

	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 SEMESTRAL ENERO A JUNIO 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO
DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR
 Jefe de Oficina

Bucaramanga, julio de 2025

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

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)	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)	12
5.6 TRASLADO DE PETICIONES	15
5.7 PETICIONES NEGADAS.....	15

	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 PQRS, 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 PQRS recibidas y atendidas por las dependencias de ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA, durante el periodo comprendido entre enero a junio 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 enero a junio 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 enero a junio 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

	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 Neomundo. Piso 3	Lunes a viernes: 8:00 am a 5:30 pm

Para el periodo informado enero a junio de 2025 se recibieron en la entidad un total de 874 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 874 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 74 % del total.

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas según naturaleza semestral de enero a junio 2025.

Etiquetas de fila	Cuenta de PQRSD
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	649
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN - 10 DÍAS	113
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	47
QUEJAS - 15 DÍAS	45
DENUNCIAS-15 DÍAS	14
RECLAMOS-15 DÍAS	5
SUGERENCIAS-15 Días	1
Total, general	874

Fuente: Elaboración propia OCI

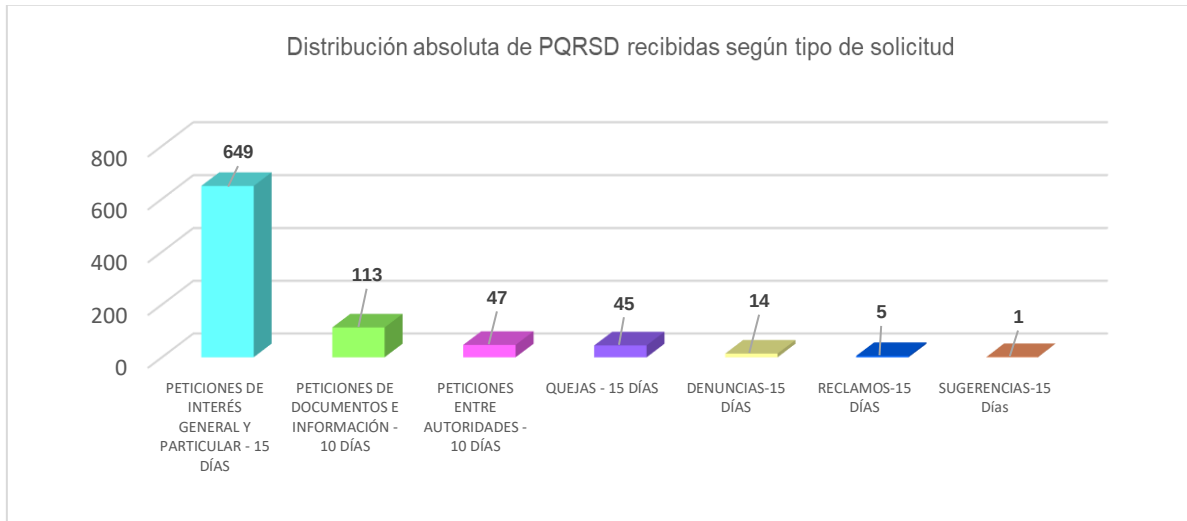
E: 25/07/2014

Página 7 de 18

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

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

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas según naturaleza semestral de enero a junio 2025.



Fuente: Elaboración propia OCI.

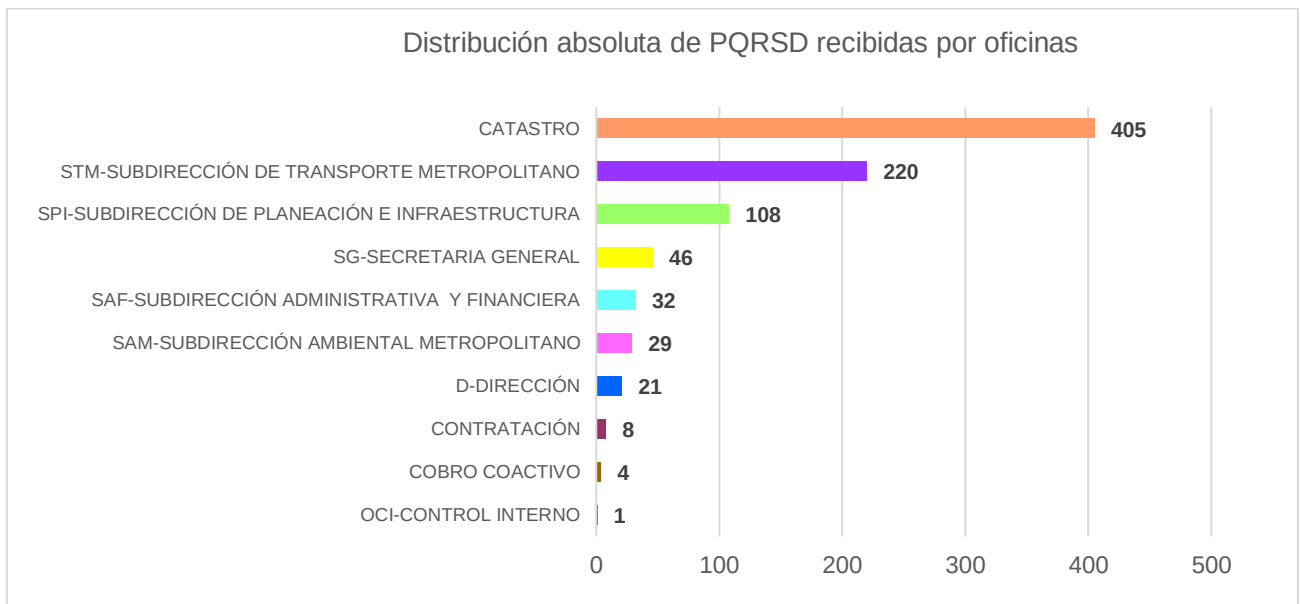
5.2 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS)

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por dependencia semestral de enero a junio 2025.

Etiquetas de fila	Cuenta de Subdirección Dependencia
CATASTRO	405
STM-SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO	220
SPI-SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA	108
SG-SECRETARIA GENERAL	46
SAF-SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	32
SAM-SUBDIRECCIÓN AMBIENTAL METROPOLITANO	29
D-DIRECCIÓN	21
CONTRATACIÓN	8
COBRO COACTIVO	4
OCI-CONTROL INTERNO	1
Total, general	874

Fuente: Elaboración propia OCI

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias semestral de enero a junio 2025.



Fuente: Elaboración propia OCI

Se observa que la oficina que recibió la mayor parte de solicitudes es Catastro, con una participación del 46 % 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 12% 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 46,68 % de participación en relación con los demás.

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por canal semestral ENERO A JUNIO 2025.

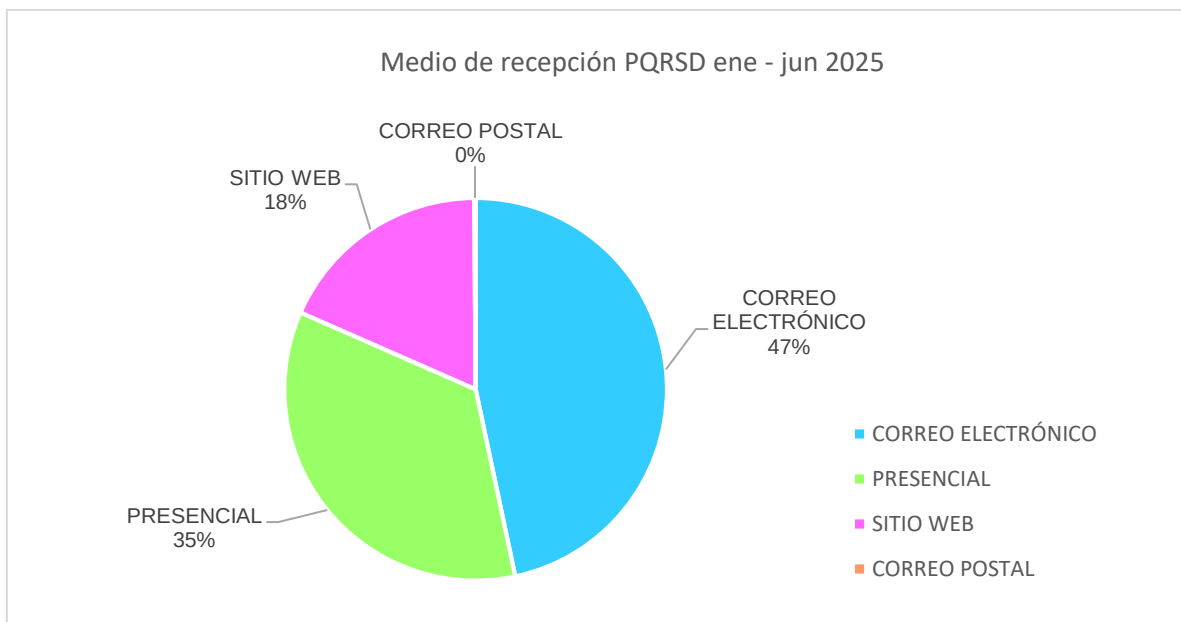
Etiquetas de fila	Cuenta de Medio de recepción
CORREO ELECTRÓNICO	408
PRESENCIAL	305
SITIO WEB	160
CORREO POSTAL	1
Total, general	874

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 408 requerimientos, lo que representa el 46.68 % del total. En segundo lugar, la atención presencial, que incluyó tanto solicitudes verbales como aquellas depositadas en el buzón de sugerencias, con 305 requerimientos (34,90%) seguido del sitio web con 160 requerimientos y finalmente, el correo postal fue el canal menos utilizado, con solo 1 solicitud (0.11 %). Estos datos evidencian una preferencia marcada por los canales digitales sobre los físicos.

Gráfico. Distribución porcentual PQRSD recibidas por canal de atención semestral ENERO A JUNIO 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 PQRSD RECIBIDAS – EN ESTADO ACTIVAS (PENDIENTES DE RESPUESTA)

Dentro del periodo informado se registraron un total de 874 solicitudes de información pública. De estas, actualmente permanecen ACTIVAS 446 solicitudes, lo que representa el 51,03% del total. Es importante destacar que, de las solicitudes activas, 411 (92,15%) están fuera de término para dar respuesta, mientras que solo 35 solicitudes (7,85%) están 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.

Cuadro. Oportunidad de atención a las PQRSD **ACTIVAS** semestral ENERO A JUNIO 2025.

Cuenta de Estado de cumplimiento	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	EN TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	Total, general
CATASTRO	12	343	355
DENUNCIAS-15 DÍAS		1	1
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN - 10 DÍAS		93	93
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	11	231	242
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	1	7	8
QUEJAS - 15 DÍAS		9	9
RECLAMOS-15 DÍAS		2	2
COBRO COACTIVO		1	1
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS		1	1
D-DIRECCIÓN	1	3	4
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	1	3	4
SAF-SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		4	4
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS		3	3
RECLAMOS-15 DÍAS		1	1

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

SG-SECRETARIA GENERAL	1	19	20
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	1	12	13
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS		5	5
QUEJAS - 15 DÍAS		2	2
SPI-SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA	2	11	13
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	2	8	10
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS		1	1
QUEJAS - 15 DÍAS		1	1
RECLAMOS-15 DÍAS		1	1
STM-SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO	19	30	49
DENUNCIAS-15 DÍAS		1	1
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	18	27	45
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	1	1	2
QUEJAS - 15 DÍAS		1	1
Total, general	35	411	446

Fuente: Elaboración propia OCI

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

Dentro del periodo informado se encuentran CERRADAS un total de 428 solicitudes, las cuales representan 48,97% del total. Se registra, que, de esas CERRADAS, 229 solicitudes fueron atendidas dentro del término legal (53,5%), y 199 solicitudes fueron atendidas fuera del término legal (46.5%). Se encuentra que, en la Subdirección de Planeación e infraestructura, 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 Transporte Metropolitano seguida de Catastro, peticiones que se deben contestar en los términos establecidos en 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 PQRS **CERRADAS** semestral ENERO A JUNIO 2025.

Etiquetas de fila	EN TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	Total, general
CATASTRO	21	29	50
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN - 10 DÍAS	8	9	17
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	9	17	26
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	3	2	5
QUEJAS - 15 DÍAS	1	1	2
COBRO COACTIVO	1	2	3
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN - 10 DÍAS	1		1
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS		2	2
CONTRATACIÓN	6	2	8
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	3	1	4
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	3	1	4
D-DIRECCIÓN	9	8	17
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	8	7	15
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	1	1	2
OCI-CONTROL INTERNO		1	1
DENUNCIAS-15 DÍAS		1	1
SAF-SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16	12	28
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	15	10	25
QUEJAS - 15 DÍAS		2	2
RECLAMOS-15 DÍAS	1		1
SAM-SUBDIRECCIÓN AMBIENTAL METROPOLITANO	22	7	29
DENUNCIAS-15 DÍAS	1		1
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	21	7	28
SG-SECRETARIA GENERAL	15	11	26
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN - 10 DÍAS		1	1

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

PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	8	8	16
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	6	2	8
QUEJAS - 15 DÍAS	1		1
SPI-SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA	61	34	95
DENUNCIAS-15 DÍAS	1		1
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	55	30	85
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	1	4	5
QUEJAS - 15 DÍAS	4		4
STM-SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO	78	93	171
DENUNCIAS-15 DÍAS		9	9
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN - 10 DÍAS		1	1
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	58	72	130
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	4	3	7
QUEJAS - 15 DÍAS	15	8	23
SUGERENCIAS-15 Días	1		1
Total, general	229	199	428

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 período evaluado, se registraron 874 solicitudes, de las cuales 448 (51.3%) permanecen activas y 428(49%) están cerradas. Del total de solicitudes cerradas, 74 fueron efectivamente trasladadas a otras entidades (17.3%), mientras que 349 no lo fueron (81.5%) y 5 (1.2%) no registran información al respecto.

Por otro lado, de las 446 solicitudes activas, 443 (99.3%) no presentan información sobre traslado (N/A), lo que indica una falta significativa de trazabilidad y registro en este aspecto. Solo 3 trámites activos tienen respuesta clara sobre si fueron trasladados o no.

Cuenta de Traslado a otras Entidades Etiquetas de fila	Etiquetas de columna			Total, general
	N/A	NO	SÍ	
ACTIVO	443	3		446
CERRADO	5	349	74	428
Total, general	448	352	74	874

Fuente: Elaboración propia OCI

5.7 PETICIONES NEGADAS

Durante el período evaluado, se registraron 874 solicitudes, de las cuales 11 solicitudes fueron cerradas con registro de que se negó la información al peticionario, representando un porcentaje mínimo del total recibido. De estas solicitudes negadas, 5 fueron trasladadas a otras entidades por razones de competencia, mientras que 6 no fueron remitidas.

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

Tabla. Registro de negación de solicitudes en BPM SEMESTRE ENERO A JUNIO 2025.

ID	Consecutivo	Estado	Traslado a otras Entidades	¿Se negó información al peticionario?	Asunto
417199	8464	CERRADO	SÍ	SI	PODA DE ÁRBOL EN ÁREA PUBLICA
416890	8359	CERRADO	NO	SI	REQUERIMIENTOS TERRITORIO - SOLICITUD PARQUEROS
415855	8078	CERRADO	SÍ	SI	NO EFECTÚAN PODA DE MANTENIMIENTO EN ÁREA DEL BARRIO EL JARDIN
413936	7216	CERRADO	NO	SI	DENUNCIA CHOQUE VEHÍCULO HYUNDAI DE PLACAS XMB-752
405527	4567	CERRADO	NO	SI	RESULTADOS PLAN PILOTO PICO Y PLACA METROPOLITANO, ACTUALIZACION CATASTRAL
401249	3083	CERRADO	SÍ	SI	INCUMPLIMIENTO RUTA #50 DE TRANSPORTE COECTIVO DE PASAJEROS
399278	2166	CERRADO	NO	SI	SOLICITUD PODA DE ÁRBOL
397352	1337	CERRADO	SÍ	SI	DERECHO DE PETICION CONJUNTO RESIDENCIAL LA RIOJA
396726	1112	CERRADO	NO	SI	ZANDRA TERESA ABREU MORA SOLICITUD DE COPIAS RESOLUCIÓN Y NOTA EJECUTORIA M 314-56035 / NPN 685470100000012910035000000000
396183	837	CERRADO	NO	SI	DERECHO DE PETICIÓN JOSÉ RODOLFO GARCÍA ARENAS CON NÚMERO DE RADICADO 6062-2013
394083	366	CERRADO	SÍ	SI	REMITE POR COMPETENCIA SOLICITUD DE PODA Y LIMPIEZA EN EL BARRIO PRADOS DEL MUTIS

Fuente: Software BPM

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

5.8 OBSERVACIONES ESPECIALES AL TRASLADO Y NEGACIÓN DE PETICIONES

Dentro del análisis realizado a las solicitudes cerradas con negación de información al peticionario, se identificaron inconsistencias relevantes en los trámites asociados a los ID 401249, 397352 y 396183, que ameritaron un seguimiento especial.

- En el caso del ID 401249, se evidenció que el trámite realizado no atañe a la naturaleza de la solicitud, dado que realidad se trata de una denuncia, y que a la autoridad de transporte le corresponde proceder de una manera sustancialmente diferente a la que fue gestionada. De hecho, es improcedente negar la recepción y tratamiento a una denuncia cuya naturaleza claramente refiere al incumplimiento de una ruta de transporte público, siendo el AMB, autoridad de transporte metropolitano. Se encontró que la solicitud fue remitida de manera inadecuada a la misma empresa objeto de denuncia por parte del ciudadano; lo cual es improcedente. Lo que en realidad corresponde a la autoridad de transporte, es, adelantar la investigación correspondiente de encontrar mérito en la información que conforma la denuncia. Al momento de este informe, el (la) responsable de la subdirección a cargo fue enterado (a) de la anomalía, a fin que se corrija el procedimiento y se actúe en consecuencia.
- Para el ID 397352, aunque la solicitud fue contestada y trasladada correctamente a otra entidad por competencia, se detecta un error en la digitación al momento del registro en el sistema de información de la entidad. Esto, a partir de entrevista personal con el responsable de atender la petición internamente.
- En el caso del ID 396183, si bien en el sistema se reporta que la solicitud fue negada, al inspeccionar la traza al referido ID, se encontró que efectivamente la petición fue atendida por un contratista de SAF- Cobro Coactivo. En consecuencia, al igual que el ID 397352, se trata de desconocimiento en la operación del sistema BPM, o de la Ley 1755 de 2015.

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.

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

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.**

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