

	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 TRIMESTRAL DICIEMBRE 2024 A FEBRERO DE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO
DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR
 Jefe de Oficina

Bucaramanga, marzo de 2025

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

Tabla de contenido

<u>INTRODUCCIÓN</u>	3
<u>1. OBJETIVOS</u>	3
<u>1.1 OBJETIVO GENERAL</u>	3
<u>1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	4
<u>2. RESPONSABILIDAD</u>	4
<u>3. ALCANCE</u>	4
<u>4. MARCO NORMATIVO</u>	5
<u>5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</u>	6
<u>5.1 PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA</u>	7
<u>5.2 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS)</u>	8
<u>5.3 DISTRIBUCIÓN PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL</u>	9
<u>5.4 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS – EN ESTADO ACTIVAS</u> <u>(PENDIENTES DE RESPUESTA)</u>	11
<u>5.5 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS – EN ESTADO CERRADAS</u> <u>(CON RESPUESTA)</u>	13
<u>5.6 TRASLADO DE PETICIONES</u>	16
<u>5.7 PETICIONES NEGADAS</u>	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 diciembre 2024 a febrero 2025, 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 diciembre 2024 a febrero 2025, 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 diciembre 2024 a febrero de 2025.

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 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 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 trimestral 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

5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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

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

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 diciembre 2024 a febrero de 2025 se recibieron en la entidad un total de 377 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 377 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 79,3 % del total.

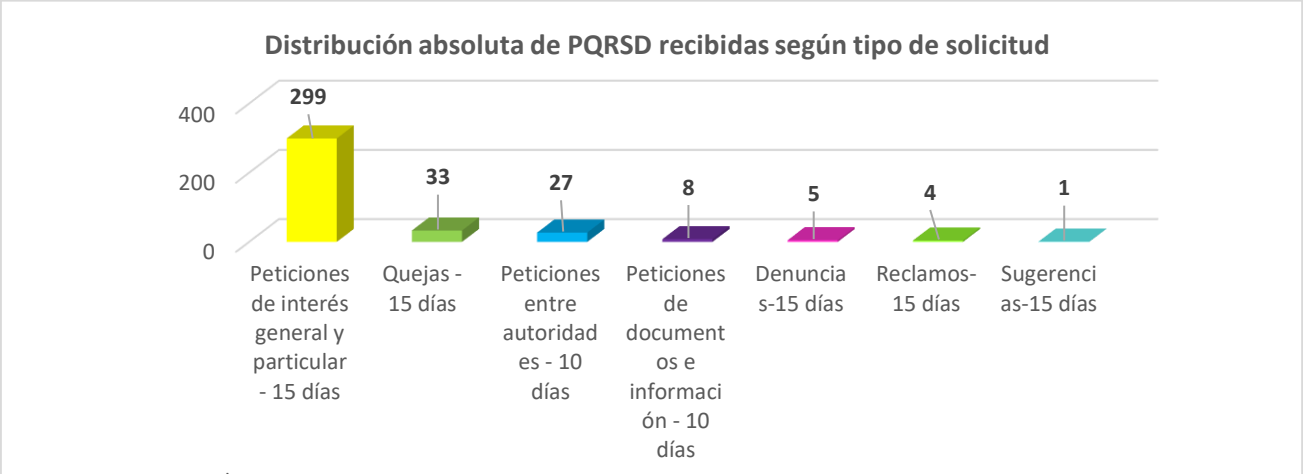
Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas según naturaleza trimestral de diciembre 2024 a febrero 2025.

Etiquetas de fila	Cuenta de PQRSD
Peticiones de interés general y particular - 15 días	299
Quejas - 15 días	33
Peticiones entre autoridades - 10 días	27
Peticiones de documentos e información - 10 días	8
Denuncias-15 días	5
Reclamos-15 días	4
Sugerencias-15 días	1
Total, general	377

Fuente: Elaboración propia OCI

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

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas según naturaleza trimestral de diciembre 2024 a febrero 2025.



Fuente: Elaboración propia OCI.

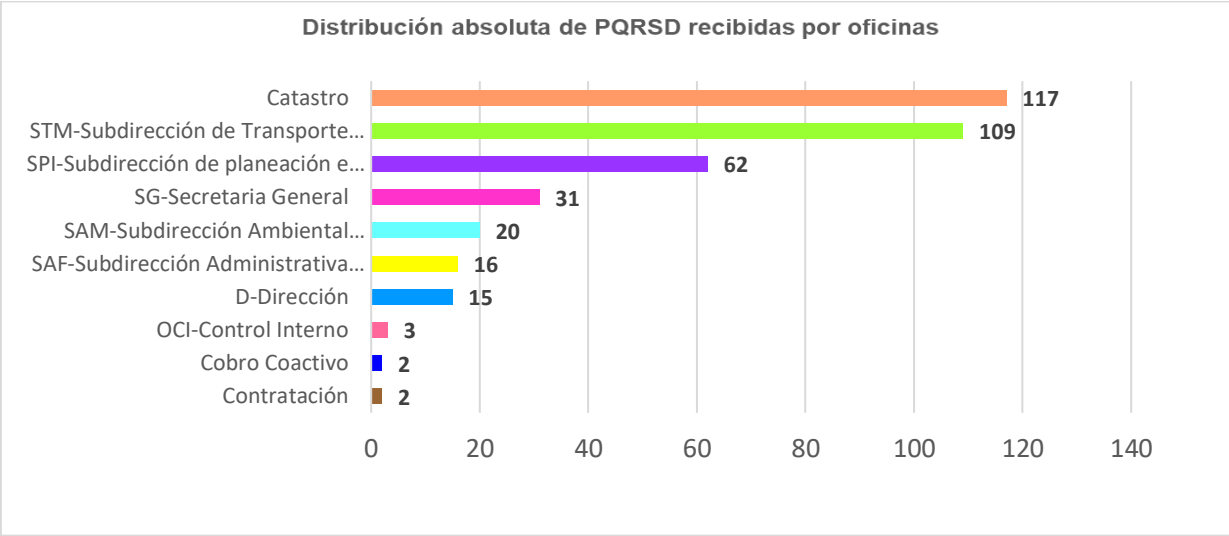
5.2 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS)

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias - trimestral de diciembre 2024 a febrero 2025.

Etiquetas de fila	Cuenta de Subdirección / Dependencia
Catastro	117
STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	109
SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura	62
SG-Secretaria General	31
SAM-Subdirección Ambiental metropolitano	20
SAF-Subdirección Administrativa y financiera	16
D-Dirección	15
OCI-Control Interno	3
Cobro Coactivo	2
Contratación	2
Total, general	377

Fuente: Elaboración propia OCI.

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias - trimestral de diciembre 2024 a febrero 2025.



Fuente: Elaboración propia OCI

Se observa que la oficina que recibió la mayor parte de solicitudes es Catastro, con una participación del 31 % de total. De forma similar, la Subdirección de Subdirección de Transporte Metropolitano atiende un 28,9 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 50.7% de participación en relación con los demás.

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por canal trimestral DICIEMBRE 2024 A FEBRERO 2025.

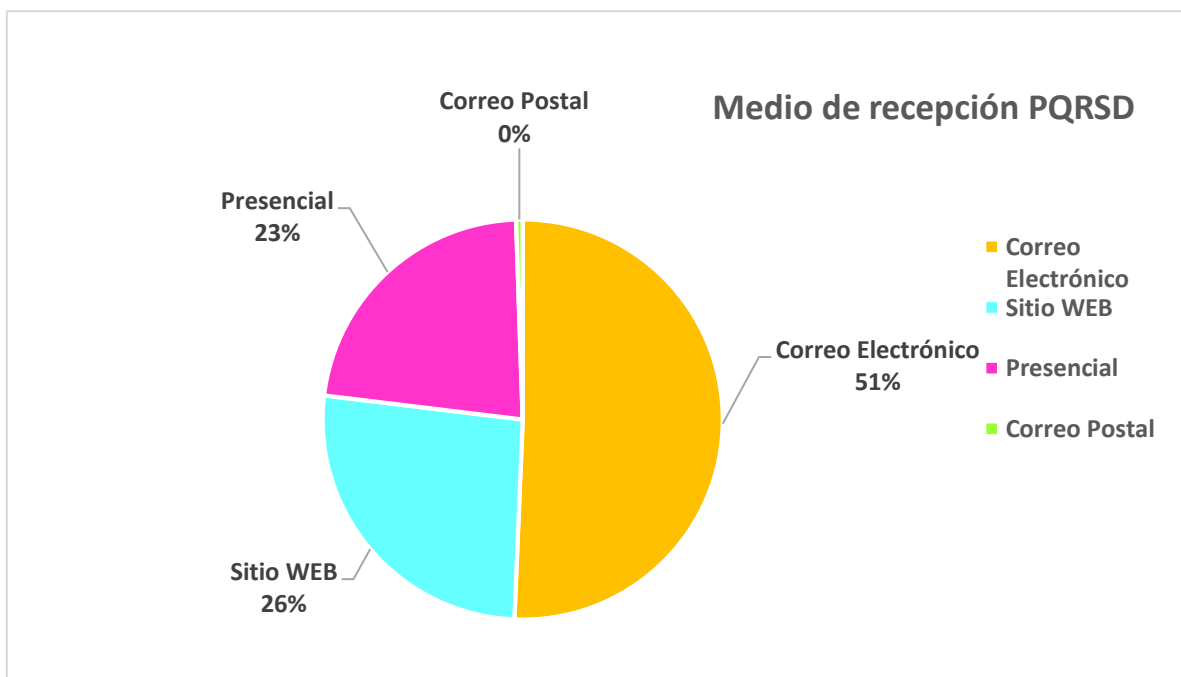
Etiquetas de fila	Cuenta de Medio de recepción
Correo Electrónico	191
Sitio WEB	99
Presencial	85
Correo Postal	2
Total, general	377

Fuente: Elaboración propia OCI

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

El correo electrónico fue el medio predominante para la recepción de solicitudes de información pública, registrando un total de 191 requerimientos, lo que representa el 50.7 % del total. En segundo lugar, el sitio web recibió 99 solicitudes (26.3 %), seguido de la atención presencial, que incluyó tanto solicitudes verbales como aquellas depositadas en el buzón de sugerencias, con 85 requerimientos (22.5 %). Finalmente, el correo postal fue el canal menos utilizado, con solo 2 solicitudes (0.5 %). Estos datos evidencian una preferencia marcada por los canales digitales sobre los físicos.

Gráfico. Distribución porcentual PQRSD recibidas por canal de atención trimestral DICIEMBRE 2024 A FEBRERO 2025.



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 PQRS RECIBIDAS – EN ESTADO ACTIVAS (PENDIENTES DE RESPUESTA)

Dentro del periodo informado se registraron un total de 377 solicitudes de información pública. De estas, actualmente permanecen ACTIVAS 217 solicitudes, lo que representa el 57% del total. Es importante destacar que, de las solicitudes activas, 157 (72%) están fuera de termino para dar respuesta, mientras que solo 60 solicitudes (27%) 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 las cuales se deben contestar en un plazo no superior a 15 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, seguida de la Subdirección de planeación e infraestructura.

Cuadro. Oportunidad de atención a las PQRSD **ACTIVAS** trimestral DICIEMBRE 2024 A FEBRERO 2025.

Cuenta de Estado de cumplimiento Etiquetas de fila	Etiquetas de columna		
	En términos	Fuera de términos	Total, general
Catastro	28	88	116
Peticiones de documentos e información - 10 días	2	1	3
Peticiones de interés general y particular - 15 días	26	76	102
Quejas - 15 días		9	9
Reclamos-15 días		2	2
Cobro Coactivo		1	1
Peticiones de interés general y particular - 15 días		1	1
Contratación		1	1
Peticiones entre autoridades - 10 días		1	1
D-Dirección	3	5	8
Peticiones de interés general y particular - 15 días	3	4	7

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

Peticiones entre autoridades - 10 días		1	1
SAF-Subdirección Administrativa y financiera		1	1
Peticiones de interés general y particular - 15 días		1	1
SAM-Subdirección Ambiental metropolitano	2		2
Denuncias-15 días	1		1
Peticiones de interés general y particular - 15 días	1		1
SG-Secretaria General	2	19	21
Peticiones de documentos e información - 10 días		1	1
Peticiones de interés general y particular - 15 días	1	10	11
Peticiones entre autoridades - 10 días		8	8
Quejas - 15 días	1		1
SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura	5	14	19
Peticiones de interés general y particular - 15 días	3	13	16
Peticiones entre autoridades - 10 días	2	1	3
STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	20	28	48
Denuncias-15 días	2		2
Peticiones de interés general y particular - 15 días	9	26	35
Peticiones entre autoridades - 10 días		2	2
Quejas - 15 días	9		9
Total, general	60	157	217

Fuente: Elaboración propia OCI

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

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 160 solicitudes, las cuales representan 42% del total. Se registra, que, de esas CERRADAS, el 32% se encuentran fuera de términos; y el 67 % 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 la Subdirección de planeación e infraestructura, peticiones que se deben contestar en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Gráfico. Oportunidad de atención a las PQRSD **CERRADAS** trimestral DICIEMBRE 2024 A FEBRERO 2025.

Cuenta de Estado de cumplimiento Etiquetas de fila	Etiquetas de columna		
	En términos	Fuera de términos	Total, general
Catastro		1	1
Peticiones de interés general y particular - 15 días		1	1
Cobro Coactivo	1		1
Peticiones de documentos e información - 10 días	1		1
Contratación	1		1
Peticiones entre autoridades - 10 días	1		1
D-Dirección	7		7
Peticiones de interés general y particular - 15 días	6		6
Quejas - 15 días	1		1
OCI-Control Interno	2	1	3
Denuncias-15 Días	1	1	2
Quejas - 15 días	1		1
SAF-Subdirección Administrativa y financiera	11	4	15

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

Peticiones de interés general y particular - 15 días	8	4	12
Quejas - 15 días	1		1
Reclamos-15 días	2		2
SAM-Subdirección Ambiental metropolitano	15	3	18
Peticiones de interés general y particular - 15 días	15	3	18
SG-Secretaria General	6	4	10
Peticiones de interés general y particular - 15 días	3	2	5
Peticiones entre autoridades - 10 días	3	2	5
SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura	32	11	43
Peticiones de documentos e información - 10 días	1		1
Peticiones de interés general y particular - 15 días	30	10	40
Quejas - 15 días	1	1	2
STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	33	28	61
Peticiones de documentos e información - 10 días		2	2
Peticiones de interés general y particular - 15 días	23	20	43
Peticiones entre autoridades - 10 días	2	4	6
Quejas - 15 días	7	2	9
Sugerencias-15 días	1		1
Total, general	108	52	160

Fuente: Elaboración propia OCI

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

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.

5.6 TRASLADO DE PETICIONES

Durante el período evaluado, se registraron 377 solicitudes, de las cuales 216 permanecen activas y 161 están cerradas. Del total de solicitudes cerradas, 35 fueron efectivamente trasladadas a otras entidades (21.7 %), mientras que 125 no lo fueron (77.6 %). Por otro lado, las 216 solicitudes activas no presentan registro de traslado, lo que indica que aún no han sido gestionadas en este sentido. Estos datos reflejan que una proporción significativa de peticiones cerradas no requirió traslado, mientras que la totalidad de las solicitudes activas está pendiente de una definición en este aspecto.

Cuenta de Traslado a otras Entidades Etiquetas de fila	Etiquetas de columna			
	N/A	No	Sí	Total
Activo	216	1		217
Cerrado	1	124	35	160
Total, general	217	125	35	377

Fuente: Elaboración propia OCI

5.7 PETICIONES NEGADAS

Durante el período evaluado, se registraron 377 solicitudes, de las cuales 160 fueron cerradas. Dentro de estas, únicamente 3 solicitudes fueron negadas, representando un porcentaje mínimo del total recibido. De estas solicitudes negadas, 2 fueron trasladadas a otras entidades por razones de competencia, mientras que 1 no fue remitida.

Tabla. Registro de negación de solicitudes en BPM trimestre DICIEMBRE 2024 A FEBRERO 2025

ID	Consecutivo	Estado	Traslado a otras Entidades	¿Se negó información petionario?	Asunto
397352	1337	Cerrado	Sí	Si	Derecho de petición conjunto residencial La Rioja
394083	366	Cerrado	Sí	Si	Remite por competencia solicitud de poda y limpieza en el barrio prados del mutis
387625	17313	Cerrado	No	Si	Cómo llegar al Parque Principal de Girón

Fuente: Software BPM

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

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 tramite catastral, en el aplicativo BPM, se unifiquen en su reporte a Peticiones de documentos e información a fin de que estas solicitudes cuenten 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.**
- (Reiterativa). Se recomienda en general continuar fortaleciendo 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. En el mismo sentido, procurando evitar los errores involuntarios de digitación y omisión de información en el aplicativo.
- 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 ZAMACHO VILLAMIZAR

Jefe de Oficina de Control Interno

E: 25/07/2014

Página 17 de 17