 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - QUIRÓN - 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 TRIMESTRAL SEPTIEMBRE - NOVIEMBRE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO
DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR
Jefe de Oficina

Bucaramanga, diciembre 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)	13
5.6 TRASLADO DE PETICIONES	15
5.7 PETICIONES NEGADAS.....	16

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

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA en cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y atendiendo lo consagrado en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual establece que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión, se presta a rendir el informe trimestral de seguimiento y evaluación a la atención brindada por parte de la entidad, a las peticiones de la ciudadanía, partes interesadas y sus grupos de valor.


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

La información dispuesta en este informe comprende el seguimiento al trámite de las PQRSD recibidas y atendidas por las dependencias de ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA, durante el periodo comprendido entre septiembre - noviembre 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 septiembre - noviembre 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 septiembre - noviembre 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 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”.

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

Para el periodo informado septiembre - noviembre 2025 se recibieron en la entidad un total de 678 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 678 solicitudes, dentro de lo cual se evidencia que las peticiones de documentos e información son las más utilizadas por la ciudadanía. Estas representan el 59,6 % del total.

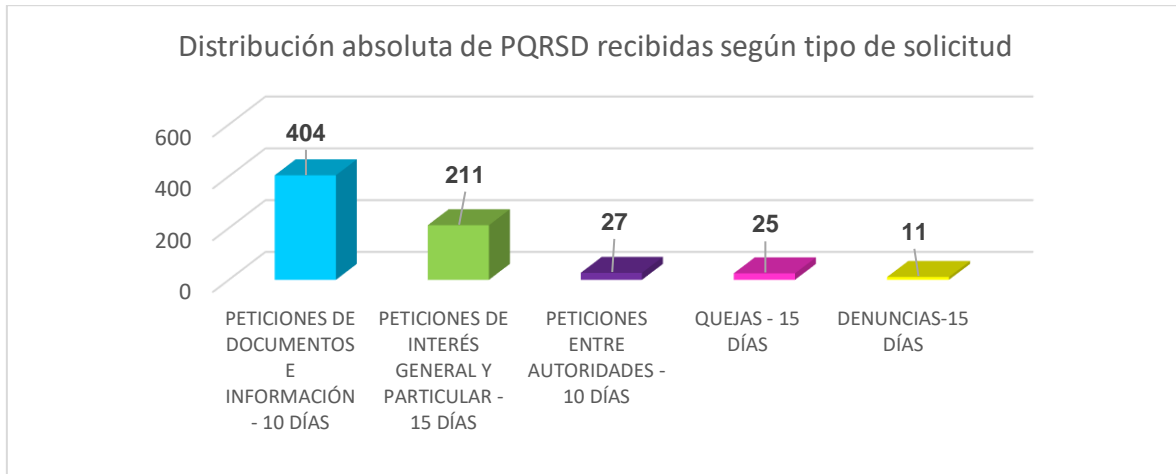
Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas según naturaleza trimestral de septiembre-noviembre 2025.

Etiquetas de fila	Cuenta de PQRSD
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN - 10 DÍAS	404
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	211
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	27
QUEJAS - 15 DÍAS	25
DENUNCIAS-15 DÍAS	11
Total, general	678

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 septiembre-noviembre 2025.



Fuente: Elaboración propia OCI.

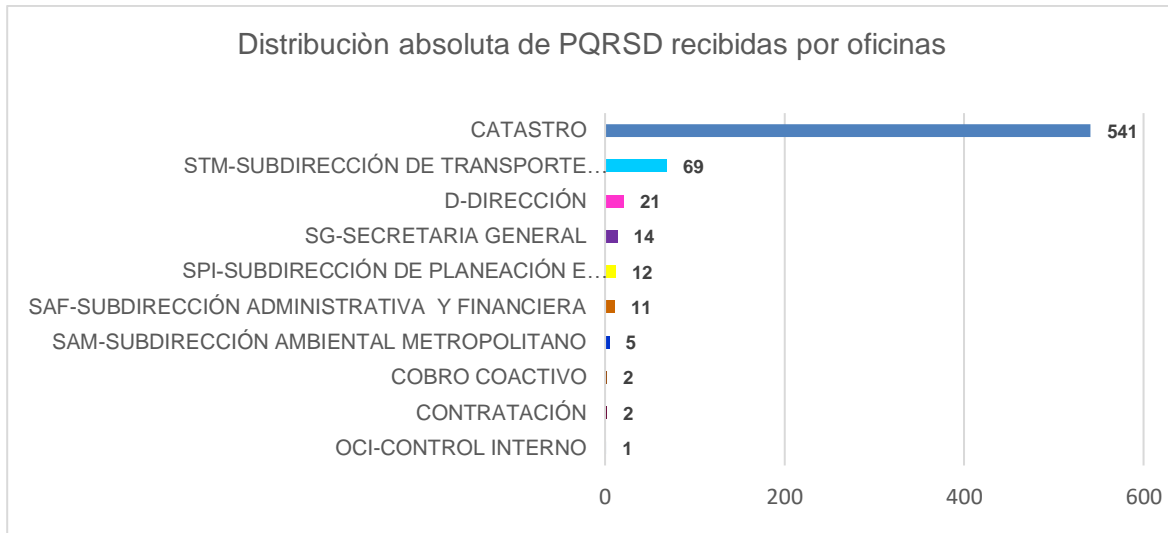
5.2 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS)

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias trimestral de septiembre-noviembre 2025.

Etiquetas de fila	Cuenta de SUBDIRECCIÓN / DEPENDENCIA
CATASTRO	541
STM-SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO	69
D-DIRECCIÓN	21
SG-SECRETARIA GENERAL	14
SPI-SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA	12
SAF-SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11
SAM-SUBDIRECCIÓN AMBIENTAL METROPOLITANO	5
CONTRATACIÓN	2
COBRO COACTIVO	2
OCI-CONTROL INTERNO	1
Total, general	678

Fuente: Elaboración propia OCI

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias trimestral de septiembre-noviembre 2025.



Fuente: Elaboración propia OCI

Se observa que la oficina que recibió la mayor parte de solicitudes es Catastro, con una participación del 79,8% de total. De forma similar, la Subdirección de Subdirección de Transporte Metropolitano atiende un 10,2%, 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 64,7 % de participación en relación con los demás.

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por canal trimestral de septiembre-noviembre 2025.

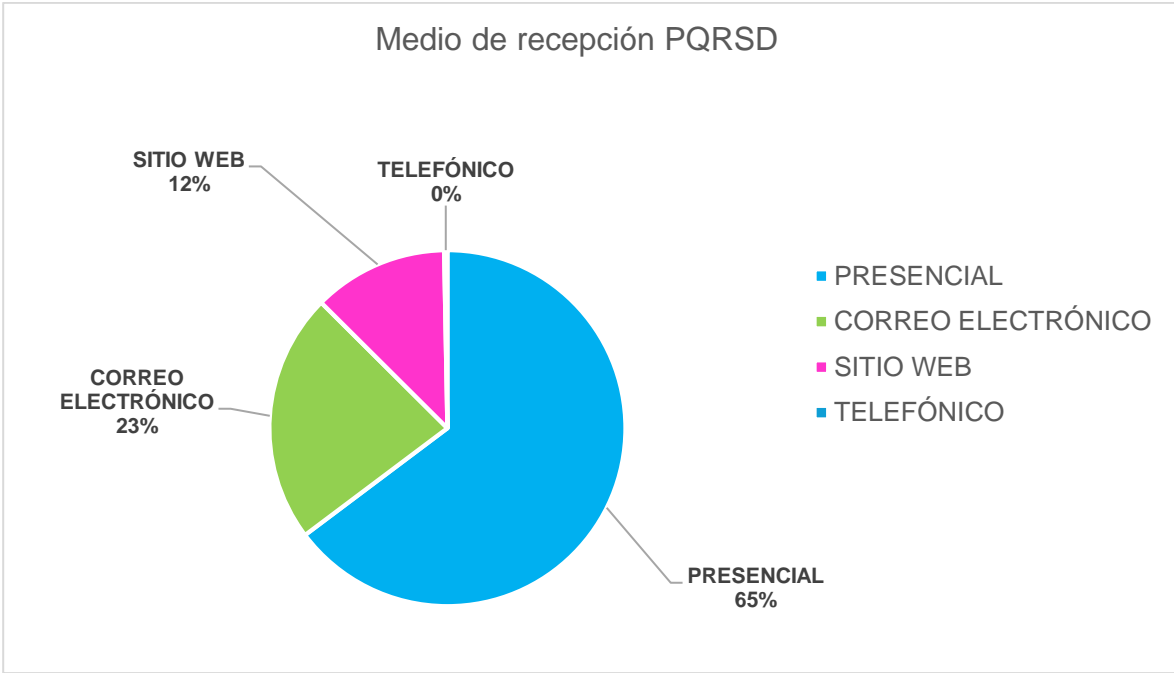
Etiquetas de fila	Cuenta de MEDIO DE RECEPCIÓN
PRESENCIAL	439
CORREO ELECTRÓNICO	154
SITIO WEB	83
TELEFÓNICO	2
Total, general	678

Fuente: Elaboración propia OCI


Durante el trimestre comprendido entre septiembre y noviembre 2025, se recibieron un total de 678 PQRSD, de las cuales la atención presencial fue el canal más utilizado, con 439 solicitudes que representan el 64,7 % 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 154 solicitudes (22,7%), medio que mantiene una participación significativa al facilitar la radicación remota y la trazabilidad documental, por otra parte el sitio web institucional concentró 83 solicitudes (12,2%) y por último, el canal telefónico (0,3%), lo cual demuestra un uso mínimo de los canales telefónicos para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

Gráfico. Distribución porcentual PQRSD recibidas por canal de atención trimestral de septiembre-noviembre 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)


Durante el trimestre comprendido entre septiembre y noviembre 2025, la entidad registró un total de 579 solicitudes de información pública en estado activo, es decir, pendientes de respuesta definitiva por parte de las dependencias responsables. De ese total, 530 solicitudes (91,5 %) se encuentran fuera de los términos legales de respuesta, mientras que 49 solicitudes (8,5 %) 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 507 requerimientos, lo que representa el 87,56 % del total general. De estas, 479 solicitudes (94,47 %) se encuentran fuera de término, principalmente en las Peticiones de Documentos e Información (382 casos) y en las Peticiones de Interés General y Particular (87 casos). Este comportamiento refleja una alta carga operativa y un nivel significativo de congestión administrativa en esta dependencia, derivada del volumen de solicitudes atendidas en el periodo.

En segundo lugar, la Subdirección de Transporte Metropolitano (STM) reporta 45 solicitudes activas (7,77 % del total), de las cuales 33 (73,33 %) se encuentran fuera del término legal, con predominio de las Peticiones de Interés General y Particular (22 casos), evidenciando también dificultades en la oportunidad de respuesta dentro de los plazos normativos.


Cuadro. Oportunidad de atención a las PQRSD **ACTIVAS** trimestral septiembre-noviembre 2025.

Cuenta de ESTADO DE CUMPLIMIENTO Etiquetas de fila	Etiquetas de columna		
	EN TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	TOTAL, GENERAL
CATASTRO	28	479	507
DENUNCIAS-15 DÍAS	1		1
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN - 10 DÍAS	17	382	399
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	10	87	97
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS		2	2
QUEJAS - 15 DÍAS		8	8

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

COBRO COACTIVO	1		1
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	1		1
CONTRATACIÓN		1	1
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS		1	1
D-DIRECCIÓN	3	7	10
DENUNCIAS-15 DÍAS	1		1
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	2	6	8
QUEJAS - 15 DÍAS		1	1
SAF-SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		2	2
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS		2	2
SG-SECRETARIA GENERAL	5	4	9
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	3	2	5
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	2	2	4
SPI-SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA		4	4
DENUNCIAS-15 DÍAS		1	1
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS		3	3
STM-SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO	12	33	45
DENUNCIAS-15 DÍAS	1	2	3
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	8	22	30
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	2	3	5
QUEJAS - 15 DÍAS	1	6	7
TOTAL, GENERAL	49	530	579

Fuente: Elaboración propia OCI

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

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

Dentro del periodo informado se registró un total de 99 solicitudes de información pública cerradas, las cuales representan el 41,77 % del total tramitado en el trimestre. De este total, 60 solicitudes (60,61 %) fueron atendidas dentro del término legal, mientras que 39 solicitudes (39,39 %) se respondieron fuera del plazo establecido, de acuerdo con los tiempos previstos en la Ley 1755 de 2015 sobre el Derecho de Petición.


Se evidencia que la Subdirección de Catastro concentra la mayor cantidad de solicitudes cerradas, con 34 casos (34,34 % del total), de los cuales 16 (47,06 %) fueron atendidos fuera de término. Los retrasos se presentan principalmente en las Peticiones de Interés General y Particular (11 casos), lo que evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de seguimiento y respuesta en esta dependencia.

En segundo lugar, la Subdirección de Transporte Metropolitano (STM) reporta 24 solicitudes cerradas (24,24 % del total), de las cuales 11 (45,83 %) fueron atendidas fuera del término legal, destacándose las Peticiones de Interés General y Particular (7 casos) como las más afectadas por incumplimiento de los plazos normativos.


Por su parte, las dependencias Dirección (D), Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) y Subdirección Ambiental Metropolitana (SAM) 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 septiembre-noviembre 2025.

Cuenta de ESTADO DE CUMPLIMIENTO Etiquetas de fila	Etiquetas de columna		
	EN TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	Total, general
CATASTRO	18	16	34
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN - 10 DÍAS	2	3	5
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	14	11	25
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	1	2	3

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

QUEJAS - 15 DÍAS	1		1
COBRO COACTIVO		1	1
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS		1	1
CONTRATACIÓN		1	1
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS		1	1
D-DIRECCIÓN	7	4	11
DENUNCIAS-15 DÍAS		1	1
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	4	2	6
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	3	1	4
OCI-CONTROL INTERNO	1		1
QUEJAS - 15 DÍAS	1		1
SAF-SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	3	9
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	5	3	8
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	1		1
SAM-SUBDIRECCIÓN AMBIENTAL METROPOLITANO	4	1	5
DENUNCIAS-15 DÍAS	1		1
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	2	1	3
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	1		1
SG-SECRETARIA GENERAL	3	2	5
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS		1	1
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	2		2
QUEJAS - 15 DÍAS	1	1	2
SPI-SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA	8		8
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	8		8
STM-SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO	13	11	24
DENUNCIAS-15 DÍAS	2	1	3
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	6	7	13

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

PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	3		3
QUEJAS - 15 DÍAS	2	3	5
Total, general	60	39	99


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. En este informe en particular, llama la atención los resultados atípicos frente al medio de recepción de las peticiones, que, en esta ocasión, el medio presencial, es mucho más relevante que los demás medios, situación nunca antes advertida.

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 registró un total de 678 solicitudes de información pública, de las cuales 579 (85,40 %) permanecen activas y 99 (14,60 %) se encuentran cerradas. Del total general, 9 trámites (1,33 %) fueron efectivamente trasladados a otras entidades competentes, mientras que 89 (13,13 %) no requirieron traslado y 580 solicitudes (85,54 %) no registran información en este campo (N/A). En el grupo de solicitudes cerradas, se evidencia que 9 casos (9,09 %) fueron objeto de traslado a otras entidades, mientras que 88 (88,89 %) no lo fueron y 2 (2,02 %) no registran información.

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

Cuenta de TRASLADO A OTRAS ENTIDADES Etiquetas de fila	Etiquetas de columna			
	N/A	No	Sí	Total, general
Activo	578	1		579
Cerrado	2	88	9	99
Total, general	580	89	9	678

Fuente: Elaboración propia OCI

5.7 PETICIONES NEGADAS

Durante el período evaluado, se registraron 678 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, ninguna fue trasladada a otras entidades.

Tabla. Registro de negación de solicitudes en BPM trimestre septiembre-noviembre 2025.

ID	CONSECUTIVO	ESTADO	TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	¿SE NEGÓ INFORMACIÓN AL PETICIONARIO?	ASUNTO
443769	17138	Cerrado	No	Si	SOLICITUD DERECHO DE PETICION MTS// 300-317590 Y 300-317592 NPN // 680010003000000010141000000000 Y 68001010500001006000100000000
443265	17001	Cerrado	No	Si	SOLICITUD DESDE OTRA ENTIDAD SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA SOBRE 5 PREDIOS

Fuente: Software BPM

RECOMENDACIONES

Se recomienda fortalecer la gestión de tiempos de respuesta a las dependencias responsables e implementar mecanismos de control y alertas tempranas en el software BPM, con el fin de garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015. En particular, la Subdirección de Catastro y la Subdirección de Transporte Metropolitano deben priorizar la revisión y asignación oportuna de las solicitudes, dado el alto volumen y la incidencia de respuestas fuera de término identificadas en el periodo.

Se reitera la necesidad de verificar y registrar adecuadamente las fechas de recepción, respuesta y cierre de solicitudes, así como los campos relativos al traslado y estado final de cada trámite. La ausencia o inconsistencia de datos afecta la confiabilidad del seguimiento y dificulta la generación de reportes estadísticos precisos.

Se insta a promover una coordinación más efectiva entre las áreas administrativas, especialmente en los casos en que las solicitudes deban ser trasladadas a otras entidades competentes. La falta de registro sobre dichos traslados limita la trazabilidad. Se recomienda documentar los flujos de comunicación y establecer responsables directos del seguimiento.

La Oficina de Control Interno sugiere incluir dentro del Plan de Mejoramiento Institucional 2026 acciones orientadas a mejorar los tiempos de respuesta, depurar los registros del BPM y aumentar los niveles de trazabilidad y satisfacción del ciudadano, en consonancia con la política de atención al ciudadano.

No obstante, lo anterior, se da traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario, para que adopte los mecanismos sancionatorios correspondientes, conforme a lo consagrado en la Ley 1755 de 2015 en cuanto al incumplimiento de los términos para la atención del derecho de petición por parte del AMB.



DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR

Jefe de Oficina de Control Interno

Proyectó: Jenny Gómez-Abogada CPS-OC