

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	CODIGO: CMAM-FO-010
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:01



ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD
TRIMESTRE JUNIO – AGOSTO DE 2023**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR**
Jefe de Oficina

Bucaramanga, septiembre de 2023

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVOS.....	3
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	3
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
2. RESPONSABILIDAD.....	4
3. ALCANCE.....	4
4. MARCO NORMATIVO.....	5
5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	7
5.1 PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA.....	7
5.2 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS).....	9
5.3 DISTRIBUCIÓN PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL.....	10
5.4 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS – EN ESTADO ACTIVAS (PENDIENTES DE RESPUESTA).....	11
5.5 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS – EN ESTADO CERRADAS (CON RESPUESTA).....	12
5.6 TRASLADO DE PETICIONES.....	15
5.7 PETICIONES NEGADAS.....	15
6. RECOMENDACIONES.....	16

	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	CODIGO: CMAM-FO-010
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:01

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA en cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y atendiendo lo consagrado en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual 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, se presta a rendir el informe trimestral de seguimiento y evaluación a la atención brindada por parte de la entidad, a las peticiones de la ciudadanía, partes interesadas y sus grupos de valor.

El informe presenta la consolidación de las consultas realizadas por los ciudadanos, a través de los canales dispuestos para atender sus PQRSD, en observancia de los términos establecidos por la Ley y la política de atención al ciudadano, a fin de medir, controlar y mejorar los procesos dispuestos por la entidad para la atención a sus usuarios.

La información dispuesta en este informe, comprende el seguimiento al trámite de las PQRSD recibidas y atendidas por las dependencias de ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA, durante el periodo comprendido entre junio – agosto de 2023, con el objeto de evaluar y verificar su oportuna atención y realizar recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que propendan por una adecuada prestación de servicio a los usuarios de la entidad.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA, durante el periodo comprendido entre junio – agosto de 2023, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	CODIGO: CMAM-FO-010
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:01

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar información de la atención a PQRSD recibidas según su naturaleza.
- Presentar reporte de la atención oportuna a las PQRSD por parte de las oficinas receptoras de la entidad.
- Presentar información sobre los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad para la recepción de PQRSD.
- Presentar la información de traslados y peticiones negadas.

2. RESPONSABILIDAD

La Oficina de Control Interno, tiene la responsabilidad hacer seguimiento a la atención de las PQRSD que se reciben en la entidad a través de los diferentes canales de atención al ciudadano. No obstante, la responsabilidad de entregar respuesta oportuna a las solicitudes recae sobre cada líder de proceso, según como la naturaleza de las funciones de su cargo corresponda.

3. ALCANCE

El periodo objeto de revisión comprende las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas por el ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA durante el periodo comprendido entre junio – agosto de 2023.

Para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el sitio web del AMB con dominio <http://www.amb.gov.co/>, se dispuso un botón en la página principal denominado “PQRSD”, el cual direcciona hacia un nuevo aparte donde el navegante ciudadano podrá elegir entre varias opciones tales como registrar una solicitud PQRSD, consultar el estado de una solicitud previa, consultar los informes a las PQRSD presentados por la entidad, consultar los diferentes servicios que presta la entidad, realizar una encuesta de satisfacción, consultar los informes de las encuestas de satisfacción o acceder a un directorio de entidades de interés. Haciendo clic en el botón “registrar solicitud” el sistema le desplegará al ciudadano un formulario en donde podrá elegir el tipo de solicitud y diligenciar su requerimiento.

En igual sentido, se encuentra habilitado el correo electrónico info@amb.gov, en donde el ciudadano podrá enviar su petición cumpliendo con los mínimos estándares para tal efecto.

	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	CODIGO: CMAM-FO-010
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:01

Para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por parte de los ciudadanos de forma personal, telefónica o por escrito, podrá hacerlo directamente en las oficinas del AMB, donde un funcionario diligenciará la solicitud para su posterior radicación, o le indicará el procedimiento establecido para radicar su solicitud. La entidad cuenta con el formato DIE-FO-005, disponible en las instalaciones para depositar las solicitudes a través del buzón de sugerencias. El ciudadano también podrá elegir enviar mediante correo certificado a la calle 89 Transversal Oriental Metropolitana – 69 Centro de Convenciones Neomundo en Bucaramanga.

Finalmente, el AMB cuenta con perfiles en redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, en donde interactúa con la ciudadanía y atiende sus solicitudes.

La principal fuente de información para la elaboración de este informe, proviene de la consulta del software BPM, contratado con la empresa INTEGRASOFT SAS. En este sistema informático de gestión de las comunicaciones, la entidad consolida la correspondencia que recibe a través de los diferentes canales disponibles para atender las PQRS.

4. MARCO NORMATIVO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA

- Constitución Política de Colombia - Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”; Artículo 74. “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley. El secreto profesional es inviolable”.

LEYES

- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “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”.

	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	CODIGO: CMAM-FO-010
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:01

- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- 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.

DECRETOS

- 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 y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 491 de 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

RESOLUCIONES Y CIRCULARES

- Resolución 262 de marzo de 2017 del AMB
- Circular Interna 009 del 12 de marzo de 2018

	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	CODIGO: CMAM-FO-010
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:01

5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

A continuación, se presentan los canales dispuestos en el periodo informado por el AMB para atender las PQRSD.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Presencial	Punto atención al ciudadano	Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana 69 - Neomundo. Piso 3	Lunes a viernes: 8:00 am a 5:30 pm
	Buzón de sugerencias	Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana 69 - Neomundo. Piso 3	Lunes a viernes: 8:00 am a 5:30 pm
Telefónico	Línea fija desde Bucaramanga	00+60+7 + 6444831	Lunes a viernes: 8:00 am a 5:30 pm
Electrónico	Sitio web	https://www.amb.gov.co/pqrsd/	Permanente
	Correo	info@amb.gov.co	Permanente
	Redes sociales	@areametropolitanadebucaramanga @AreaMetroBga	Lunes a viernes: 8:00 am a 5:30 pm
Correo postal	Punto atención al ciudadano	Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana – 69 Centro de Convenciones Neomundo. Piso 3	Lunes a viernes: 8:00 am a 5:30 pm

Para el periodo informado junio – agosto de 2023 se recibieron en la entidad un total de 335 solicitudes. Se evaluaron diversos aspectos que se describen a continuación.

5.1 PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

En el periodo informado la entidad recibió un total de 335 solicitudes, dentro de lo cual se evidencia que las peticiones de interés general y particular son las más utilizadas por la ciudadanía. Estas representan el 71 % del total.

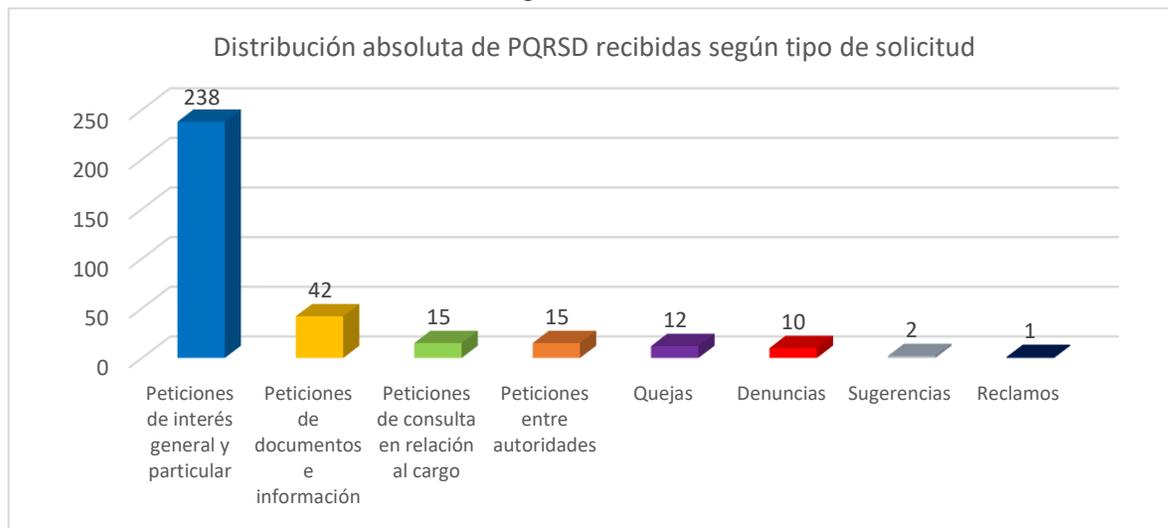
Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas según naturaleza trimestre JUN a AGO 2023.

Etiquetas de fila	Cuenta de PQRSD por naturaleza
Peticiones de interés general y particular	238
Peticiones de documentos e información	42
Peticiones de consulta en relación al cargo	15
Peticiones entre autoridades	15
Quejas	12
Denuncias	10
Sugerencias	2
Reclamos	1
Total general	335

Fuente: Elaboración propia OCI

No se reportaron en el periodo solicitudes que no requieren respuesta, tales como invitaciones, felicitaciones.

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas según naturaleza trimestre JUN a AGO 2023.



Fuente: Elaboración propia OCI

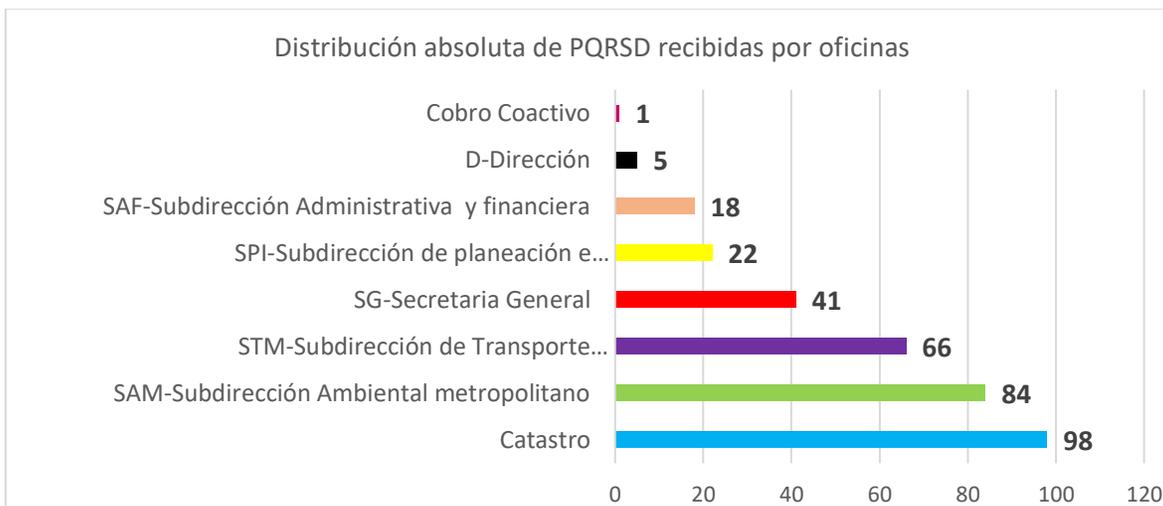
5.2 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS)

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias trimestre JUN a AGO 2023.

Etiquetas de fila	Cuenta de Subdirección / Dependencia
Catastro	98
SAM-Subdirección Ambiental metropolitano	84
STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	66
SG-Secretaria General	41
SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura	22
SAF-Subdirección Administrativa y financiera	18
D-Dirección	5
Cobro Coactivo	1
Total general	335

Fuente: Elaboración propia OCI

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias trimestre JUN a AGO 2023.



Fuente: Elaboración propia OCI

Se observa que la oficina que recibió la mayor parte de solicitudes es Catastro, con una participación del 29% del total. De forma similar, la Subdirección de Ambiente

Metropolitano atiende un 25% de total; y la Subdirección de Transporte Metropolitano un 20% del total de las solicitudes recibidas en el periodo informado

5.3 DISTRIBUCIÓN PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL

Se evidencia que el canal de comunicación más utilizado por los peticionarios es el correo electrónico info@amb.gov.co con un 53% de participación en relación a los demás.

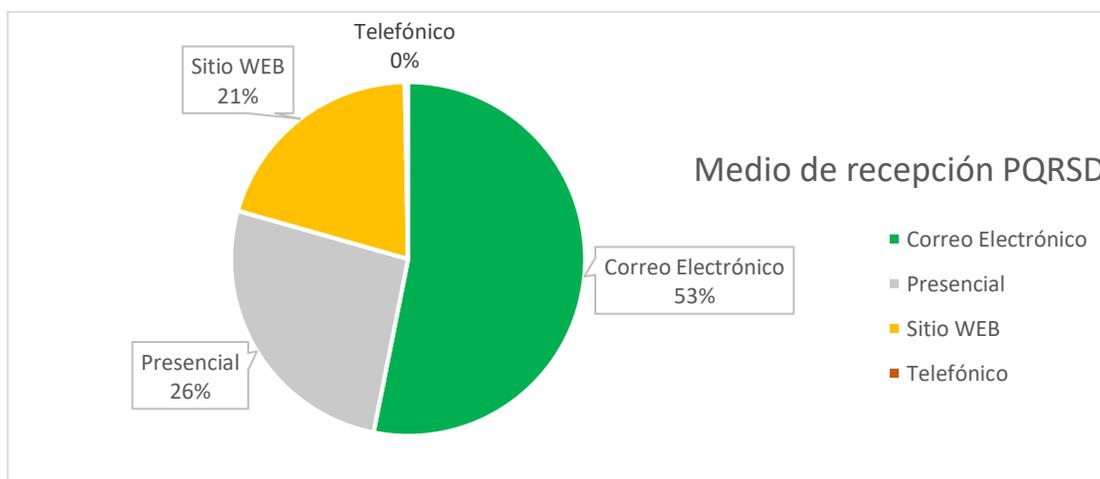
Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por canal trimestre JUN a AGO 2023.

Etiquetas de fila	Cuenta de Medio de recepción
Correo Electrónico	178
Presencial	88
Sitio WEB	68
Telefónico	1
Total general	335

Fuente: Elaboración propia OCI

El uso del teléfono es muy bajo, para requerir información pública a la entidad. Las solicitudes de tipo presencial incluyen las solicitudes verbales y escritas depositadas en el buzón de sugerencias. No fueron realizadas peticiones a través de correo postal. Incrementó considerablemente el uso del correo electrónico como medio de recepción de PQRSD.

Gráfico. Distribución porcentual PQRSD recibidas por canal de atención trimestre JUN a AGO 2023.



Fuente: Elaboración propia OCI

	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	CODIGO: CMAM-FO-010
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:01

5.4 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS – EN ESTADO **ACTIVAS** (PENDIENTES DE RESPUESTA)

Dentro del periodo informado se encuentran **ACTIVAS** un total de 154 solicitudes, las cuales representan el 46% del total, es decir, menos de la mitad de las registradas en el periodo. No obstante, acá lo relevante es, que, de esas **ACTIVAS**, el 64% ya se encuentran fuera de términos para dar respuesta; y el 36% se encuentran en términos. Se encuentra que, en Catastro, es donde más se presenta retraso en la entrega de respuesta, particularmente en las Peticiones de documentos e información, las cuales se deben contestar en un plazo no superior a 10 días hábiles, de acuerdo con la Ley 1755 de 2015. Con menor incidencia, ocurre de manera similar en la Subdirección de Transporte Metropolitano.

Cuadro. Oportunidad de atención a las PQRSD **ACTIVAS** trimestre JUN a AGO 2023.

Cuenta de Tipo de Comunicación, Trámites Catastrales y de Transporte Etiquetas de fila	Etiquetas de columna		
	En términos	Fuera de términos	Total general
Catastro	25	63	88
Peticiones de consulta en relación al cargo		1	1
Peticiones de documentos e información	7	33	40
Peticiones de interés general y particular	18	27	45
Sugerencias, quejas o reclamos, denuncias		2	2
SAF-Subdirección Administrativa y financiera	2	2	4
Peticiones de interés general y particular	2	2	4
SAM-Subdirección Ambiental metropolitano	5	3	8
Peticiones de interés general y particular	5	2	7
Sugerencias, quejas o reclamos, denuncias		1	1
SG-Secretaría General	5	5	10
Peticiones de interés general y particular	2	3	5
Peticiones entre autoridades	3	2	5

	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	CODIGO: CMAM-FO-010
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:01

SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura	4	2	6
Peticiones de interés general y particular	4	2	6
STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	15	23	38
Peticiones de consulta en relación al cargo		1	1
Peticiones de interés general y particular	13	20	33
Sugerencias, quejas o reclamos, denuncias	2	2	4
Total general	56	98	154

Fuente: Elaboración propia OCI

5.5 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS – EN ESTADO CERRADAS (CON RESPUESTA)

Dentro del periodo informado se encuentran CERRADAS un total de 181 solicitudes, las cuales representan el 54% del total, es decir, más de la mitad de la registradas en el periodo. Se destaca, que, de esas CERRADAS, el 73% fueron contestadas oportunamente dentro de términos; y el 27% fueron contestadas fuera de términos. Se encuentra que, en Subdirección Ambiental Metropolitano, y en la Secretaría General, es donde más se presenta retraso en la entrega de respuesta, especialmente en las Peticiones de Interés general y particular, las cuales se deben contestar en un plazo no superior a 15 días hábiles, de acuerdo con la Ley 1755 de 2015.

	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	CODIGO: CMAM-FO-010
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:01

Gráfico. Oportunidad de atención a las PQRSD **CERRADAS** trimestre JUN a AGO 2023.

Cuenta de Tipo de Comunicación, Trámites Catastrales y de Transporte Etiquetas de fila	Etiquetas de columna		
	En términos	Fuera de términos	Total general
Catastro	4	6	10
Peticiones de interés general y particular	4	6	10
Cobro Coactivo		1	1
Peticiones de documentos e información		1	1
D-Dirección	4	1	5
Peticiones de consulta en relación al cargo	1		1
Peticiones de interés general y particular	3	1	4
SAF-Subdirección Administrativa y financiera	11	3	14
Peticiones de consulta en relación al cargo	2		2
Peticiones de documentos e información		1	1
Peticiones de interés general y particular	9		9
Peticiones entre autoridades		1	1
Sugerencias, quejas o reclamos, denuncias		1	1
SAM-Subdirección Ambiental metropolitano	55	21	76
Peticiones de consulta en relación al cargo	1		1
Peticiones de interés general y particular	48	21	69
Sugerencias, quejas o reclamos, denuncias	6		6
SG-Secretaria General	20	11	31
Peticiones de consulta en relación al cargo	3	2	5
Peticiones de interés general y particular	9	4	13
Peticiones entre autoridades	7	2	9
Sugerencias, quejas o reclamos, denuncias	1	3	4

	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	CODIGO: CMAM-FO-010
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:01

SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura	12	4	16
Peticiones de consulta en relación al cargo	2		2
Peticiones de interés general y particular	9	4	13
Sugerencias, quejas o reclamos, denuncias	1		1
STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	26	2	28
Peticiones de consulta en relación al cargo	2		2
Peticiones de interés general y particular	18	2	20
Sugerencias, quejas o reclamos, denuncias	6		6
Total general	132	49	181

Fuente: Elaboración propia OCI

Nota especial con alcance de recomendación: (Reiterativa) Se encuentran errores en la digitación de las fechas de registro de recepción y contestación de las peticiones en el sistema BPM, lo cual genera errores al computar los resultados; en el mismo sentido, se deja claridad, que el sistema BPM no entrega información precisa para el tratamiento de los datos, por lo que, la OCI debe realizar nuevos cálculos en hojas de Excel para poder tratar y cruzar la información. Por lo anterior, los resultados presentados en este informe pueden variar o resultar medianamente imprecisos. Se requiere recomendar a las personas que diligencian los campos en BPM, tener especial cuidado de las fechas que registran, así como de señalar el cierre de la actividad en el sistema BPM. Por otra parte, se requiere que se diligencien en totalidad los campos requeridos por BPM por quienes corresponde atender la plataforma, lo que, igualmente, generan márgenes de error en los resultados.

	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	CODIGO: CMAM-FO-010
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:01

5.6 TRASLADO DE PETICIONES

Durante el periodo evaluado, en general, se trasladaron a otras entidades 56 solicitudes, del total de 335 recibidas. Sin embargo, 153 solicitudes, del total señalado, aún se encuentran activas, a las cuales aún no se registra si serán trasladadas o no.

5.7 PETICIONES NEGADAS

Durante el periodo evaluado, se negaron en total 1 solicitud, de un total de 335 recibidas. Desde luego, el reporte se realiza, con base en el total de las 181 peticiones cerradas.

Tabla. Registro de negación de solicitudes en BPM trimestre JUNIO a AGOSTO 2023.

ID	Consecutivo	Estado	Traslado a otras Entidades	Se negó información al petionario?	Subdirección / Dependencia	Asunto
283412	9553	Cerrado	No	Si	SAF-Subdirección Administrativa y financiera	SOLICITUD INMUEBLE DEL AMB PARA ARRIENDO

Fuente: Software BPM

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda hacer del uso del mecanismo de la prórroga, cuando proceda, conforme a lo establecido en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, de tal forma que se dé respuesta al peticionario antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo en que se resolverá. De este modo, no se vulnera su derecho fundamental al acceso a la información y a la resolución oportuna de sus solicitudes.
- Se recomienda de forma perentoria diseñar y ejecutar un plan de contingencia para atender las peticiones que se encuentran pendientes de respuesta con términos fuera de plazo.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones para resolver las distintas modalidades de peticiones en los términos consagrados en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, **so pena de incurrir en falta disciplinaria de conformidad con el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Se da traslado a la Secretaria General, con funciones de control interno disciplinario.**
- Promover la cultura de autocontrol aplicada al trámite de las PQRSD, estimulando en las oficinas receptoras la habilidad de aplicar los controles establecidos y la realización de acciones de verificación en el cumplimiento de los términos de respuesta, para minimizar la materialización del riesgo de respuestas extemporáneas a los ciudadanos y grupos de valor, que puedan generar acciones legales por parte de los peticionarios con las consecuentes sanciones y pérdida de imagen institucional. En el mismo sentido, procurando evitar los errores involuntarios de digitación y omisión de información en el aplicativo.
- Se reitera la recomendación realizada en informes anteriores, requiriendo que el soporte al software BMP realice ajustes a los criterios de reporte de información, que permitan facilitar el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.
- La Oficina de Control Interno podrá brindar apoyo en los asuntos expuestos en el presente informe, en consonancia con su rol de soporte estratégico para la toma de decisiones institucionales.


DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR

Jefe de Oficina de Control Interno

E: 25/07/2014