ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA
BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA

ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD SEMESTRAL JULIO – DICIEMBRE DE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO
DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR
Jefe de Oficina

Bucaramanga, enero de 2025

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN 3
1. OBJETIVOS 3
1.1 OBJETIVO GENERAL 3
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3
2. RESPONSABILIDAD 4
3. ALCANCE 4
4. MARCO NORMATIVO 5
5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 6
5.1 PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA 7
5.2 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS) 8
5.3 DISTRIBUCIÓN PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL 9
5.4 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS – EN ESTADO ACTIVAS (PENDIENTES DE RESPUESTA) 10
5.5 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS – EN ESTADO CERRADAS (CON RESPUESTA) 11
5.6 TRASLADO DE PETICIONES 14
5.7 PETICIONES NEGADAS 15

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 semestral 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 julio – diciembre de 2024, 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 julio – diciembre de 2024, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad para tal fin.

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 julio – diciembre de 2024.

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.

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 el 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 PQRSD.

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 Lley. 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”.
- 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

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 julio – diciembre de 2024 se recibieron en la entidad un total de 902 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 902 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 70 % del total.

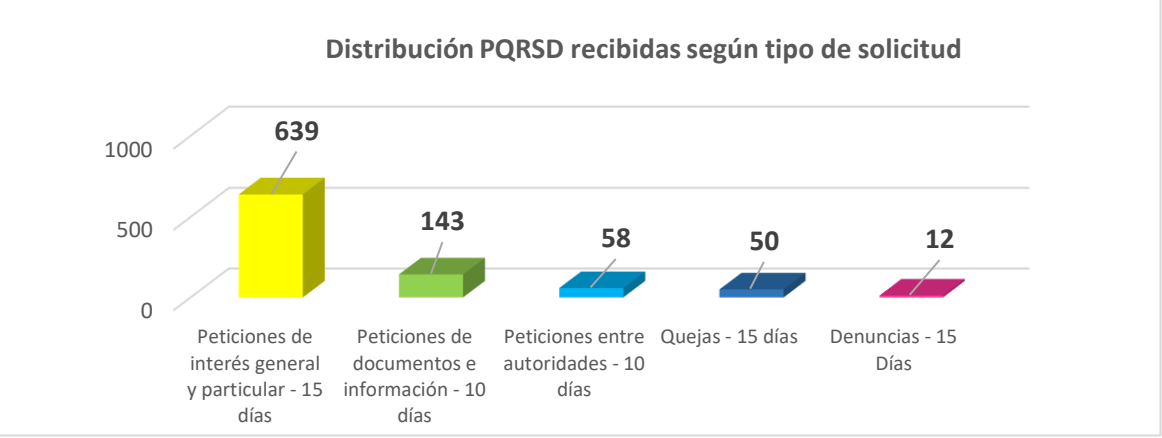
Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas según naturaleza semestral julio a diciembre 2024.

Etiquetas de fila	Cuenta de PQRSD
Peticiones de interés general y particular - 15 días	639
Peticiones de documentos e información - 10 días	143
Peticiones entre autoridades - 10 días	58
Quejas - 15 días	50
Denuncias - 15 Días	12
Total general	**902**

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 semestral julio a diciembre 2024.



Fuente: Elaboración propia OCI.

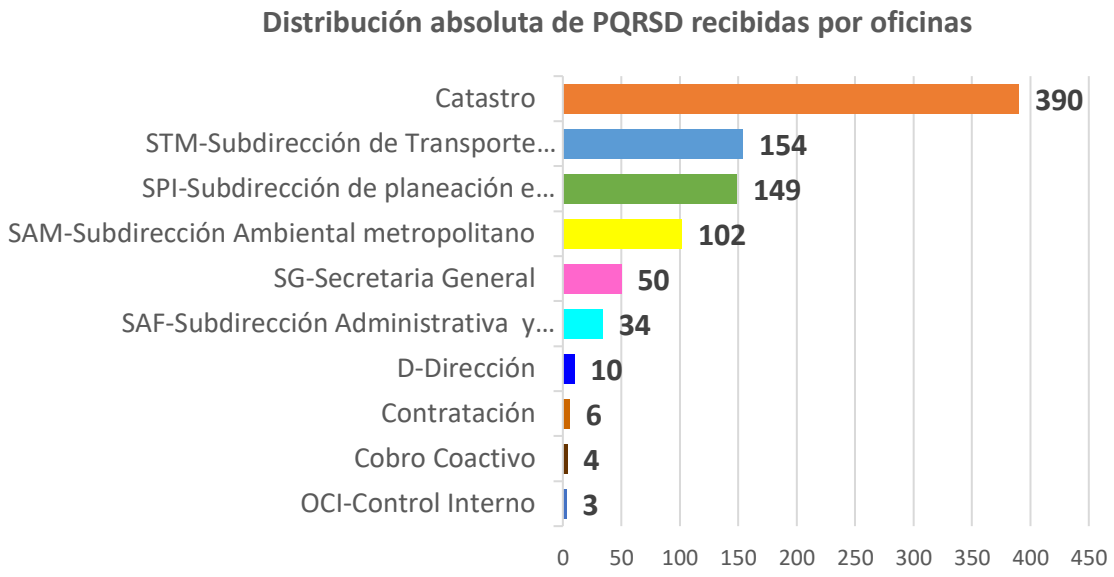
5.2 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS)

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias semestre JULIO a DICIEMBRE 2024.

Etiquetas de fila	Subdirección / Dependencia
Catastro	390
STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	154
SPI-Subdirección de Planeación e Infraestructura	149
SAM-Subdirección Ambiental metropolitano	102
SG-Secretaria General	50
SAF-Subdirección Administrativa y financiera	34
D-Dirección	10
Contratación	6
Cobro Coactivo	4
OCI-Control Interno	3
Total general	**902**

Fuente: Elaboración propia OCI.

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias semestre JULIO a DICIEMBRE 2024.



Fuente: Elaboración propia OCI

Se observa que la oficina que recibió la mayor parte de solicitudes es Catastro, con una participación del 43% de total. De forma similar, la Subdirección de Subdirección de Transporte Metropolitano atiende un 17% de total; y la Subdirección de Planeación e infraestructura Metropolitano un 16% 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 61% de participación en relación con los demás.

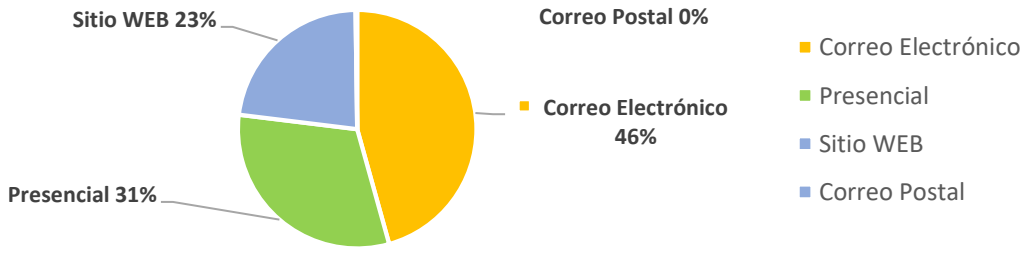
Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por canal semestral JULIO a DICIEMBRE 2024.

Etiquetas de fila	Cuenta de Medio de recepción
Correo Electrónico	412
Presencial	282
Sitio WEB	206
Correo Postal	2
Total general	**902**

Fuente: Elaboración propia OCI

El correo electrónico es el medio más utilizado por los usuarios para realizar solicitudes de información pública a la entidad, registrándose un total de 412 requerimientos. Le sigue la modalidad presencial, que incluye tanto solicitudes verbales como escritas depositadas en el buzón de sugerencias, con 282 requerimientos. Por su parte, la página web generó 206 solicitudes, mientras que el correo postal fue el medio menos utilizado, con únicamente 2 requisitos.

Gráfico. Distribución PQRSD recibidas por canal de atención semestral JULIO a DICIEMBRE 2024.



Fuente: Elaboración propia OCI

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

Dentro del periodo informado se registraron un total de 902 solicitudes información pública. De estas, actualmente permanecen ACTIVAS 434 solicitudes, lo que representa el 48% del total. Es importante destacar que, de las solicitudes activas, 399 (91%) están fuera de término para dar respuesta, mientras que únicamente 35 (8%) han sido atendidas en términos. Además, se observa que el área de Catastro es donde más se presenta retraso en la entrega de respuesta, particularmente en las peticiones de interés general y particular y en las Peticiones de documentos e información las cuales se deben contestar, las primeras en un plazo no superior a 15 días hábiles y las segundas en un plazo no superior a 10 días hábiles, de acuerdo con la Ley 1755 de 2015. Con incidencia similar, ocurre lo mismo en la Subdirección de Transporte Metropolitano, presentándose retraso en la entrega de respuesta en las Peticiones de interés general y particular.

Cuadro. Oportunidad de atención a las PQRSD **ACTIVAS** semestre JULIO a DICIEMBRE 2024.

Cuenta de Estado	**Etiquetas de columna**		
Etiquetas de fila	**En términos**	**Fuera de términos**	**Total, general**
Catastro	**17**	**325**	**342**
Peticiones de documentos e información - 10 días	3	113	116
Peticiones de interés general y particular - 15 días	13	188	201
Peticiones entre autoridades - 10 días		9	9
Quejas - 15 días	1	15	16
Contratación		**5**	**5**
Peticiones de documentos e información - 10 días		2	2
Peticiones de interés general y particular - 15 días		3	3
D-Dirección		**2**	**2**
Peticiones de documentos e información - 10 días		1	1
Peticiones de interés general y particular - 15 días		1	1

SAF-Subdirección Administrativa y financiera	**1**	**1**	**2**
Peticiones de interés general y particular - 15 días	1	1	2
SG-Secretaria General	**5**	**20**	**25**
Peticiones de documentos e información - 10 días		1	1
Peticiones de interés general y particular - 15 días	3	9	12
Peticiones entre autoridades - 10 días	2	10	12
SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura	**4**	**22**	**26**
Peticiones de interés general y particular - 15 días	4	18	22
Peticiones entre autoridades - 10 días		3	3
Quejas - 15 días		1	1
STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	**8**	**24**	**32**
Peticiones de documentos e información - 10 días		1	1
Peticiones de interés general y particular - 15 días	7	18	25
Peticiones entre autoridades - 10 días	1	5	6
Total, general	**35**	**399**	**434**

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 468 solicitudes, las cuales representan 51% del total. Se registra, que, de esas CERRADAS, el 32% se encuentran fuera de términos; y el 68 % fueron contestadas en términos. Se encuentra que, en la Subdirección de Transporte Metropolitano, es donde más se presenta retraso en la entrega de respuesta, especialmente en las Peticiones de Interés general y particular, Con incidencia similar, ocurre en catastro, peticiones que se deben contestar en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Cuadro. Oportunidad de atención a las PQRSD **CERRADAS** semestre JULIO a DICIEMBRE 2024.

Cuenta de Estado de cumplimiento	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	**En términos**	**Fuera de términos**	**Total, general**
Catastro	**16**	**32**	**48**
Peticiones de documentos e información - 10 días	5	10	15
Peticiones de interés general y particular - 15 días	8	21	29
Peticiones entre autoridades - 10 días	3		3
Quejas - 15 días		1	1
Cobro Coactivo	**2**	**2**	**4**
Peticiones de interés general y particular - 15 días	2	2	4
Contratación	**1**		**1**
Peticiones de interés general y particular - 15 días	1		1
D-Dirección	**8**		**8**
Peticiones de interés general y particular - 15 días	7		7
Quejas - 15 días	1		1
OCI-Control Interno	**3**		**3**
Denuncias - 15 Días	1		1
Quejas - 15 días	2		2
SAF-Subdirección Administrativa y financiera	**24**	**8**	**32**
Denuncias - 15 Días	1		1
Peticiones de interés general y particular - 15 días	19	8	27
Peticiones entre autoridades - 10 días	1		1
Quejas - 15 días	3		3
SAM-Subdirección Ambiental metropolitano	**93**	**9**	**102**
Denuncias - 15 Días	6		6

Peticiones de interés general y particular - 15 días	81	9	90
Quejas - 15 días	6		6
SG-Secretaria General	**18**	**7**	**25**
Peticiones de documentos e información - 10 días	3	2	5
Peticiones de interés general y particular - 15 días	7	2	9
Peticiones entre autoridades - 10 días	8	3	11
SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura	**84**	**39**	**123**
Denuncias - 15 Días	1		1
Peticiones de documentos e información - 10 días	1		1
Peticiones de interés general y particular - 15 días	80	32	112
Peticiones entre autoridades - 10 días		6	6
Quejas - 15 días	2	1	3
STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	**68**	**54**	**122**
Denuncias - 15 Días	2	1	3
Peticiones de documentos e información - 10 días		1	1
Peticiones de interés general y particular - 15 días	52	42	94
Peticiones entre autoridades - 10 días	4	3	7
Quejas - 15 días	10	7	17
Total general	**317**	**151**	**468**

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 mimo 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.

5.6 TRASLADO DE PETICIONES

Durante el período evaluado, se registraron **902** solicitudes, de las cuales 5 están cerradas y 433 permanecen activas. De las solicitudes cerradas, 136 fueron efectivamente trasladadas a otras entidades, mientras que 328 no lo fueron. En cuanto a las solicitudes activas, 433 aún no tienen registro respecto a su traslado.

¿Cuenta de Se trasladó la petición?	**Etiquetas de columna**			
Etiquetas de fila	**N/A**	**No**	**Sí**	**Total**
Activo	433	1		434
Cerrado	5	327	136	468
Total general	**438**	**328**	**136**	**902**

Fuente: Elaboración propia OCI

5.7 PETICIONES NEGADAS

Durante el periodo evaluado, se negaron en total 7 solicitudes, de un total de 902 recibidas. Desde luego, el reporte se realiza, con base en el total de las 468 peticiones cerradas.

Tabla. Registro de negación de solicitudes en BPM semestre JULIO a DICIEMBRE 2024.

ID	Consecutivo	Estado	Traslado a otras Entidades	¿Se negó información al peticionario?	Asunto
387625	17313	Cerrado	No	Si	Cómo llegar al parque principal de girón
375217	14677	Cerrado	Sí	Si	Pedro Moreno Alvarado. Dificultad con gatos.
372890	13849	Cerrado	Sí	Si	En el barrio quebrada pan de azúcar, los taxistas tienen de baño publico las vías del sendero de los caminantes.
370346	13295	Cerrado	No	Si	Solicitud copia documento que aparece como anotación del certificado de tradición.
363534	11691	Cerrado	Sí	Si	Remite por competencia solicitud presentada por el señor Armando Martínez Garnica respecto a poda de árboles o palmas
359670	10654	Cerrado	Sí	Si	Denuncia de construcción de tanque en reserva natural
357841	10233	Cerrado	No	Si	Traslado 3100-2024-07-2588

Fuente: Software BPM

RECOMENDACIONES

- (Reiterativa) 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.

- (Reiterativa) Se recomienda que para las PQRSD tramitadas a través de solicitud de copias de trámite catastral, en el aplicativo BPM, se unifiquen en su reporte a Peticiones de documentos e información a fin de que estas solicitudes cuentan con el mismo término de respuesta para la Ley 1755 de 2015.

- (Reiterativa) Se recomienda hacer 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.

- 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.** Por encontrar razón, se da traslado a Control Interno Disciplinario.

- (Reiterativa). Se recomienda fortalecer los controles de cada dependencia y adoptar medidas que garanticen la respuesta oportuna de todas las PQRSD ingresadas al Área metropolitana, dando cumplimiento a 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.

- La Oficina de Control Interno podrá brindar apoyo en los asuntos expuestos en el presente informe, en su rol de soporte estratégico para la toma de decisiones institucionales.

DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR
Jefe de Oficina de Control Interno

Proyectó Jenny Sanabria – CPS Apoyo OCI

E: 25/07/2014