019 se recibió un total de 7310 radicados de correspondencia general en la entidad discriminados de la siguiente manera:

1. La correspondencia Informativa está conformada por notificaciones judiciales,

- certificaciones e invitaciones. Esta representa el 40% del total de la correspondencia recibida y radicada en la entidad.
- Los trámites se encuentran en el segundo lugar del total de correspondencia con un 37%, dentro de los trámites se observan procesos de contratación y trámites ante entidades de control.
 - Los derechos de petición corresponden a un 23% del total de la correspondencia, para el primer semestre se radicaron 1.670.

TIPO DE REQUERIMIENTO	NUMERO DE OFICIOS RECIBIDOS	% DE PARTICIPACIÓN
Informativo	2,906	40%
Tramite	2,734	37%
Derechos de petición	1,670	23%
TOTAL	7,310	100%

TOTAL CORRESPONDENCIA PRIMER SEMESTRE 2019



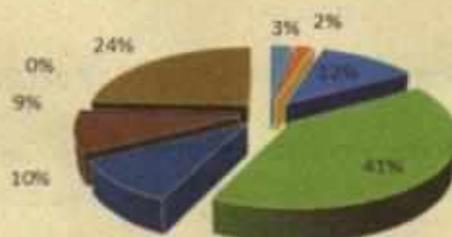
■ Informativo ■ Tramite ■ Derechos de petición

De las 7310 PQRSD registradas en el primer semestre de la presente vigencia la distribución por dependencias u oficinas es la siguiente:

DEPENDENCIA	TOTAL DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA
Contratación	185
D-Dirección	150
Desarrollo metropolitano Sostenible	1
OCI-Control Interno	4
SAF-Subdirección Administrativa y financiera	843
SAM-Subdirección Ambiental metropolitano	2980
SG-Secretaria General	720
SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura	643
SPM-Subdirección de planificación metropolitana	1
STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	1783
Total general	7310

La distribución porcentual se muestra en el siguiente gráfico:

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE PARTICIPACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA PRIMER SEMESTRE 2019 POR DEPENDENCIAS



- Contratación
- Desarrollo metropolitano Sostenible
- SAF-Subdirección Administrativa y financiera
- SG-Secretaría General
- SPM-Subdirección de planificación metropolitana
- D-Dirección
- DCI-Control Interno
- SAM-Subdirección Ambiental metropolitano
- SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura
- STM-Subdirección de Transporte Metropolitano

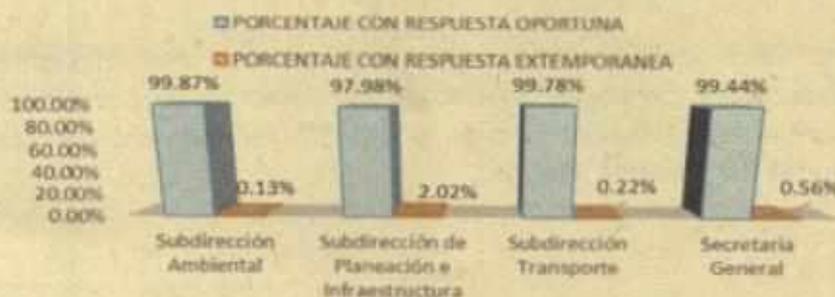
De las 7310 PQRSD revisadas se encontró que es importante resaltar que aunque hubo respuestas extemporáneas toda la correspondencia fue respondida acorde a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes demandadas por el público en general.

Las Subdirecciones que respondieron de forma extemporánea son las siguientes:

- **Subdirección Ambiental** Total PQRSD 2980, de los cuales 2976 se respondieron de manera oportuna y 4 de forma extemporánea.
- **Subdirección de Planeación e Infraestructura** Total PQRSD 643, de los cuales 630 se respondieron de manera oportuna, 13 extemporánea.
- **Subdirección Transporte** Total PQRSD 1783, de los cuales 1779 se respondieron de manera oportuna y 4 extemporánea.
- **Secretaría General** Total PQRSD 720, los cuales se respondieron los 716 de manera oportuna y 4 extemporánea.

SUBDIRECCIONES	PORCENTAJE CON RESPUESTA OPORTUNA	PORCENTAJE CON RESPUESTA EXTEMPORANEA
Subdirección Ambiental	99.87%	0.13%
Subdirección de Planeación e Infraestructura	97.98%	2.02%
Subdirección Transporte	99.78%	0.22%
Secretaría General	99.44%	0.56%

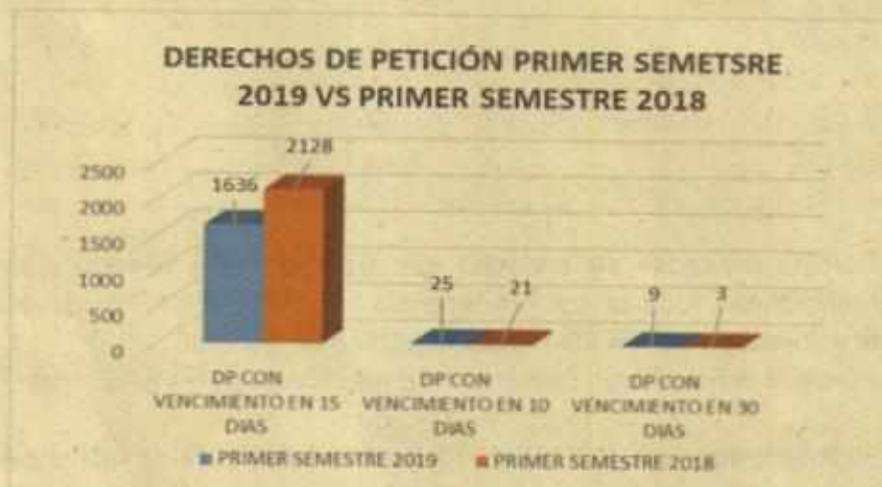
COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE LAS RESPUESTAS DE LA CORRESPONDENCIA 1° SEMESTRE 2019



De acuerdo a los anteriores análisis se puede determinar que el AMB está cumpliendo con un 99% en oportunidad de respuestas y en 1% con respuestas extemporáneas. Se debe analizar con la subdirección de planeación e Infraestructura el porqué de ese 2.02% en extemporaneidad ya que el objetivo del AMB es cumplir en un 100% en oportunidad y efectividad en las respuestas.

f) Cumplimiento de términos legales artículo 14 ley 1755 del 2015.

Durante el primer semestre de la vigencia 2019, el AMB recibió un total de 1.670 Derechos de Petición, con respecto al año pasado disminuyó en un -22% ya que el total de los derechos de petición fueron de 2.152.



Al comparar el primer semestre del 2018 respecto al primer semestre del 2019, en terminos de oportunidad para dar respuesta a las peticiones, se puede concluir que la entidad se mantiene en un 99% en oportunidad de respuesta, este mismo resultado era el que tenía el AMB en el primer semestre del 2018. Las respuestas extemporáneas de igual manera se mantienen igual que el primer semestre de 2018 con un 1%.

La Oficina de Control Interno realiza control y seguimiento semanal enviando correos internos a las oficinas y subdirecciones; previo vencimiento de los derechos de petición recordando los plazos a cumplir sobre la respuesta oportuna de la PQRSD, reflejado sobre el comportamiento de respuestas oportunas del presente informe.

g) Fortalecimiento de los Canales de Atención.

Se sigue cumpliendo con los informes sobre Peticiones, quejas y reclamos de la Ciudadanía trimestralmente (Enero-Marzo) y (Abril-Junio) los cuales se pueden observar en la pagina web del AMBE la medición de los porcentajes de respuesta dentro de los términos establecidos, arrojó como resultado que las solicitudes de información y documentos presentaron el mayor índice de respuesta oportuna con un 99 % catapultándose como el más alto durante los últimos cinco años resultado de una vigilancia y control constante y fundamentándose en la relevancia que se ha venido dando dentro de la misión institucional a los canales de atención y en especial al componente de atención al ciudadano. Cabe anotar que el 1% restante de PQRSD aunque de forma extemporánea se les dio respuesta haciendo del proceso completamente eficiente más sin embargo teniendo reservas para poder alcanzar el 100% de PQRSD respondidos dentro de los tiempos establecidos por la normativa vigente en el próximo periodo a evaluar.

h) Seguimiento:

Para el seguimiento la entidad cuenta con un sistema de correspondencia (INTEGRASOFT) que envía un correo automático donde hace seguimiento y da unas alertas mostrando la correspondencia que tiene vencimiento en su respuesta.

La oficina de Control Interno envía el Correo Preventivo a los responsables recordándoles el vencimiento de los derechos de petición para evitar incumplimientos haciendo seguimiento oportuno dentro de los términos establecidos por Ley.

i) Control

En el AMB, los procesos disciplinarios contra los Servidores públicos son adelantados por la Secretaria General - Oficina de Control Interno disciplinario, durante el primer semestre de 2019 no se hicieron aperturas de Acciones Disciplinarias en lo concerniente a QPRS.

La Oficina de Control interno vigila que la atención a las peticiones, quejas y reclamos se preste de acuerdo a la normatividad vigente, mediante el envío semanal de controles preventivos dirigidos a las Subdirecciones y oficinas, previos al vencimiento de derechos de petición, así mismo se adelantan acciones de solicitud de apertura de investigación disciplinaria respecto a derechos de petición vencidos o que no reportan respuesta o comunicados por correspondencia en lo concerniente a este punto para el periodo evaluado no se instó ningún oficio a Secretaría General en lo concerniente a procesos disciplinarios tanto se dio respuesta al cien por ciento de las PQRSD radicadas en la entidad.

j) Veedurías ciudadanas

Se permite a los ciudadanos y a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, en la ejecución de programas, proyectos, contratos y la prestación de los servicios.

Respecto a los componentes de Participación Ciudadana y Transparencia y Acceso a la Información se deben fortalecer los medios de comunicación institucionales en aras de que el cliente externo e interno conozca los servicios que se brindan en procura de cumplir cabalmente la función pública que es inherente a la Entidad.

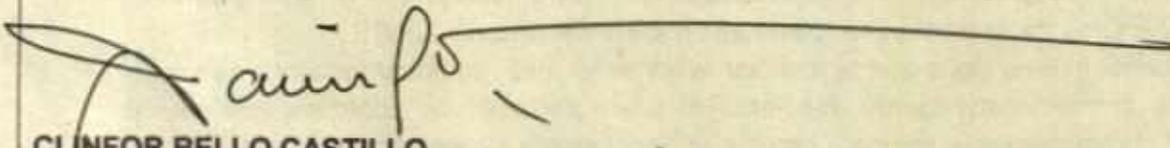
Se garantiza a los ciudadanos y a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o dependencia del Área Metropolitana de Bucaramanga.

RECOMENDACIONES

- Cumplir oportunamente con la totalidad del 100% en las respuestas de los Derechos de Petición que llegan a la Entidad, teniendo en cuenta los términos legales del artículo 14 ley 1437 del 2011.
- Continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo de respuesta extemporánea a los Derechos de Petición por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo para dar tratamiento a las respuestas extemporáneas a los derechos de petición y solicitudes de los ciudadanos.
- Coordinar reunión con todos los responsables de las subdirecciones que respondieron de forma extemporánea los derechos de petición para establecer las causas y motivos y justificación del no cumplimiento en la oportunidad de respuesta.

Copia de este informe se remitirá:

- Al responsable del proceso para que atienda las recomendaciones contenidas en el presente informe.
- Al Subdirector que presentó inoportunidad o falta de respuesta a los derechos de petición para que les de tratamiento aplicando el procedimiento de producto no conforme.


CLIFOR BELLO CASTILLO
Jefe Oficina Control Interno

Proyectó: Victor Hugo Vargas; Contratista Profesional Control Interno
Revisó: Clifor Bello Castillo, Jefe Oficina Control Interno