

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



ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD SEMESTRAL JULIO A DICIEMBRE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO
MARÍA CATALINA PINILLA VALDIVIESO
Jefe de Oficina

Bucaramanga, enero de 2026

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - BOSA - PIEDICRESTA	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO: CMAM-FO-010 VERSIÓN:01
--	--	--

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS.....	4
1.1 OBJETIVO GENERAL	4
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
2. RESPONSABILIDAD	4
3. ALCANCE	4
4. MARCO NORMATIVO	5
5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	6
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 – 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	14
5.7. PETICIONES NEGADAS.....	15
6. CONCLUSIONES	15
7. RECOMENDACIONES	16

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - BORN - PROGRESO	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO: CMAM-FO-010 VERSIÓN:01
---	--	--

INTRODUCCIÓN

En desarrollo de las funciones de evaluación y seguimiento asignadas a la Oficina de Control Interno, conforme a lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, y en atención a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la cual dispone que las entidades públicas deben contar con una dependencia responsable de la recepción, trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) formuladas por la ciudadanía, la Oficina de Control Interno del ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA presenta el informe semestral de seguimiento al Sistema de Atención de PQRSD correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025.

El presente informe tiene como finalidad analizar la gestión institucional frente a las solicitudes elevadas por los ciudadanos, partes interesadas y grupos de valor, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, verificando el cumplimiento de los términos legales y los lineamientos establecidos en la política de atención al ciudadano, como insumo para fortalecer los procesos de control, mejora continua y calidad en la prestación del servicio.

La información aquí consolidada comprende el seguimiento al trámite y respuesta de las PQRSD recibidas por las distintas dependencias del ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2025, permitiendo evaluar la oportunidad, eficacia y coherencia en su atención, así como formular observaciones y recomendaciones

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

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar y presentar el comportamiento y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas en el ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2025, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la distribución de las PQRSD de acuerdo con su tipología o naturaleza.
- Verificar el cumplimiento de los términos legales en la atención y respuesta de las PQRSD por parte de las dependencias responsables.
- Identificar el uso y comportamiento de los canales habilitados para la recepción de PQRSD.
- Revisar los casos de traslados, remisiones y solicitudes no procedentes, con el fin de evaluar su adecuada gestión.

2. RESPONSABILIDAD

La Oficina de Control Interno es responsable de realizar el seguimiento, evaluación y verificación a la gestión institucional en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas a través de los distintos canales de atención al ciudadano, con el fin de comprobar el cumplimiento de los términos legales, los procedimientos internos y los lineamientos de mejora continua.

Sin perjuicio de lo anterior, la responsabilidad directa de analizar, tramitar y emitir las respuestas oportunas y de fondo a las PQRSD corresponde a los líderes de proceso y a los funcionarios de cada dependencia competente, de acuerdo con la naturaleza de las solicitudes y las funciones asignadas a cada área, quienes deben garantizar la calidad, oportunidad y pertinencia de las respuestas brindadas a los usuarios.

3. ALCANCE

El presente seguimiento comprende la revisión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas por el ÁREA METROPOLITANA DE

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORENCIA - SIRON - PROCELLEN	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	CODIGO: CMAM-FO-010
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:01

BUCARAMANGA durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2025, a través de los diferentes canales de atención al ciudadano dispuestos por la entidad.

Para la recepción de las PQRSD, el ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA dispone de canales virtuales, presenciales, telefónicos y escritos, entre los cuales se encuentran el portal institucional a través del módulo PQRSD, el correo electrónico institucional, la atención directa en las oficinas de la entidad, el buzón de sugerencias, la correspondencia física y los perfiles institucionales en redes sociales.

La información analizada para la elaboración del presente informe fue obtenida principalmente del sistema de gestión de comunicaciones y trámites BPM, administrado por la empresa INTEGRASOFT S.A.S., el cual consolida las solicitudes recibidas por los diferentes medios y permite realizar el seguimiento a su trámite y respuesta por parte de las dependencias competentes.

4. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia – Artículo 23 y 71: Establecen el derecho fundamental de petición y el derecho de acceso a la información pública, pilares del sistema de atención al ciudadano.

Ley 87 de 1993 – Artículo 12, literal i: Define como función de las oficinas de control interno la evaluación de la atención a quejas y reclamos como parte del ejercicio del control institucional.

Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 2080 de 2021: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). Regula el trámite de actuaciones administrativas, incluidos los derechos de los ciudadanos frente a la administración pública.

Ley 1474 de 2011 – Artículo 76: Establece la obligación de las entidades públicas de contar con un sistema de atención a PQRSD, así como la función de las oficinas de control interno de vigilar su correcto funcionamiento.

Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Refuerza la obligación de las entidades de permitir el acceso a la información pública y facilitar la atención a los ciudadanos.

Ley 1755 de 2015: Regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye el Título II de la Parte Primera del CPACA. Define los tipos de peticiones, sus plazos y obligaciones institucionales para la respuesta.

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

Decreto 019 de 2012 (Ley Antitrámites): Establece disposiciones para la racionalización de trámites y la mejora en la atención al ciudadano. Es aplicable en la medida en que promueve la simplificación y eficiencia en la gestión de PQRS.

Decreto 2641 de 2012: Reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, estableciendo directrices para el funcionamiento del sistema de atención al ciudadano y el seguimiento por parte de las oficinas de control interno.

El Decreto 103 de 2015, reglamentario de la Ley de Transparencia 1712 de 2014, establece los lineamientos para el acceso a la información pública, incluyendo la gestión de PQRS.

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.

Resolución 262 de marzo de 2017 del área metropolitana de Bucaramanga: “por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el área metropolitana de Bucaramanga.”

Resolución No. 00047 de 2019 del AMB, “Por medio del cual se adopta la Política de Tratamiento de datos en el Área Metropolitana de Bucaramanga”.

Resolución No. 0098 de 2020, “Por medio de la cual se actualiza la Política de Tratamiento de datos aprobada bajo la resolución 00047 del 28 de enero de 2019 del Área Metropolitana de Bucaramanga”.

Resolución No. 00415 de 2020 del AMB, “Por la cual se actualiza la reglamentación en el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Área Metropolitana de Bucaramanga”.

Procedimiento para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones, CÓDIGO: GJC-PR-002 VERSIÓN: 05 del 12 de mayo del 2022 y cuyo objeto es: “Definir 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 el Área Metropolitana de Bucaramanga con el fin de brindar atención oportuna y eficiente a los usuarios, que responda a sus necesidades y expectativas, y que sea accesible a través de diversos canales integrados tanto físicos como electrónicos.”

5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

A continuación, se describen los diferentes canales de atención habilitados por el ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA durante el periodo objeto de

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

seguimiento, a través de los cuales los ciudadanos, partes interesadas y grupos de valor pudieron presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), garantizando el acceso a los mecanismos institucionales de comunicación y atención al usuario:

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	6076444831	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

5.1 PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

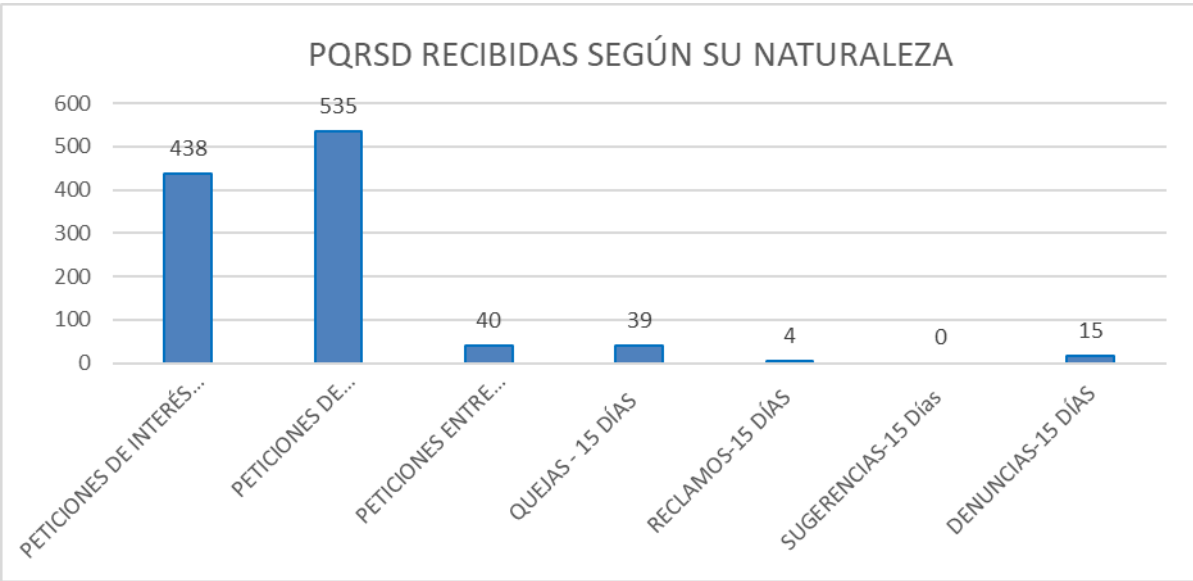
Durante el periodo objeto del presente seguimiento la Entidad recibió un total de 1071 PQRSD, distribuidas de acuerdo a su naturaleza de la siguiente manera:

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas según naturaleza segundo semestre de 2025

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA		
Tipo de solicitud	Cantidad	%
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	438	40,90%
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN - 10 DÍAS	535	49,95%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	40	3,73%
QUEJAS - 15 DÍAS	39	3,64%
RECLAMOS-15 DÍAS	4	0,37%
SUGERENCIAS-15 Días	0	0,00%
DENUNCIAS-15 DÍAS	15	1,40%
TOTAL	1071	100,00%

Fuente: Elaboración propia OCI con datos de la Plataforma de gestión de procesos BPM.Gov

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas según naturaleza segundo semestre de 2025.



Fuente: Elaboración propia OCI.

Las PQRSD recibidas según su naturaleza evidencia que la mayor proporción corresponde a peticiones de documentos e información, las cuales representan el 49,95% del total, seguidas por las peticiones de interés general y particular con el 40,90%. Esto indica que la ciudadanía acude principalmente a la entidad para solicitar información y realizar trámites formales.

En menor proporción se encuentran las peticiones entre autoridades (3,73%) y las quejas (3,64%), lo que refleja un nivel relativamente bajo de inconformidades formales. Los reclamos y denuncias presentan una participación pequeña, con

0,37% y 1,40%, respectivamente, mientras que no se registraron sugerencias durante el periodo analizado. En general, los resultados muestran que la gestión institucional se concentra en la atención de solicitudes informativas y administrativas, más que en la resolución de conflictos o inconformidades.

5.2 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS)

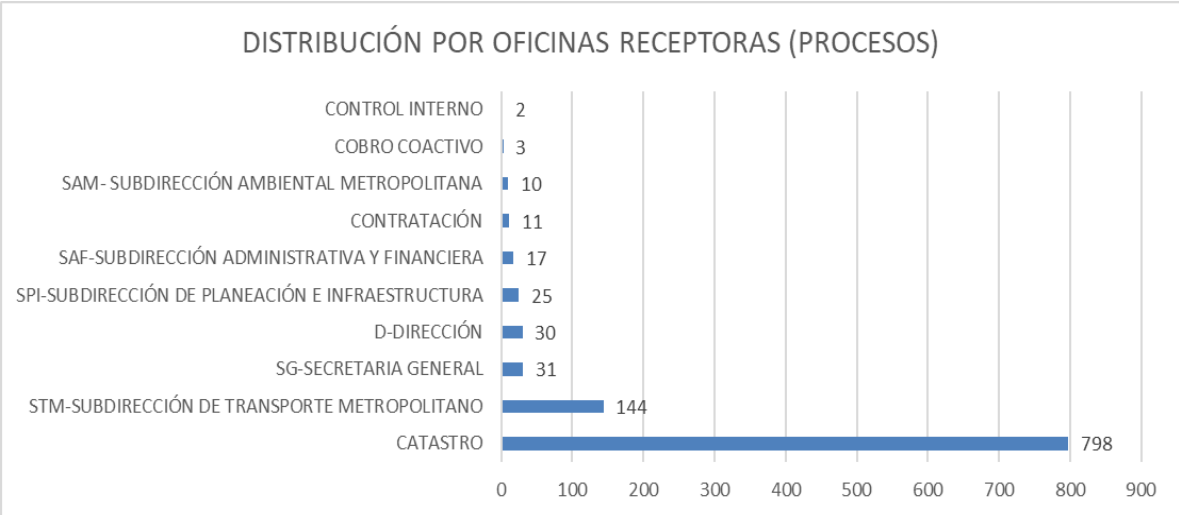
La distribución de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2025, según la dependencia o proceso receptor, se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por dependencia segundo semestre de 2025.

DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS)		
Tipo de solicitud	Cantidad	%
CATASTRO	798	74,51%
STM-SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO	144	13,45%
SG-SECRETARIA GENERAL	31	2,89%
D-DIRECCIÓN	30	2,80%
SPI-SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA	25	2,33%
SAF-SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	17	1,59%
CONTRATACIÓN	11	1,03%
SAM- SUBDIRECCIÓN AMBIENTAL METROPOLITANA	10	0,93%
COBRO COACTIVO	3	0,28%
CONTROL INTERNO	2	0,19%
TOTAL	1071	100,00%

Fuente: Elaboración propia OCI con datos de la Plataforma de gestión de procesos BPM.Gov

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias segundo semestre de 2025.



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

Fuente: Elaboración propia OCI

La distribución de las solicitudes evidencia una alta concentración en el proceso de Catastro, que concentra el 74,51% del total (798 de 1071 solicitudes), lo que refleja que este es el principal canal de atención y el área con mayor demanda ciudadana.

En segundo lugar, se encuentra la Subdirección de Transporte Metropolitano (STM) con el 13,45%, mostrando una participación significativamente menor frente a Catastro, pero relevante dentro del total.

Las demás dependencias presentan una participación por debajo del 3%

5.3 DISTRIBUCIÓN PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL

La distribución de las peticiones recibidas por canal evidencia que el canal presencial es el más utilizado por la ciudadanía, concentrando el 56,3% del total (603 solicitudes). En segundo lugar, el correo electrónico representa el 28,76%, consolidándose como el principal canal virtual de comunicación.

Por su parte, el sitio web concentra el 14,75% de las peticiones, lo que indica un uso moderado de las herramientas digitales dispuestas por la entidad, mientras que el canal telefónico presenta una participación mínima (0,19%).

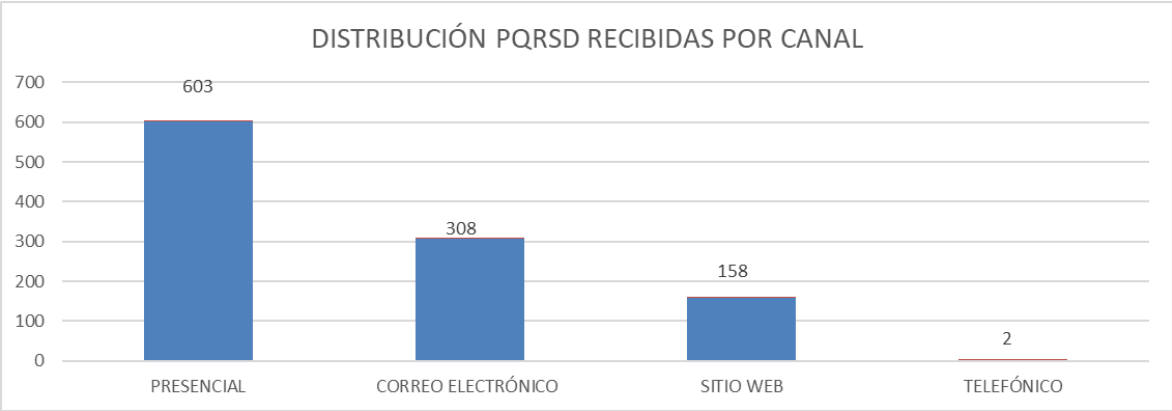
La distribución de las PQRSD recibidas por la entidad durante el segundo semestre de 2025, de acuerdo con el canal de recepción, presenta el siguiente comportamiento:

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por canal segundo semestre del 2025

DISTRIBUCIÓN PQRSD RECIBIDAS POR CANAL		
Tipo de solicitud	Cantidad	%
PRESENCIAL	603	56,30%
CORREO ELECTRÓNICO	308	28,76%
SITIO WEB	158	14,75%
TELEFÓNICO	2	0,19%
TOTAL	1071	100,00%

Fuente: Elaboración propia OCI con datos de la Plataforma de gestión de procesos BPM.Gov

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas por canal de atención segundo semestre de 2025.



Fuente: Elaboración propia OCI

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

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2025 y el 31 de diciembre de 2025 se recibieron un total de 1.071 PQRSD. A la fecha de elaboración del presente informe, se encuentran en estado activo, es decir, pendientes de respuesta, 585 solicitudes, lo que equivale al 54,6% del total recibido.

Estas PQRSD se distribuyen por dependencia y por tipo de solicitud, como se muestra en el siguiente cuadro:

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

Cuadro. Oportunidad en la atención a las PQRSD recibidas – en estado activas segundo semestre de 2025.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS – EN ESTADO ACTIVAS (PENDIENTES DE RESPUESTA)				
DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	EN TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	TOTAL
CATASTRO	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	0	173	173
	PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN - 10 DÍAS	0	307	307
	QUEJAS - 15 DÍAS	0	9	9
	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	0	4	4
	RECLAMOS-15 DÍAS	0	3	3
Total		0	496	496
STM-SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	0	45	45
	QUEJAS - 15 DÍAS	0	6	6
	PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN - 10 DÍAS	0	5	5
	DENUNCIAS	0	2	2
Total		0	58	58
SG-SECRETARIA GENERAL	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	0	7	4
	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	0	4	7
	PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN - 10 DÍAS	0	2	2
	QUEJAS - 15 DÍAS	0	1	1
Total		0	14	14
D-DIRECCIÓN	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	0	7	7
	QUEJAS - 15 DÍAS	0	2	2
Total		0	9	9
SPI-SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	0	5	5
	DENUNCIAS	0	1	1
Total		0	6	6
SAF-SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	0	1	1
Total		0	1	1
COBRO COACTIVO	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	0	1	1
Total		0	1	1
TOTAL		0	585	585

Fuente: Elaboración propia OCI con datos de la Plataforma de gestión de procesos BPM.Gov

	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)

Cuadro. Oportunidad en la atención a las PQRSD recibidas – en estado cerradas segundo semestre de 2025.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS – EN ESTADO CERRADAS (CON RESPUESTA)				
DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	EN TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	TOTAL
CATASTRO	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	34	38	72
	PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN - 10 DÍAS	13	208	221
	QUEJAS - 15 DÍAS	2	3	5
	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	1	2	3
	RECLAMOS-15 DÍAS	0	1	1
Total		50	252	302
STM-SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	32	33	65
	QUEJAS - 15 DÍAS	4	7	11
	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	3	2	5
	DENUNCIAS	2	3	5
Total		41	45	86
SG-SECRETARIA GENERAL	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	3	2	5
	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	1	4	5
	PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN - 10 DÍAS	3	2	5
	QUEJAS - 15 DÍAS	2	0	2
Total		9	8	17
D-DIRECCIÓN	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	10	3	13
	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	3	2	5
	DENUNCIAS	2	1	3
Total		15	6	21
SPI-SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	14	4	18
	QUEJAS - 15 DÍAS	1	0	1
Total		15	4	19
SAF-SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	11	3	14
	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	0	1	1
	QUEJAS - 15 DÍAS	1	0	1
Total		12	4	16
CONTRATACIÓN	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	6	1	7
	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	2	2	4
Total		8	3	11
SAM-SUBDIRECCIÓN AMBIENTAL METROPOLITANA	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	6	0	6
	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	1	0	1
	DENUNCIAS	3	0	3
Total		10	0	10
COBRO COACTIVO	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	1	1	2
Total		1	1	2
CONTROL INTERNO	QUEJAS - 15 DÍAS	1	0	1
	DENUNCIAS	1	0	1
Total		2	0	2
TOTAL		163	323	486

Fuente: Elaboración propia OCI con datos de la Plataforma de gestión de procesos BPM.Gov

Del Total de PQRSD recibidas durante el segundo semestre del 2025 en el estado activo (pendientes de respuesta) se registran 585 PQRSD, de las cuales el 100% se encuentran fuera de los términos establecidos. La mayor concentración de estas

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

PQRSD pendientes corresponde a la dependencia de Catastro, con 496 casos, seguida por la Subdirección de Transporte Metropolitano (58 casos) y, en menor proporción, la Secretaría General, la Dirección, Planeación e Infraestructura, la Subdirección Administrativa y Financiera y Cobro Coactivo.

Por su parte, en el estado cerrado (con respuesta) se reportan 486 PQRSD, de las cuales 163 fueron atendidas dentro de los términos, mientras que 323 se respondieron de manera extemporánea. Catastro presenta el mayor volumen, con 302 PQRSD cerradas, de las cuales 252 fueron fuera de término, seguido por la Subdirección de Transporte Metropolitano con 86 casos, en los que se evidencia una distribución casi equilibrada entre respuestas oportunas y extemporáneas.

En términos generales, los resultados indican un bajo nivel de oportunidad en la atención de las PQRSD, tanto en las solicitudes pendientes como en las ya cerradas, con una alta proporción de respuestas fuera de los plazos legales.

5.6. TRASLADO DE PETICIONES

Cuadro. Traslados por competencias a otras Entidades segundo semestre de 2025

TRASLADO DE PQRSD			
ESTADO	TRASLADADA A OTRA ENTIDAD		TOTAL
	SI	NO	
ACTIVO	10	575	585
CERRADO	22	464	486
TOTAL	32	1039	1071

Fuente: Elaboración propia OCI con datos de la Plataforma de gestión de procesos BPM.Gov

Los traslados de PQRSD por competencia a otras entidades durante el segundo semestre de 2025 evidencia que, del total de 1.071 solicitudes recibidas, 32 fueron trasladadas a otras entidades por no corresponder a la competencia institucional, lo que representa una proporción baja (2,99%) frente al volumen total gestionado.

En cuanto al estado de las PQRSD trasladadas, se observa que 10 se encuentran activas y 22 ya fueron cerradas, lo que refleja un mayor avance en la gestión de los traslados realizados. En términos generales, los resultados sugieren que los casos que requieren remisión a otras entidades son poco frecuentes; sin embargo, es importante fortalecer los mecanismos de orientación al ciudadano y verificación de competencia desde el momento de la radicación, con el fin de reducir reprocesos y garantizar una atención más eficiente y oportuna.

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

5.7. PETICIONES NEGADAS

Cuadro. Peticiones negadas segundo semestre de 2025

PETICIONES NEGADAS					
ID	Consecutivo	Fecha recepción documentación	Subdirección / Dependencia	Se traslado a otra Entidad	ASUNTO
451930	19623	26/11/2025	Catastro	No	DERECHO DE PETICIÓN ERIKA DANIELA GARCIA
449969	18953	18/11/2025	Catastro	No	SOLICITUD DERECHO DE PETICION MATRICULA 300-173284 // NPN 683070000000000060203000000000
443769	17138	20/10/2025	Catastro	No	SOLICITUD DERECHO DE PETICION MTS// 300-317590 Y 300-317592 NPN // 680010003000000010141000000000 Y 680010105000010060001000000000
443265	17001	17/10/2025	Catastro	No	SOLICITUD DESDE OTRA ENTIDAD SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA SOBRE 5 PREDIOS
442652	16828	15/10/2025	Catastro	Sí	SOLICITUD DERECHO DE PETICION ACUEDUCTO
429956	13471	20/08/2025	Contratación	Sí	CARACTER URGENTE -SOLICITUD INFORMACION CON DESTINO AL EXPEDIENTE RADICADO E-2024-513930-D- 2024-3802823
428937	13194	14/08/2025	SG-Secretaría General	No	SOLICITUD CERTIFICACIÓN LABORAL-LUIS EDUARDO DIAZ GUZMAN
426132	12026	31/07/2025	Catastro	No	RADICACION DERECHO DE PETICION OFICIO PARA ACTUALIZACION DATOS MATRICULA 0 680010104000002160016000000000

Fuente: Elaboración propia OCI con datos de la Plataforma de gestión de procesos BPM.Gov

De las 1.071 PQRSD recibidas por la entidad durante el segundo semestre de 2025, ocho (8) fueron negadas a los solicitantes, lo que equivale al 0,75 % del total de solicitudes recibidas. A la fecha del presente informe, todas se encuentran en estado cerrado.

De estas solicitudes negadas, dos (2) fueron trasladadas a otra entidad por razones de competencia, lo que representa el 25 % del total.

En cuanto a su distribución por dependencia, el 75 % (seis solicitudes) correspondieron al proceso de Catastro, mientras que una (1) fue gestionada por la Secretaría General y una (1) por la dependencia de Contratación.

6. CONCLUSIONES

- Durante el segundo semestre de 2025, el ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA recibió un volumen significativo de PQRSD (1.071 solicitudes), concentradas principalmente en peticiones de documentos e información y en solicitudes de interés general y particular, lo que evidencia una alta demanda ciudadana de trámites e información institucional.

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

- La mayor carga operativa recae en el proceso de Catastro, que concentra más del 70 % de las solicitudes, seguido por la Subdirección de Transporte Metropolitano.
- El canal presencial continúa siendo el principal medio de recepción de PQRSD, aunque los canales virtuales (correo electrónico y sitio web) presentan una participación relevante, lo que evidencia oportunidades para fortalecer la atención digital.
- Se evidencia una situación crítica en términos de oportunidad, dado que el 100 % de las PQRSD en estado activo se encuentran fuera de los términos legales, y una proporción considerable de las solicitudes cerradas también fue atendida de manera extemporánea, lo que representa un riesgo institucional frente al cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.
- Los traslados por competencia a otras entidades representan una proporción baja del total de solicitudes, lo que sugiere una adecuada identificación general de competencias; no obstante, se identifican oportunidades de mejora en la orientación al ciudadano desde el momento de la radicación.
- Las peticiones negadas constituyen un porcentaje mínimo del total recibido (0,75 %), concentrándose principalmente en el proceso de Catastro, lo que indica que la mayoría de solicitudes son procedentes y gestionables por la entidad.

7. RECOMENDACIONES

- Diseñar e implementar de manera inmediata un plan de contingencia institucional para la atención de las PQRSD pendientes fuera de término, priorizando aquellas con mayor antigüedad y estableciendo responsables claros por dependencia.
- Fortalecer los mecanismos internos de control y seguimiento, mediante alertas automáticas de vencimiento en el sistema BPM, cronogramas semanales de revisión y reportes periódicos por parte de cada líder de proceso.
- Aplicar de forma oportuna el mecanismo de prórroga, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, informando debidamente al peticionario antes del vencimiento de los términos, con el fin de garantizar el debido proceso y evitar incumplimientos legales.

- Reforzar la responsabilidad disciplinaria asociada al incumplimiento de los términos legales, socializando de manera periódica las obligaciones establecidas en la normatividad vigente sobre el derecho de petición.
- Optimizar la calidad del registro de información en el sistema BPM, solicitando a todas las dependencias diligenciar de manera completa y precisa los campos obligatorios, así como realizar el cierre formal de las solicitudes atendidas, para asegurar la confiabilidad de los datos y facilitar el seguimiento.
- Fortalecer la orientación al ciudadano en el momento de la radicación, con el fin de reducir traslados innecesarios por competencia y mejorar la eficiencia en la gestión de las solicitudes.
- Promover el uso de los canales virtuales, mediante estrategias de divulgación y capacitación ciudadana, con el objetivo de descongestionar la atención presencial y mejorar la oportunidad en la recepción y trámite de las PQRSD.

Cordialmente,



MARÍA CATALINA PINILLA VALDIVIESO

Jefe de Oficina de Control Interno