

**INFORME: ATENCION PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS  
I SEMESTRE DE 2020**

**PRESENTADO A:**

**DIRECCION GENERAL – COMITÉ INSTITUCIONAL DE  
COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**PRESENTADO POR:**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**FECHA:**

**DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020**

**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. SUIT 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 Tramites y Servicios encontramos los siguientes registrados en el SUIT:

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 tienen programado capacitaciones en lo concerniente al tema “Servicio al Ciudadano” para personal de la entidad que atiende público con el fin de poder gestionar de manera oportuna y con calidad a los ciudadanos.

**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.

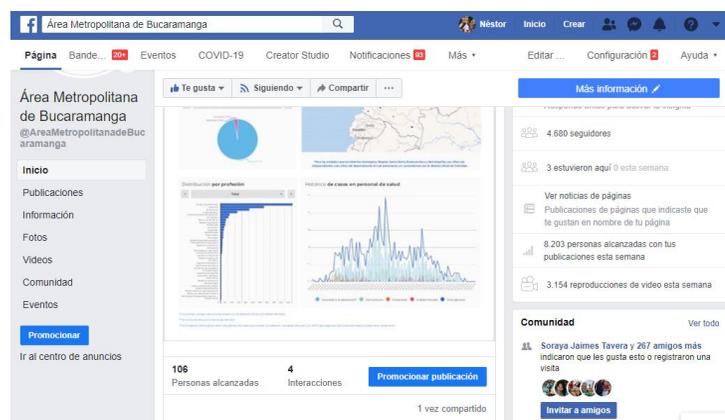
- Boletines de Prensa**

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 @ÁreaMetropolitanaDeBucaramanga. Durante el segundo trimestre del año 2020 esta cuenta institucional del AMB alcanzó 4.680 seguidores, lo cual significa un incremento de 840 nuevos seguidores con respecto a la cifra de diciembre del año 2019 (3.840).



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 2020 asciende a 12.500.



**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.

Se encuentra habilitado el correo electrónico: [quejasyreclamos@amb.gov](mailto: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 PQRS, el cual llega a un correo que es revisado diariamente por el Ingeniero de Sistemas, quien los radica a la Responsable de recepción.

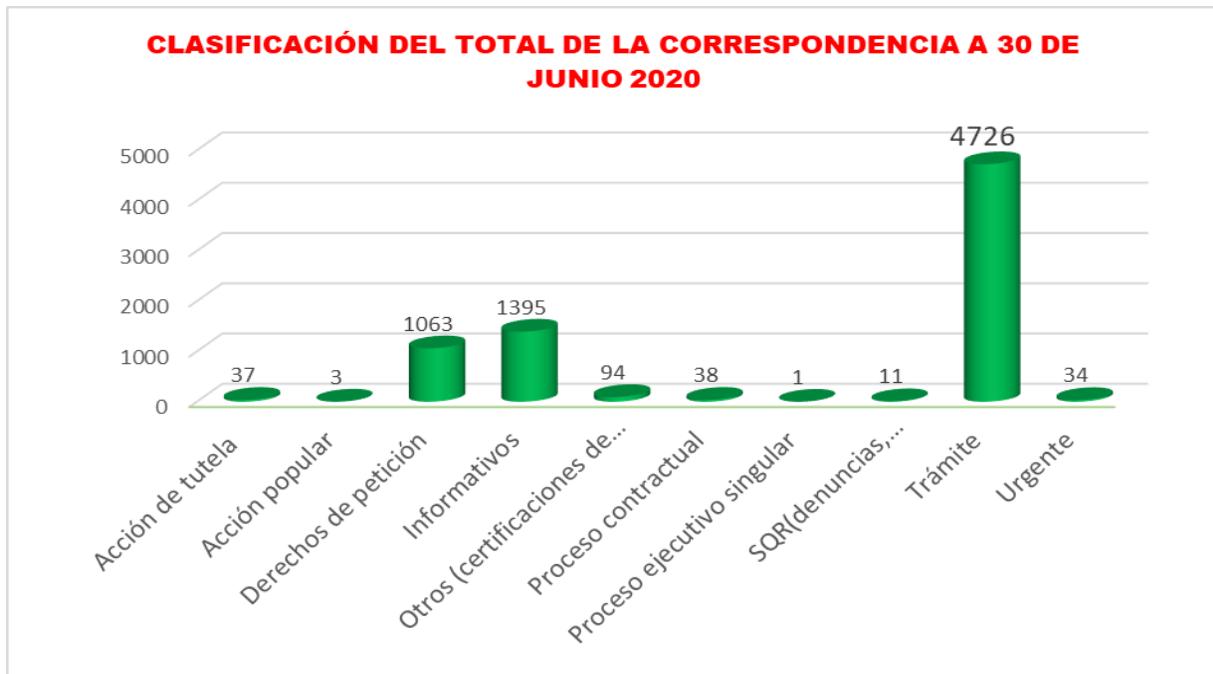
Para interponer quejas y reclamos por los ciudadanos se puede realizar personalmente, telefónicamente y por escrito en las oficinas del AMB, donde un funcionario diligenciará la petición para su posterior radicación.

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.

**c) Total de Correspondencia recibida en la entidad en el Primer semestre del 2020.**

Durante el primer semestre del año 2020 se recibió un total de 7.402 radicados de correspondencia general en la entidad discriminados de la siguiente manera:

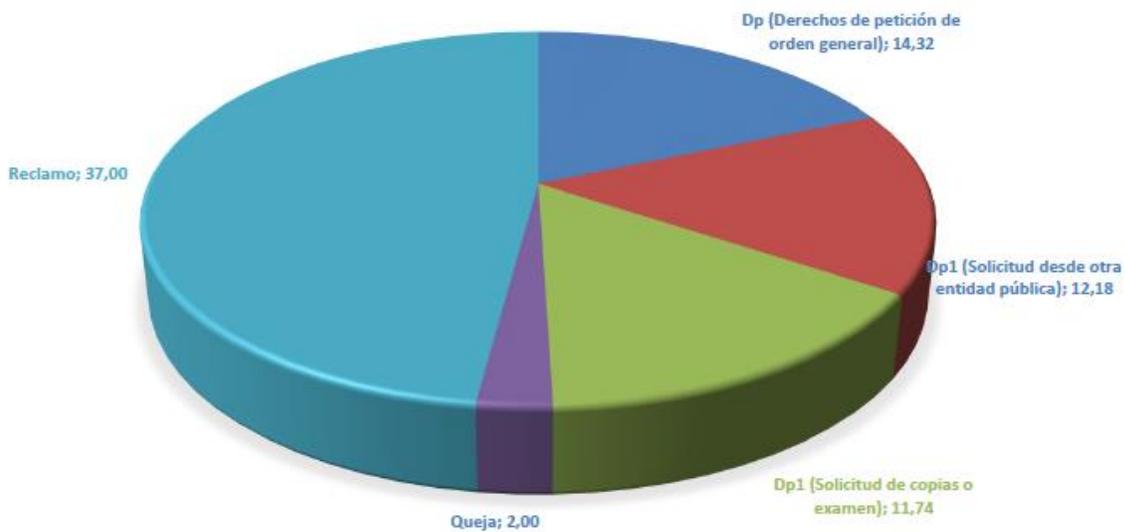
Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos primer trimestre	# de oficios recibidos segundo trimestre	Total de Correspondencia
Acción de tutela	29	8	37
Acción popular	3	0	3
Derechos de petición	418	645	1063
Informativos	892	503	1395
Otros (certificaciones de funciones, certificaciones con alcances y obligaciones contractuales)	63	31	94
Proceso contractual	36	2	38
Proceso ejecutivo singular	1	0	1
SQR(denuncias, sugerencias, quejas o reclamos)	9	2	11
Trámite	3554	1172	4726
Urgente	16	18	34
Total	5021	2381	7402



1. Como se puede observar los tramites son el tipo de solicitud mas grande que tiene la entidad, teniendo un porcentaje de participación del 63.84%. Los tramites son el mayor volumen de la correspondencia debido a la llegada del servicio público de Catastro metropolitano.
2. En segundo lugar se encuentran las solicitudes Informativas con un porcentaje de Participación del 18.84%, de estas solicitudes es importante resaltar y demostrar que la comunicación con los ciudadanos es transversal.
3. En el tercer lugar en volumen y ocupación de la correspondencia de la entidad lo tienen los Derechos de petición con un porcentaje de participación del 14.36%.
4. El porcentaje de participación por los medios de comunicación son los siguientes:

Canal de atención	Total de Correspondencia	Porcentaje
Buzón de sugerencias	8	0,11%
Correo electrónico	2381	32,17%
Correo postal	826	11,16%
Presencial	3778	51,04%
Sitio web	372	5,03%
Telefónico	37	0,50%
Total	7402	100,00%

5. La entidad tiene como promedio en tiempos de respuestas en días de las PQRS los siguientes resultados:



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

Durante el primer semestre de la vigencia 2020, el AMB recibió un total de 1.063 Derechos de Petición, con respecto al año pasado disminuyó en un -36.34% ya que el total de los derechos de petición fueron de 1.670.

A continuación se detallan el resultado en la atención de los derechos de petición del primer semestre del 2020:

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios sin responder dentro del tiempo	# de oficios en trámite sin responder dentro del tiempo
Derechos de petición de orden general	756	466	79	201	10
Solicitud desde otra entidad pública	196	45	7	143	1
Solicitud de copias o examen de documentos que reposan en la entidad	101	36		63	2
Consulta relacionada con la materia a cargo de la entidad	10	9		1	
<b>TOTAL</b>	<b>1063</b>	<b>556</b>	<b>86</b>	<b>408</b>	<b>13</b>

Como se puede detallar que los Derechos de petición que se respondieron a tiempo antes del 30 de junio del 2020 fueron de 556, lo que quiere decir que el 52.30% ya se resolvieron. Los derechos de petición que se encuentran pendientes por responder pero que se encuentran en oportunidad de respuesta corresponden al 39.60%. Las respuestas que se dieron por fuera del tiempo corresponde al 8.09%.

Cabe resaltar que el gobierno nacional amplió los términos para resolver Derechos de peticiones (Decreto Legislativo 491 de 2020), fijándolos siguientes términos:

- Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Estará sometida a términos especiales la resolución de las siguientes peticiones:
  - a) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
  - b) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días

siguientes a su recepción.

- c) Una vez el Gobierno Nacional determine que se da por superada la emergencia sanitaria, se deben atender nuevamente los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Al comparar el primer semestre del 2019 respecto al primer semestre del 2020, en terminos de oportunidad para dar respuesta a las peticiones, se puede concluir que la entidad se mantiene en un 91.90% en oportunidad de respuesta. Para el semestre anterior la oportunidad de espuesta estaba en un 99% es decir que la oportunidad para el primer semestre del 2020 disminuyo en un 7.1%

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.

#### **e) 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 100 % 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.

#### **f) 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.

#### **g) 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 2020 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.

Para el periodo evaluado la Oficina de Control Interno atendió requerimientos sobre PQRS que llegaron a su despacho para gestionar temas como denuncias ciudadanas, de los contratistas y de los mismos funcionarios. Esto queda evidenciado en los informes de Auditoria y seguimientos propios de la oficina de control Interno.

#### h) 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

- 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.
- Socializar a todas las dependencias de la entidad el procedimiento existente para el trámite adecuado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Continuar con los esfuerzos para seguir fortaleciendo la cultura al interior de la entidad para dar respuesta oportuna de acuerdo con la estipulado por Ley.

#### 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.

**ORIGINAL FIRMADO.**

**CLINFOR BELLO CASTILLO**  
Jefe Oficina Control Interno