 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 JUNIO – JULIO – AGOSTO 2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO
DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR
Jefe de Oficina

Bucaramanga, septiembre 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.....	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).....	9
5.3 DISTRIBUCIÓN PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL.....	10
5.4 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS.....	11
5.6 TRASLADO DE PETICIONES.....	11
5.7 PETICIONES NEGADAS.....	12
6. CONCLUSIONES.....	12
7. RECOMENDACIONES.....	13

	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 semestral de seguimiento y evaluación a la atención brindada por parte de la entidad, a las peticiones de la ciudadanía, partes interesadas y sus grupos de valor.


El informe presenta la consolidación de las consultas realizadas por los ciudadanos, a través de los canales dispuestos para atender sus PQRSD, en observancia de los términos establecidos por la Ley y la política de atención al ciudadano, a fin de medir, controlar y mejorar los procesos dispuestos por la entidad para la atención a sus usuarios.

La información dispuesta en este informe, comprende el seguimiento al trámite de las PQRSD recibidas y atendidas por las dependencias de ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA, durante el periodo comprendido entre el 1º de junio al 30 de agosto 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 1º de junio al 30 de agosto de 2022, 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 del 1º de junio al 30 de agosto de 2022.

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 del 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 semestral 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 Centro de Convenciones Neomundo. Piso 3	Lunes a viernes: 8:00 am a 5:30 pm

Para el periodo informado JUNIO - JULIO - AGOSTO de 2022 se recibieron en la entidad un total de 366 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 366 solicitudes, dentro de lo cual se evidencia que las peticiones de interés general son las más utilizadas por la ciudadanía. Estas representan el 85% del total.

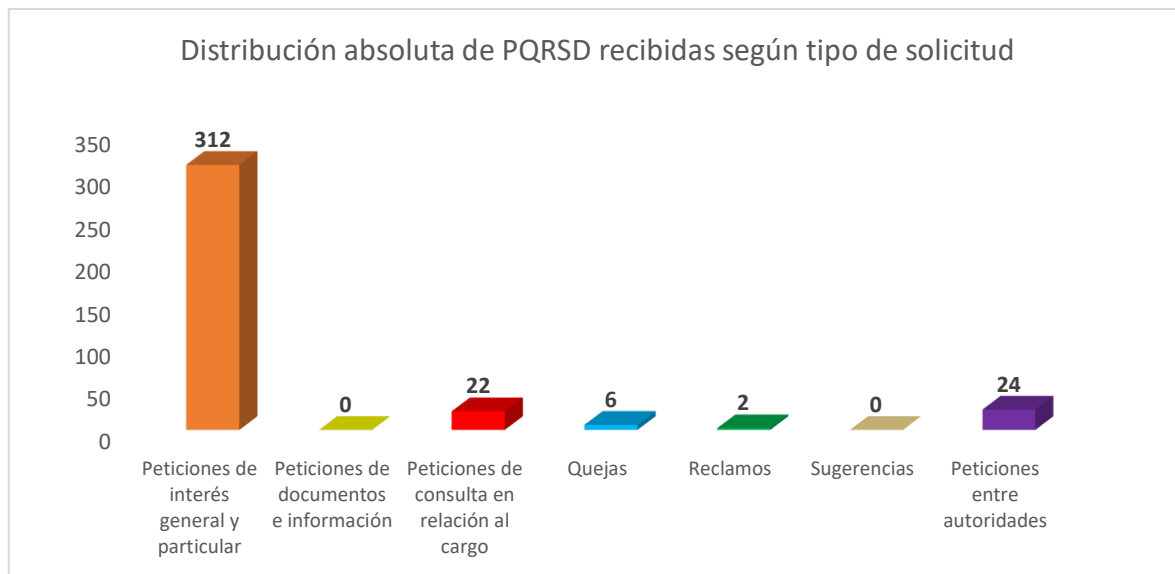
Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas según tipo de solicitud junio - julio - agosto 2022.

Etiquetas de fila	Cuenta de PQRSD
Peticiones de interés general y particular	312
Peticiones de documentos e información	0
Peticiones de consulta en relación al cargo	22
Quejas	6
Reclamos	2
Sugerencias	0
Peticiones entre autoridades	24
Total general	366

Fuente: Elaboración propia OCI

No se reportaron en el periodo solicitudes que no requieren respuesta, tales como invitaciones, felicitaciones, etc. Tampoco se registraron peticiones de información o sugerencias.

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas según tipo de solicitud junio - julio - agosto 2022.



Fuente: Elaboración propia OCI

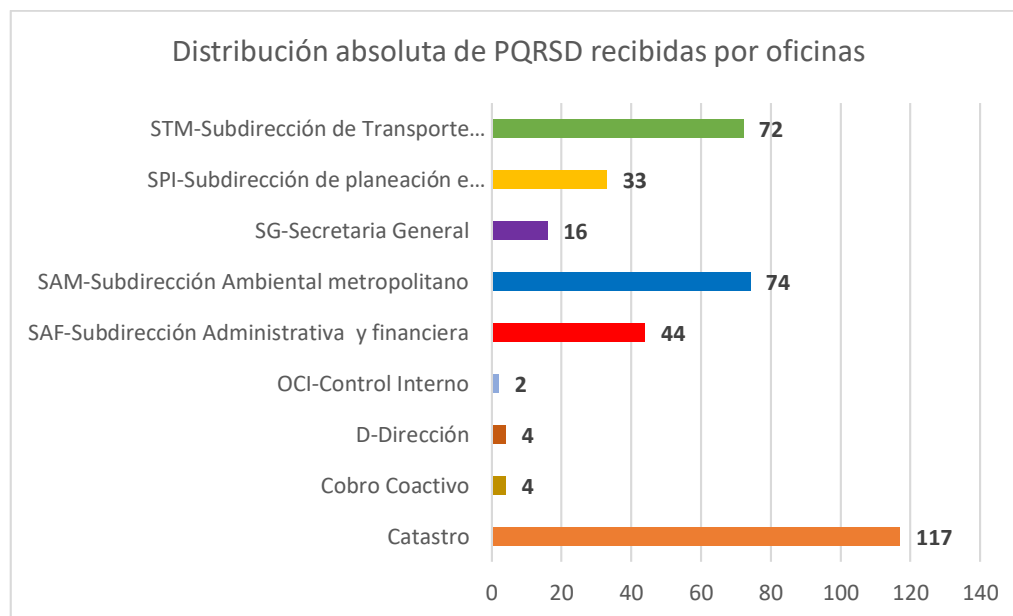
5.2 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS)

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias junio - julio - agosto 2022.

Etiquetas de fila	Cuenta de Subdirección / Dependencia
Catastro	117
Cobro Coactivo	4
D-Dirección	4
OCI-Control Interno	2
SAF-Subdirección Administrativa y financiera	44
SAM-Subdirección Ambiental metropolitano	74
SG-Secretaria General	16
SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura	33
STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	72
Total general	366

Fuente: Elaboración propia OCI

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias junio - julio - agosto 2022.



Fuente: Elaboración propia OCI

Se observa que la entidad continúa recibiendo importantes números de solicitudes en temas ambientales, un 20% de total, a pesar de encontrarse transitoriamente sin accionar

como autoridad en tal materia. De forma similar, la Subdirección de Transporte Metropolitano atiende un 20% de total de las solicitudes recibidas en el periodo informado. El área que más recibe peticiones es Catastro, con un 32%.

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 64% de participación en relación a los demás.

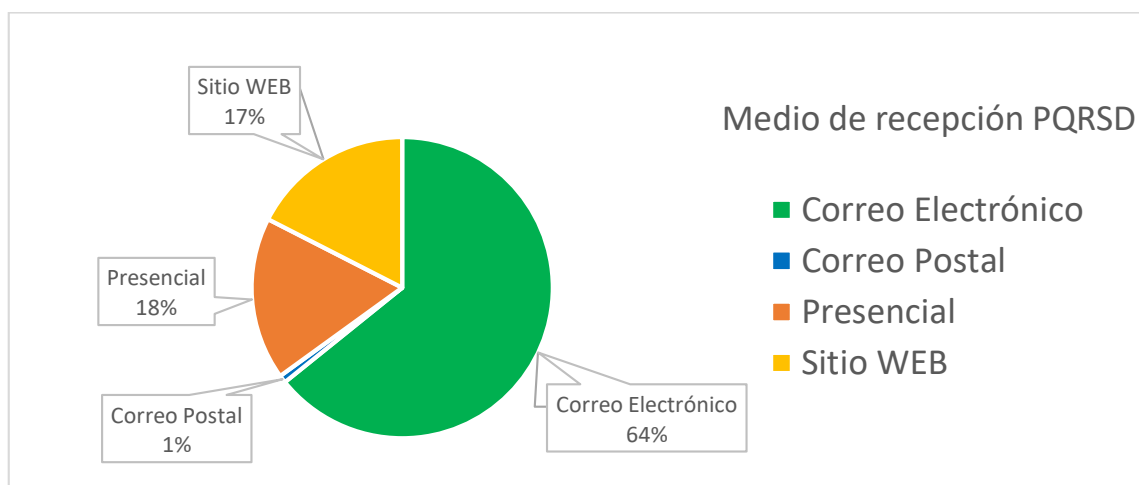
Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por canal junio - julio - agosto 2022.

Etiquetas de fila	Cuenta de Medio de recepción
Correo Electrónico	235
Correo Postal	3
Presencial	64
Sitio WEB	64
Total general	366

Fuente: Elaboración propia OCI

El uso del teléfono es 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. Se presentaron un mínimo de peticiones a través de correo postal.

Gráfico. Distribución porcentual PQRSD recibidas por canal de atención junio - julio - agosto 2022.



Fuente: Elaboración propia OCI

E: 25/07/2014

5.4 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS

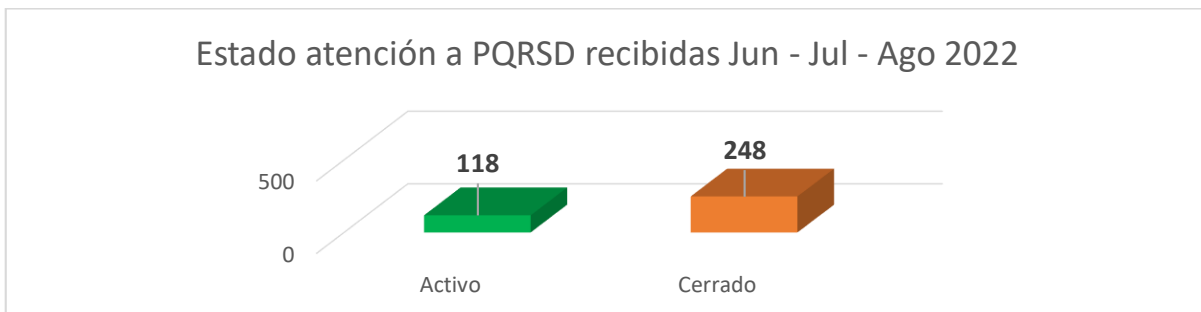
Se reporta que, del total de las solicitudes recibidas dentro del periodo informado, se encuentra que se han resuelto el 68% de estas. Tiene pendientes por resolver el 32% restantes.

Cuadro. Oportunidad de atención a las PQRSD recibidas junio - julio - agosto 2022

Etiquetas de fila	Cuenta de Estado
Activo	118
Cerrado	248
Total general	366

Fuente: Elaboración propia OCI

Gráfico. Oportunidad de atención a las PQRSD recibidas entre junio - julio - agosto de 2022



Fuente: Elaboración propia OCI

5.6 TRASLADO DE PETICIONES

De acuerdo al total de peticiones recibidas, se trasladaron el 15% por competencia a otras entidades. Un 33% se encuentran 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	192
Pendiente	119
Sí	55
Total general	366

Fuente: Elaboración propia OCI

5.7 PETICIONES NEGADAS

De acuerdo al total de peticiones recibidas, se negaron tres (3) solicitudes, entre las cuales se incluye una solicitud de construcción de un monumento. Otra de ellas corresponde al parecer, a un error involuntario de digitación, y que, en realidad, se le dio traslado al IGAC, por competencia.


Cuadro. Relación de peticiones negadas en el periodo informado.

Etiquetas de fila	Cuenta de Se negó información al peticionario?
No	244
Pendiente	119
Si	3
Total general	366

Fuente: Elaboración propia OCI

6. CONCLUSIONES

- Las peticiones de interés general y particular son las más utilizadas por la ciudadanía. Estas representan el 85% del total.
- Las principales peticiones se realizan en temas de Catastro, un 33% de total. La Subdirección de Transporte Metropolitano atiende un 20%, al igual que la Subdirección Ambiental, un 20%.
- El canal de comunicación más utilizado por los peticionarios es el correo electrónico con un 64% de participación.
- La entidad ha resuelto el 68% de las solicitudes recibidas. Tiene pendientes por resolver el 32%.
- Se trasladaron a otras entidades el 15% de las solicitudes recibidas.
- Se negaron el 0.8% del total de las peticiones.
- Se han normalizado los tiempos de respuesta, en atención a la terminación de la emergencia sanitaria adoptada por el gobierno nacional.
- Fueron ajustadas las alternativas para presentar de forma individual las sugerencias, quejas y reclamos en el sitio web.

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

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda hacer del uso del mecanismo de la prórroga, cuando proceda, conforme a lo establecido en el artículo 14 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.
- Se recomienda de forma perentoria atender las peticiones que se encuentran pendientes de contestación con términos fuera de plazo. Se incluyan en este plan, las peticiones acumuladas que se encuentran sin contestación con fecha anterior al 31 de diciembre de 2021.
- 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.
- 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, en consonancia con su rol de soporte estratégico para la toma de decisiones institucionales.



DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR
Jefe de Oficina de Control Interno