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



ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD TRIMESTRE MARZO-ABRIL-MAYO

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR**

Jefe de Oficina

Bucaramanga, Junio 6 de 2022



	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.....	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).....	9
5.3 DISTRIBUCIÓN PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL	10
5.4 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS	11
5.5 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A PQRSD POR PARTE DE LAS OFICINAS RECEPTORAS	12
5.6 TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN A PQRSD	13
5.7 TRASLADO DE PETICIONES.....	13
5.8 PETICIONES NEGADAS	14
5.9. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	14
6. CONCLUSIONES.....	14
7. RECOMENDACIONES.....	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 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 el 01 de marzo al 31 de mayo de 2022, 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 01 de marzo al 31 de mayo de 2022, 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.

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

- 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 del 01 de marzo al 31 de mayo de 2022.

El trámite de peticiones, atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Área Metropolitana de Bucaramanga, se reglamentó internamente mediante Resolución 262 de marzo de 2017, el procedimiento GJC-PR-002 y mediante Circular Interna 009 del 12 de marzo de 2018, esta última en donde se adoptan correctivos a la omisión, retardo a la respuesta de derechos de petición. En dicha normatividad se definen los pasos y controles que se deben tener en cuenta para el adecuado trámite y posterior seguimiento y control a las peticiones, quejas y reclamos presentados ante la entidad. Todo lo anterior, a fin de brindar atención oportuna y eficiente a los usuarios, logrando responder a sus necesidades y expectativas, haciendo accesibles los diversos canales físicos y electrónicos dispuestos por la entidad.

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

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>Desarrollo - Fortalecimiento - Acción - Educación</small>	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	CODIGO: CMAM-FO-010
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:01

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 Ley. El secreto profesional es inviolable”.*

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>Desarrollando el Futuro con Educación</small>	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	CODIGO: CMAM-FO-010
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:01

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

	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: 7:00 am a 4:30 pm
	Buzón de sugerencias	Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana 69 - Neomundo. Piso 3	Lunes a viernes: 7:00 am a 4:30 pm
Telefónico	Línea fija desde Bucaramanga	00+60+7 + 6444831	Lunes a viernes: 7:00 am a 4:30 pm
Electrónico	Sitio web	https://www.amb.gov.co/pqrsd/	Permanente
	Correo	info@amb.gov.co	Permanente
	Redes sociales	@areametropolitanadebucaramanga @AreaMetroBga	Lunes a viernes: 7:00 am a 4:30 pm
Correo postal	Punto atención al ciudadano	Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana – 69 Centro de Convenciones Neomundo. Piso 3	Lunes a viernes: 7:00 am a 4:30 pm

Para el periodo informado 01 de marzo al 31 de mayo de 2022 se recibieron en la entidad un total de 323 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 323 solicitudes, dentro de lo cual se evidencia que las peticiones de interés general son las más utilizadas por la ciudadanía, estas representan el 47% del total.

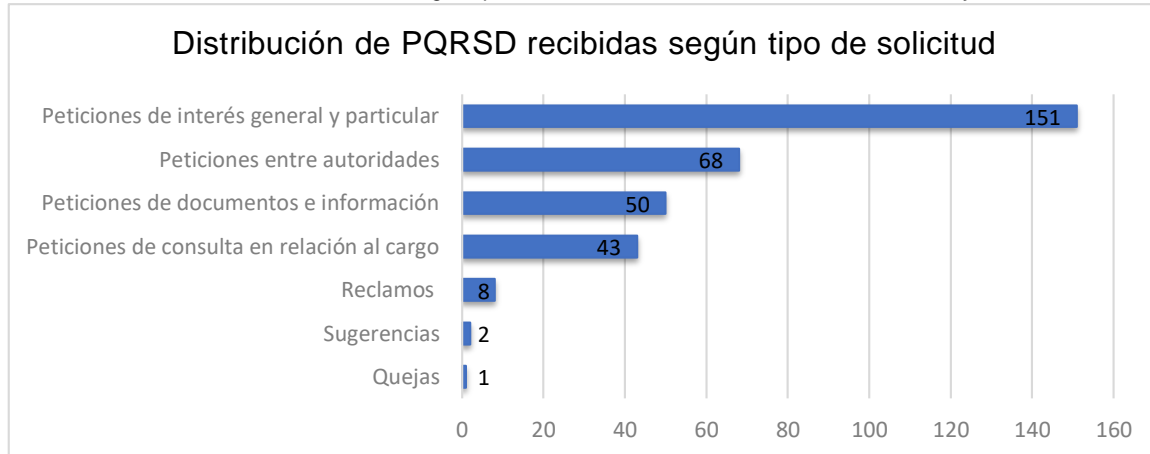
No se reportaron en el periodo solicitudes que no requieren respuesta, tales como invitaciones, felicitaciones, etc.

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas según tipo de solicitud para el trimestre marzo 2022 a mayo 2022

NATURALEZA DE LA PETICIÓN	CUENTA
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	151
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	68
PETICIONES DE CONSULTA EN RELACIÓN AL CARGO	43
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	50
SUGERENCIAS	2
QUEJAS	1
RECLAMOS	8
TOTAL	323

Fuente: Elaboración propia OCI

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas según tipo de solicitud en el trimestre de marzo 2022 a mayo 2022



Fuente: Elaboración propia OCI

5.2 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS)

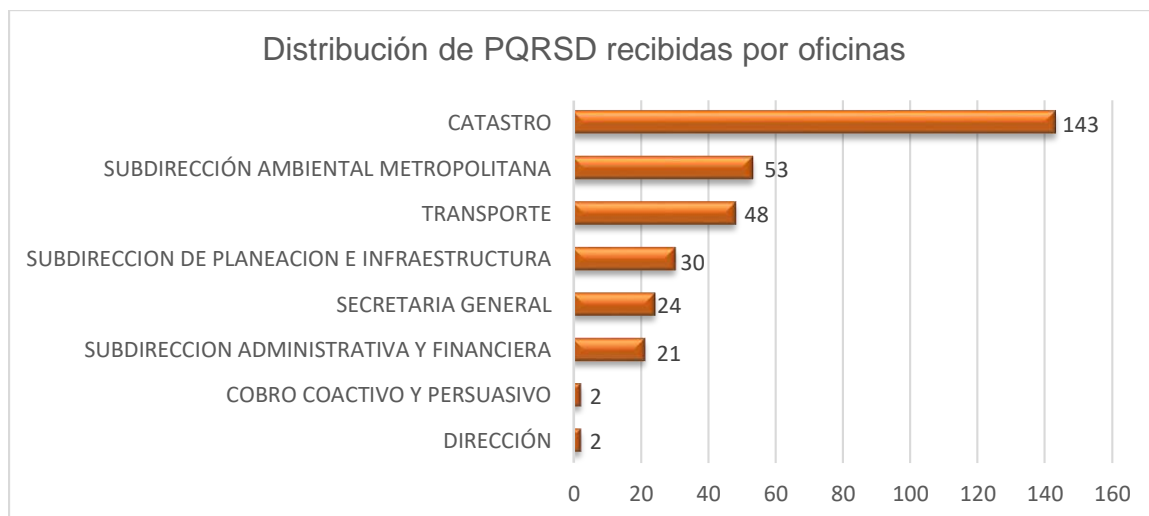
De manera particular, se observa que se reciben importantes números de solicitudes en temas de catastro con un 44%, solicitudes en materia de ambiental con un 16% y temas de transporte con un 14%.

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias en el trimestre de marzo a mayo de 2022

OFICINA	NUMERO
CATASTRO	143
SUBDIRECCIÓN AMBIENTAL METROPOLITANA	53
TRANSPORTE	48
SUBDIRECCION DE PLANEACION E INFRAESTRUCTURA	30
SECRETARIA GENERAL	24
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	21
DIRECCIÓN	2
COBRO COACTIVO Y PERSUASIVO	2
TOTAL	323

Fuente: Elaboración propia OCI

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias trimestre de marzo a mayo de 2022



Fuente: Elaboración propia OCI

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 73% de participación en relación a los demás.

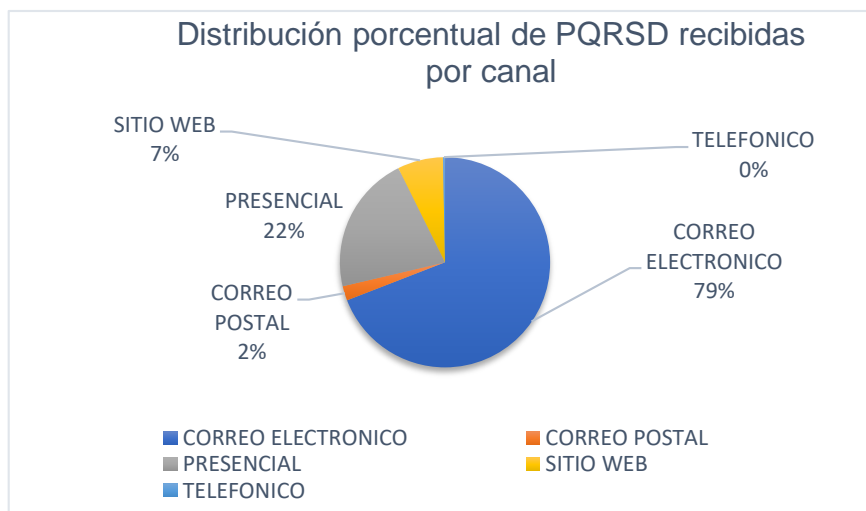
Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por canal trimestre de marzo a mayo de 2022

ETIQUETA DE FILA	CUENTA DE CANAL DE RECEPCIÓN
CORREO ELECTRONICO	234
PRESENCIAL	53
SITIO WEB	34
CORREO POSTAL	2
TELEFONICO	0
TOTAL	323

Fuente: Elaboración propia OCI

El uso del teléfono fue nulo para requerir información pública a la entidad. Las solicitudes de tipo presencial incluyen las solicitudes verbales y escritas depositadas en el buzón de sugerencias.

Gráfico. Distribución porcentual PQRSD por canal de atención trimestre de marzo a mayo de 2022.



Fuente: Elaboración propia OCI

5.4 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS

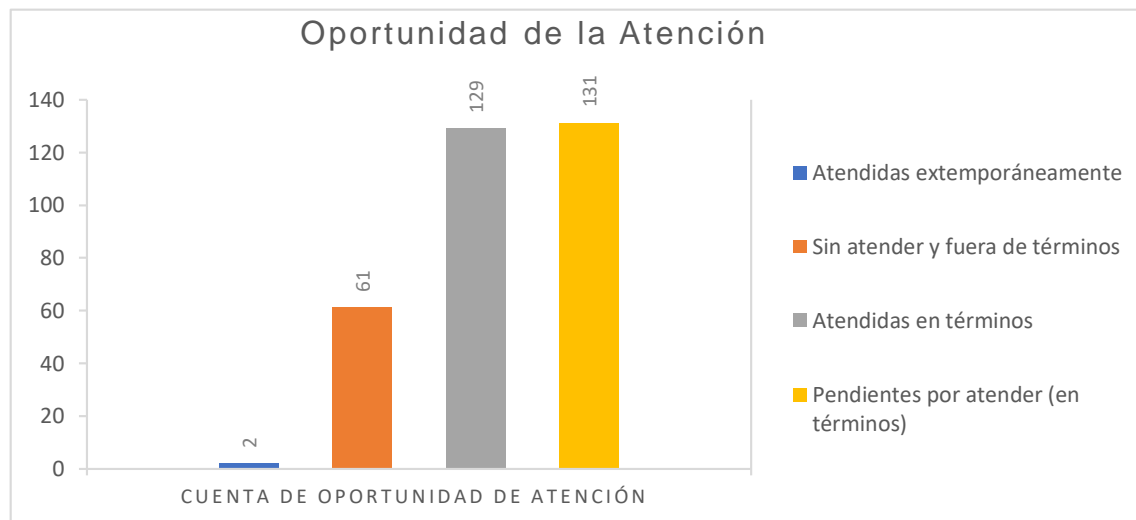
Se reporta que, del total de las solicitudes recibidas en el periodo informado, la entidad ha atendido oportunamente el 40% de estas. Tiene sin atender y fuera de términos el 19%. Otro 41% son peticiones activas aun en términos de respuesta. Las peticiones atendidas extemporáneamente equivalen al 0.7%

Cuadro. Oportunidad de atención a las PQRSD recibidas entre trimestre de marzo a mayo 2022.


Etiquetas de fila	Cuenta de oportunidad en la atención
Atendidas en términos	129
Pendientes por atender (en términos)	131
Sin atender y fuera de términos	61
Atendidas extemporáneamente	2
TOTAL	323

Fuente: Elaboración propia OCI

Gráfico. Oportunidad de atención a las PQRSD recibidas entre marzo y mayo de 2022.



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 PQRSD POR PARTE DE LAS OFICINAS RECEPTORAS

De acuerdo con la información registrada en el software BPM, para el trimestre marzo a mayo de 2022, La unidad de catastro, planeación e infraestructura, transporte y secretaria general cuentan con peticiones sin atender y ya fueron vencidos los términos para su atención oportuna. Estas representan el 19% del total de las solicitudes recibidas por la entidad en el periodo informado. Es importante tener en cuenta que dentro de ese porcentaje no se encuentran registros de peticiones trasladadas a otras entidades o con solicitud de prórroga.

De otra parte, la unidad de catastro tuvo incidencia en la atención extemporánea de solicitudes representando el 0.7% del total de las solicitudes recibidas.

Cuadro. Clasificación atención oportuna a PQRSD por oficinas receptoras el trimestre de marzo a mayo de 2022

	Atendidas en términos	Pendientes por atender (en términos)	Sin atender y fuera de términos	Atendidas extemporáneas	Total general
Transporte	29	13	6	0	48
Catastro	16	86	39	2	143
Subdirección Ambiental Metropolitana	47	5	1	0	191
Subdirección administrativa y financiera	10	11	0	0	21
Subdirección de Planeación e Infraestructura	8	12	10	0	30
Secretaría General	15	4	5	0	24
Dirección	2	0	0	0	2
Cobro Coactivo y Persuasivo	2	0	0	0	2
Total general	129	131	61	2	323

Fuente: Elaboración propia OCI

5.6 TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN A PQRSD

En general, al promediar los días utilizados por las oficinas receptoras para atender cada una de las peticiones a su cargo, el resultado es favorable. Lo anterior, teniendo en cuenta las disposiciones actuales dadas por el gobierno nacional para atender la emergencia sanitaria.

No obstante, resulta relevante atender los indicadores expuestos en el aparte 5.5 del presente informe.

Cuadro. Tiempo promedio utilizado por las oficinas receptoras para la atención de PQRSD

Oficina	Tiempo promedio en respuesta
Transporte	23
Subdirección de Planeación e Infraestructura	18
Cobro Coactivo y Persuasivo	14
Subdirección Ambiental Metropolitana	13
Subdirección administrativa y financiera	13
Catastro	8
Secretaría General	7
Dirección	2
Total	323

Fuente: Elaboración propia OCI


5.7 TRASLADO DE PETICIONES

De acuerdo al total de peticiones recibidas, se trasladaron 38 peticiones es decir el 12% por competencia a otras entidades. Ninguna de ellas se encuentra abiertas y no se ha reportado si se les dará traslado.

Cuadro. Relación de peticiones trasladadas a otras entidades en el periodo informado.

Etiquetas de fila	Cuenta de Traslado a otras Entidades
No	285
Sí	38
Pendiente por respuesta	0
Total general	323

Fuente: Elaboración propia OCI

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

5.8 PETICIONES NEGADAS

De acuerdo al total de peticiones recibidas, no se negaron peticiones.

Cuadro. Relación de peticiones trasladadas a otras entidades en el periodo informado.

Etiquetas de fila	Cuenta de ¿Se negó información al peticionario?
No	323
Si	0
Total general	323


Fuente: Elaboración propia OCI

5.9. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

En el periodo informado se debe destacar los ajustes realizados en la página web de la institución, fruto de ello pudiéndose observar la radicación individualizada de quejas, reclamos y sugerencias. En el periodo objeto de este informe se radicaron 1 queja, 2 sugerencias y 8 reclamos, todos ellos adjudicados a la división de catastro.

6. CONCLUSIONES


- Las peticiones de interés general y particular son las más utilizadas por la ciudadanía. Estas representan el 47% del total.
- Las principales peticiones se realizan en temas catastrales con un 44%, La Subdirección Ambiental atiende un 16 % y la unidad de transporte un 14%.
- El canal de comunicación más utilizado por los peticionarios es el correo electrónico con un 73% de participación.
- La entidad ha atendido oportunamente el 40% de las solicitudes recibidas. Tiene pendientes por resolver el 41%. El 0.61% fueron atendidas fuera de términos.
- La unidad de catastro, la Subdirección de Planeación e Infraestructura, Subdirección de Transporte Metropolitano y Secretaria General cuentan con peticiones sin atender, de las cuales ya fueron vencidos los términos. Estas representan el 19% del total.

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


- En general, la única oficina receptora que ha atendido las peticiones de forma extemporánea, es catastro estas representan el 0.61 % del total.
- El promedio del total de días para resolver las peticiones por parte de las oficinas receptoras es favorable. No obstante, recordar que de forma individual se encuentra que el 19% del total se encuentran fuera de términos en su atención.
- Se trasladaron a otras entidades el 12% de las solicitudes recibidas.
- No se negaron peticiones en el trimestre estudiado.
- La entidad no cuenta con un espacio en su sitio web establecido para instaurar denuncias. Se anuncia, sin embargo, no se encuentra la opción alguna o similar para lo mismo.
- Las sugerencias, quejas y reclamos fueron divididas en el portal web y con ello se logra establecer los alcances particulares de cada una de estas solicitudes.
- Se encuentra que las opciones disponibles en el sitio web en cuanto a la naturaleza de las peticiones, difieren de forma leve respecto de las establecidas en las normas que regulan la materia.
- Se aprecia, que el anexo 1, del procedimiento interno para atender Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias GJC-PR-002, carece de estructuración en función de las modalidades de peticiones consagradas en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

7. RECOMENDACIONES

- De manera especial para el proceso de implementación de sitio web de la entidad:
 - De manera perentoria, se recomienda implementar una opción en el sitio web de la entidad que permita a los ciudadanos instalar denuncias, y realizar su seguimiento. Lo anterior, a fin de no contravenir lo estipulado en artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Incluso, se recomienda establecer un botón exclusivo para tal fin.

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

- Se recomienda que, en el sitio web se separen los procedimientos para la instauración de PQRSD de los espacios dedicados para la solicitud de trámites y servicios. Se requiere, que las páginas y formatos establecidos para cada uno de ellos contenga rutas diferentes de acceso. Lo anterior, a fin que ciudadanos y servidores identifiquen el alcance entre petición y tramite, se fortalezca el uso de los canales digitales de atención y su seguimiento. También es importante que la opción de trámites se encuentre visible, su procedimiento sea intuitivo y de fácil realización.
 - Conforme a lo anterior, se recomienda el acompañamiento de comunicaciones y prensa de la entidad, para que se realicen instructivos y recursos dinámicos audiovisuales, como apoyo a los procesos de instauración de peticiones y trámites en el sitio web del AMB.
 - En general, se requiere que se realice entrenamiento permanente a las partes que interactúan en el proceso de atención a las PQRSD y trámites.
 - Se recomienda hacer del uso del mecanismo de la prórroga, cuando proceda, conforme a lo establecido en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, de tal forma que se dé respuesta al peticionario antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo en que se resolverá. De este modo, no se vulnera su derecho fundamental al acceso a la información y a la resolución oportuna de sus solicitudes.
- 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.

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>CONFORMIDAD. FORTALECIMIENTO. SERVICIO. INICIATIVA.</small>	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	CODIGO: CMAM-FO-010
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:01

- Promover la cultura de autocontrol aplicada al trámite de las PQRSD, estimulando en las oficinas receptoras la habilidad de aplicar los controles establecidos y la realización de acciones de verificación en el cumplimiento de los términos de respuesta, para minimizar la materialización del riesgo de respuestas extemporáneas a los ciudadanos y grupos de valor, que puedan generar acciones legales por parte de los peticionarios con las consecuentes sanciones y pérdida de imagen institucional. En el mismo sentido, procurando evitar los errores involuntarios de digitación y omisión de información en el aplicativo.
- La Oficina de Control Interno podrá brindar apoyo en los asuntos expuestos en el presente informe, de conformidad con el marco normativo expuesto en el numeral 4, y consonancia con su rol de soporte estratégico para la toma de decisiones institucionales.



DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR
Jefe de Oficina de Control Interno

Proyectó y Elaboró. Carlos Hincapié. Abogado – Contratista.