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 TRIMESTRAL JUNIO - AGOSTO 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO
DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR
Jefe de Oficina

Bucaramanga, septiembre 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....7
5.1 PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA....7
5.2 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS)....8
Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias trimestral de marzo 2025 a mayo 2025....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)....11
5.5 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS – EN ESTADO CERRADAS (CON RESPUESTA)....13
5.6 TRASLADO DE PETICIONES....16
5.7 PETICIONES NEGADAS....16

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 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 junio - agosto 2025, 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 junio a agosto 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. 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 trimestral 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 junio - agosto 2025 se recibieron en la entidad un total de 404 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 404 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 64 % del total.

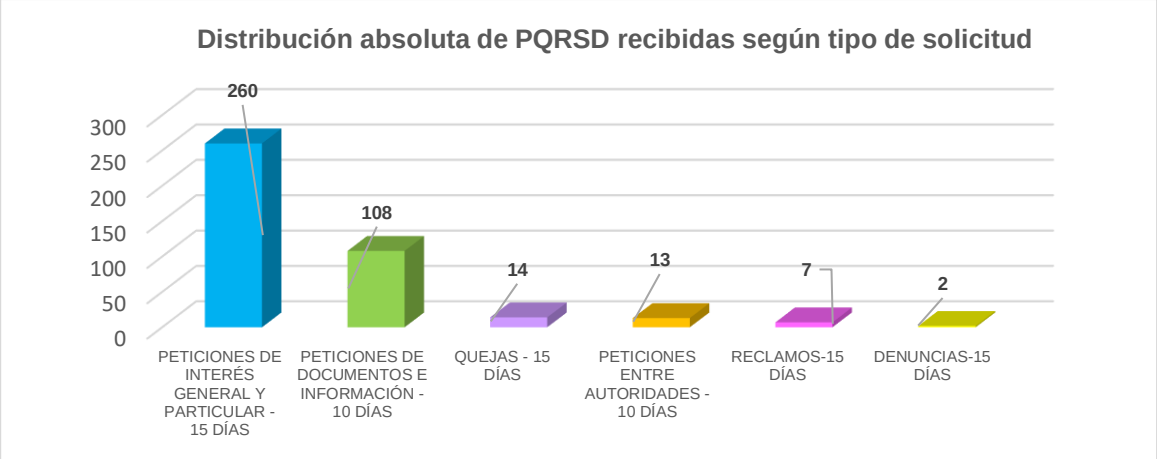
Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas según naturaleza trimestral de junio-agosto 2025.

Etiquetas de fila	Cuenta de PQRSD
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	260
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN - 10 DÍAS	108
QUEJAS - 15 DÍAS	14
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	13
RECLAMOS-15 DÍAS	7
DENUNCIAS-15 DÍAS	2
Total, general	**404**

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 junio-agosto 2025.



Fuente: Elaboración propia OCI.

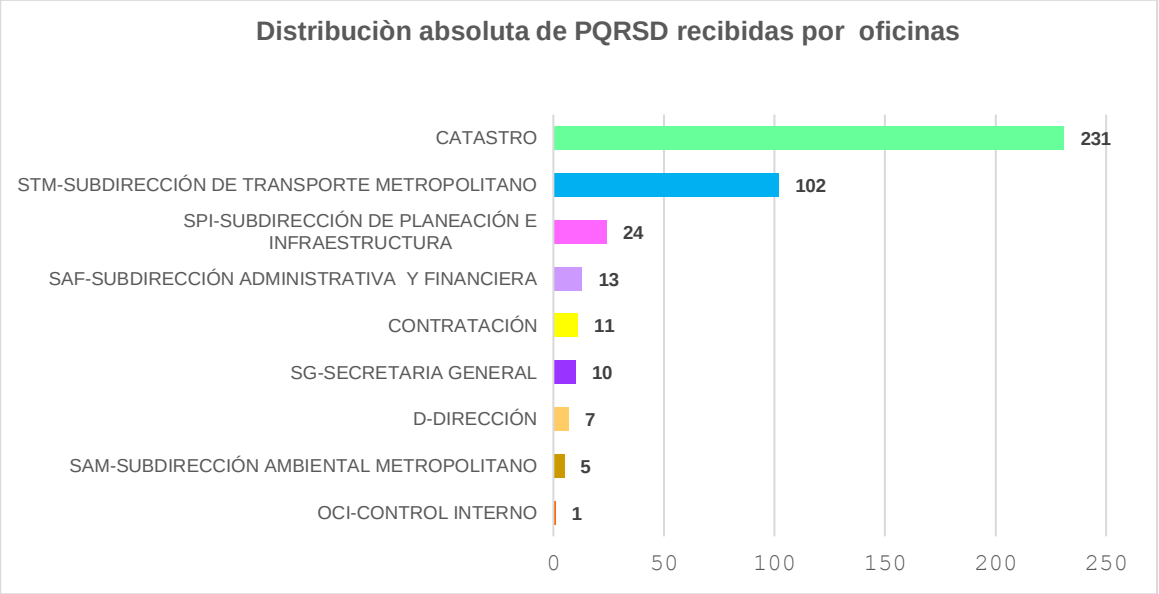
5.2 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS)

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias trimestral de junio-agosto 2025.

Etiquetas de fila	Cuenta de Subdirección / Dependencia
CATASTRO	231
STM-SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO	102
SPI-SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA	24
SAF-SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13
CONTRATACIÓN	11
SG-SECRETARIA GENERAL	10
D-DIRECCIÓN	7
SAM-SUBDIRECCIÓN AMBIENTAL METROPOLITANO	5
OCI-CONTROL INTERNO	1
Total, general	**404**

Fuente: Elaboración propia OCI

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias trimestral de junio - agosto 2025.



Fuente: Elaboración propia OCI

Se observa que la oficina que recibió la mayor parte de solicitudes es Catastro, con una participación del 57% de total. De forma similar, la Subdirección de Subdirección de Transporte Metropolitano atiende un 25%, total; y la Subdirección de Planeación e infraestructura Metropolitano un 5,94% 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 presencial con un 48 % de participación en relación con los demás.

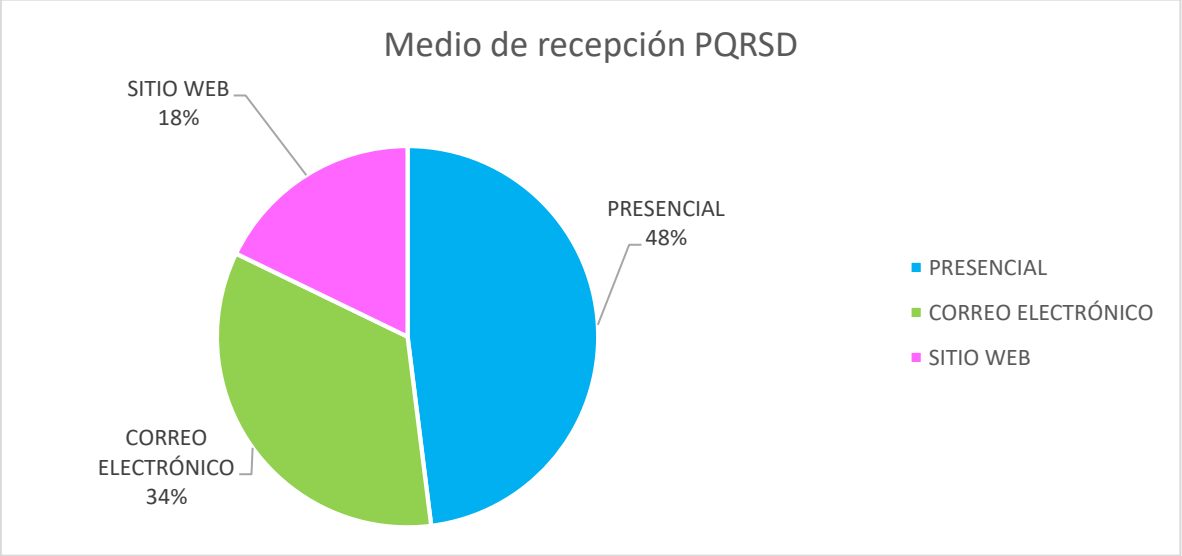
Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por canal trimestral de junio - agosto 2025.

Etiquetas de fila	Cuenta de Medio de recepción
PRESENCIAL	194
CORREO ELECTRÓNICO	138
SITIO WEB	72
Total, general	**404**

Fuente: Elaboración propia OCI

Durante el trimestre comprendido entre junio y agosto de 2025, se recibieron un total de 404 PQRSD, de las cuales la atención presencial fue el canal más utilizado, con 194 solicitudes que representan el 48,02 % del total. Este resultado refleja la preferencia de los usuarios por realizar sus requerimientos directamente en las instalaciones de la entidad, mediante atención personal o radicación física en el punto de atención.
En segundo lugar, se ubicó el correo electrónico, con 138 solicitudes (34,16 %), medio que mantiene una participación significativa al facilitar la radicación remota y la trazabilidad documental. Por último, el sitio web institucional concentró 72 solicitudes (17,82 %), lo cual demuestra un uso moderado de los canales digitales para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

Gráfico. Distribución porcentual PQRSD recibidas por canal de atención trimestral de junio-agosto 2025.



Fuente: Elaboración propia OCI

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

Durante el trimestre comprendido entre junio y agosto de 2025, la entidad registró un total de 237 solicitudes de información pública en estado activo, es decir, pendientes de respuesta definitiva por parte de las dependencias responsables. De ese total, 180 solicitudes (75,95 %) se encuentran fuera de los términos legales de respuesta, mientras que 57 solicitudes (24,05 %) permanecen dentro del plazo establecido, de acuerdo con los tiempos previstos en la Ley 1755 de 2015.

Se evidencia que la Subdirección de Catastro concentra el mayor número de solicitudes activas, con 191 requerimientos, lo que representa el 80,59 % del total. De estas, 151 solicitudes (79,05 %) se encuentran fuera de término, principalmente en las peticiones de documentos e información (73 casos) y en las peticiones de interés general y particular (70 casos), lo que refleja un alto nivel de congestión administrativa en esta dependencia.

En segundo lugar, la Subdirección de Transporte Metropolitano reporta 36 solicitudes activas (15,19 % del total), de las cuales 22 (61,11 %) están fuera de los plazos legales, con predominio de peticiones de interés general y particular (22 casos).

Por su parte, las dependencias Secretaría General y Subdirección de Planeación e Infraestructura presentan niveles significativamente menores de solicitudes activas, con 3 y 3 requerimientos respectivamente, y una proporción más equilibrada entre solicitudes en término y fuera de término. En contraste, la Oficina de Contratación registra un solo caso activo, actualmente dentro de los plazos de atención.

Cuadro. Oportunidad de atención a las PQRSD **ACTIVAS** trimestral junio – agosto de 2025.

Cuenta de Estado de cumplimiento Etiquetas de fila	Etiquetas de columna EN TÈRMINOS	FUERA DE TÈRMINOS	Total, general
CATASTRO	**40**	**151**	**191**
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN - 10 DÍAS	18	73	91
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	21	70	91
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	1	2	3
QUEJAS - 15 DÍAS		2	2
RECLAMOS-15 DÍAS		4	4
CONTRATACIÓN	**1**		**1**
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	1		1
SG-SECRETARIA GENERAL	**1**	**3**	**4**
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	1	2	3
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS		1	1
SPI-SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA		**3**	**3**
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS		3	3
STM-SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO	**15**	**23**	**38**
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	14	22	36
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS		1	1
QUEJAS - 15 DÍAS	1		1
Total, general	**57**	**180**	**237**

Fuente: Elaboración propia OCI

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

Dentro del periodo informado se registró un total de 167 solicitudes de información pública cerradas, las cuales representan el 41,35 % del total tramitado en el trimestre. Del total de solicitudes cerradas, 81 (48,50 %) fueron atendidas dentro del término legal, mientras que 86 solicitudes (51,50 %) se respondieron fuera del plazo establecido, de acuerdo con los tiempos previstos en la Ley 1755 de 2015.

Se evidencia que la Subdirección de Transporte Metropolitano es la dependencia con mayor cantidad de solicitudes cerradas, registrando 64 casos (38,32 % del total), de los cuales 39 (60,93 %) fueron atendidos fuera del término legal, principalmente en las Peticiones de Interés General y Particular (32 casos), lo que evidencia atrasos en la oportunidad de respuesta.

En segundo lugar, la Subdirección de Catastro presenta 40 solicitudes cerradas (23,95 %), con 17 de ellas (42,50 %) fuera de término, situación que refleja una mejora moderada frente a periodos anteriores, aunque persiste un nivel de incumplimiento importante.

La Subdirección de Planeación e Infraestructura ocupa el tercer lugar, con 21 solicitudes cerradas (12,57 %) de las cuales 8 (38,09 %) se atendieron fuera del término, siendo nuevamente las Peticiones de Interés General y Particular (7 casos) las más afectadas por los retrasos.

Por su parte, las dependencias Contratación, Dirección, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección Ambiental Metropolitana, Secretaría General, y Oficina de Control Interno presentan volúmenes menores de solicitudes, con un desempeño más equilibrado entre respuestas en término y fuera de término, reflejando una mejor gestión del flujo de atención y cumplimiento de los tiempos legales.

Gráfico. Oportunidad de atención a las PQRSD **CERRADAS** trimestral junio – agosto de 2025.

Cuenta de Estado de cumplimiento	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	EN TÈRMINOS	FUERA DE TÈRMINOS	Total, general
CATASTRO	**23**	**17**	**40**
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN - 10 DÍAS	10	5	15
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	11	9	20
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	1	1	2
QUEJAS - 15 DÍAS	1	2	3
CONTRATACIÓN	**9**	**1**	**10**
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	7	1	8
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	2		2
D-DIRECCIÓN	**2**	**5**	**7**
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	2	5	7
OCI-CONTROL INTERNO		**1**	**1**
DENUNCIAS-15 DÍAS		1	1
SAF-SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	**3**	**10**	**13**
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	2	8	10
QUEJAS - 15 DÍAS		1	1
RECLAMOS-15 DÍAS	1	1	2
SAM-SUBDIRECCIÓN AMBIENTAL METROPOLITANO	**5**		**5**
DENUNCIAS-15 DÍAS	1		1
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	4		4
SG-SECRETARIA GENERAL	**1**	**5**	**6**
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN - 10 DÍAS	1	1	2
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS		4	4
SPI-SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA	**13**	**8**	**21**
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	10	7	17

PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	1		1
QUEJAS - 15 DÍAS	2		2
RECLAMOS-15 DÍAS		1	1
STM-SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO	**25**	**39**	**64**
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	24	32	56
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	1	2	3
QUEJAS - 15 DÍAS		5	5
Total, general	**81**	**86**	**167**

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 periodo informado se registraron un total de 404 solicitudes de información pública, de las cuales 237 (58,66 %) permanecen activas y 167 (41,34 %) se encuentran cerradas. Del total de solicitudes, 20 trámites (4,95 %) fueron efectivamente trasladados a otras entidades, mientras que 148 (36,63 %) no requirieron traslado, y 236 solicitudes (58,42 %) no registran información sobre este aspecto (N/A).

En el grupo de solicitudes cerradas, se evidencia que 20 casos (11,97 %) fueron objeto de traslado a otras entidades competentes, 147 (88,02 %) no lo fueron y no se registran casos sin información. Por su parte, entre las solicitudes activas, 236 (99,58 %) no presentan registro sobre traslado (N/A), una (0,42 %), lo que refleja una falta de trazabilidad en la gestión de los requerimientos aún en curso.

Cuenta de Traslado a otras Entidades	**Etiquetas de columna**			
Etiquetas de fila	**N/A**	**NO**	**SÍ**	**Total, general**
Activo	236	1		237
Cerrado		147	20	167
Total, general	**236**	**148**	**20**	**404**

Fuente: Elaboración propia OCI

5.7 PETICIONES NEGADAS

Durante el período evaluado, se registraron 404 solicitudes, de las cuales 2 solicitudes fueron cerradas con registro de que se negó la información al peticionario, representando un porcentaje mínimo del total recibido. De estas solicitudes negadas, 1 fue trasladada a otras entidades.

Tabla. Registro de negación de solicitudes en BPM trimestre junio-agosto 2025.

ID	Consecutivo	Estado	Traslado a otras Entidades	¿Se negó información al peticionario?	Asunto
429956	13471	Cerrado	SÍ	SI	CARACTER URGENTE -SOLICITUD INFORMACION CON DESTINO AL EXPEDIENTE RADICADO E-2024-513930-D-2024-3802823
428937	13194	Cerrado	NO	SI	SOLICITUD CERTIFICACIÓN LABORAL-LUIS EDUARDO DIAZ GUZMAN

Fuente: Software BPM

RECOMENDACIONES

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 e instruir a todos los líderes de proceso a establecer mecanismos de seguimiento interno, alertas de vencimiento y cronogramas semanales para evitar el incumplimiento de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

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.**

Se reitera nuevamente solicitar a cada dependencia actualizar los registros incompletos o inexactos en BPM. Diligenciar todos los campos obligatorios del sistema y cerrar formalmente las solicitudes finalizadas para que el sistema compute correctamente los datos.

DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR
Jefe de Oficina de Control Interno

Proyectó: Jenny gomez-Abogada CPS-OCI