 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small>	<b>PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>	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 DICIEMBRE DE 2025, ENERO Y FEBRERO DE 2026


**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**MARÍA CATALINA PINILLA VALDIVIESO**  
Jefe de Oficina

Bucaramanga, marzo de 2026

 <b>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</b> <small>BUCARAMANGA - FORTALECIMIENTO - SINOR - PROGRESO</small>	<b>PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>	<b>CODIGO: CMAM-FO-010</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN:01</b>

## TABLA DE CONTENIDO


<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1. OBJETIVOS.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>4</b>
<b>2. RESPONSABILIDAD .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>4. MARCO NORMATIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>5.1 CANALES DE ATENCION A USUARIOS .....</b>	<b>7</b>
<b>5.2 PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA .....</b>	<b>8</b>
<b>5.3 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS) .....</b>	<b>9</b>
<b>5.4 DISTRIBUCIÓN PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL .....</b>	<b>11</b>
<b>5.5 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA .....</b>	<b>12</b>
<b>5.6 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD .....</b>	<b>14</b>
<b>5.7 TRASLADO DE PETICIONES .....</b>	<b>16</b>
<b>5.8 PETICIONES NEGADAS.....</b>	<b>17</b>
<b>6. CONCLUSIONES .....</b>	<b>17</b>
<b>7. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>18</b>

 <b>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</b> <small>BUCARAMANGA - FORBOLBARRIO - SIBOL - PIEDICUEVA</small>	<b>PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>	CODIGO: CMAM-FO-010
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:01

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 87 de 1993 y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el informe de seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) gestionadas por el Área Metropolitana de Bucaramanga durante el periodo comprendido entre diciembre de 2025 y febrero de 2026.

Este seguimiento tiene como propósito evaluar el comportamiento de la gestión institucional frente al derecho fundamental de petición, verificando tanto la oportunidad en la respuesta como la trazabilidad de la información registrada en el sistema BPM, identificando tendencias, concentraciones de carga operativa y oportunidades de mejora en la atención al ciudadano.

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

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar el seguimiento y evaluación a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) tramitadas por el Área Metropolitana de Bucaramanga durante el periodo comprendido entre diciembre de 2025 y febrero de 2026, con el fin de verificar el cumplimiento de los términos legales de respuesta y la efectividad de los mecanismos institucionales de atención al ciudadano.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar la distribución de las PQRSD recibidas según su tipología, identificando tendencias relevantes en la interacción ciudadano–entidad.
2. Evaluar la gestión de las solicitudes por parte de las dependencias responsables, considerando volumen, concentración y capacidad de respuesta.
3. Examinar los canales de recepción utilizados, con el propósito de identificar patrones de uso y su impacto en la atención.
4. Verificar la oportunidad en la respuesta a las solicitudes, tanto en estado activo como cerrado, frente a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
5. Analizar el registro y trazabilidad de las solicitudes en el sistema BPM, especialmente en lo relacionado con traslados y estados de las solicitudes.


## 2. RESPONSABILIDAD

La Oficina de Control Interno es responsable de efectuar el seguimiento independiente a la gestión de las PQRSD, verificando el cumplimiento de la normatividad vigente y evaluando la efectividad de los controles implementados por la entidad.

No obstante, la responsabilidad directa sobre la atención, gestión oportuna y respuesta de las solicitudes recae en cada una de las dependencias y líderes de proceso, quienes deben garantizar el cumplimiento de los términos legales y la adecuada actualización de la información en el sistema BPM.

## 3. ALCANCE

El presente seguimiento comprende el análisis de las PQRSD registradas en el sistema BPM del Área Metropolitana de Bucaramanga durante el periodo comprendido entre diciembre de 2025 y febrero de 2026.

 <b>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</b> <small>BUCARAMANGA - FOCOMBAUNGA - SIBIR - FOCOLIBRA</small>	<b>PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>	CODIGO: CMAM-FO-010
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:01

La evaluación incluye:

- La caracterización de las solicitudes según su naturaleza.
- La distribución por dependencias responsables.
- Los canales de recepción utilizados por los ciudadanos.
- El estado de las solicitudes (activas y cerradas).
- La oportunidad en la atención frente a los términos legales.
- El registro de traslados a otras entidades y la consistencia de la información reportada.

La información analizada proviene del sistema BPM institucional.

#### **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.

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>	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 PQRSD.

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 PQRSFD.

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.”


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

## 5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

### 5.1 CANALES DE ATENCION A USUARIOS

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	<b>Punto atención al ciudadano</b>	Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana 69 - Neomundo. Piso 3	Lunes a viernes: 8:00 am a 5:30 pm
	<b>Buzón de sugerencias</b>	Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana 69 - Neomundo. Piso 3	Lunes a viernes: 8:00 am a 5:30 pm
Electrónico	<b>Sitio web</b>	<a href="https://www.amb.gov.co/pgrsd/">https://www.amb.gov.co/pgrsd/</a>	Permanente
	<b>Correo</b>	<a href="mailto:info@amb.gov.co">info@amb.gov.co</a>	Permanente
	<b>Redes sociales</b>	@areametropolitanadebucaramanga @AreaMetroBga	Lunes a viernes: 8:00 am a 5:30 pm
Correo postal	<b>Punto atención al ciudadano</b>	Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana – 69 Neomundo. Piso 3	Lunes a viernes: 8:00 am a 5:30 pm

 <b>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</b> <small>BUCARAMANGA - FORTALECIMIENTO - SINER - PROGRESO</small>	<b>PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>	CODIGO: CMAM-FO-010
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:01

Durante el periodo comprendido entre diciembre de 2025 y febrero de 2026, la entidad registró un total de 528 solicitudes, las cuales fueron objeto de análisis considerando diferentes variables que se presentan a continuación.

## 5.2 PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Durante el periodo evaluado se registraron **528 solicitudes**, evidenciando una concentración en las peticiones de interés general o particular y en los requerimientos de autoridades judiciales o entes de control.

Peticiones de interés general o particular: **166 (31,4%)**

Requerimientos de autoridades: **134 (25,4%)**

Acciones de tutela: **88 (16,7%)**

El resto de categorías presenta una participación significativamente menor.

### Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas según naturaleza trimestral de dic 2025, ene. y feb. 2026

SOLICITUDES RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA		
TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
ACCIÓN TUTELA	88	17%
DENUNCIAS	3	1%
PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	166	31%
QUEJAS	7	1%
REQUERIMIENTOS AUTORIDAD JUDICIAL O ENTES DE CONTROL	134	25%
SOLICITUD DE CERTIFICACIONES LABORALES Y/O FUNCIONES	73	14%
PETICIONES DE DOCUMENTOS O INFORMACIÓN	56	11%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON HABEAS DATA	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>528</b>	<b>100%</b>

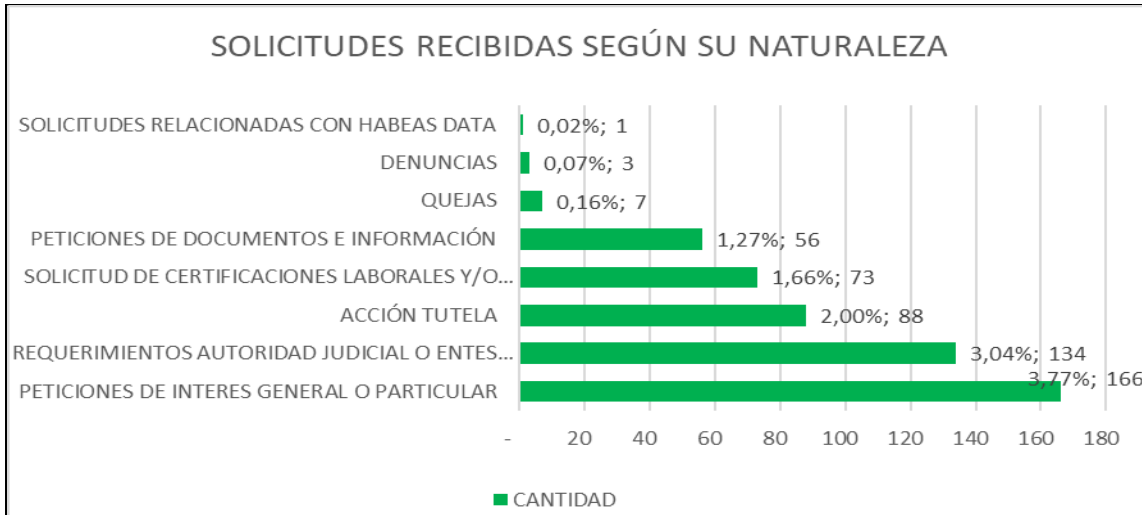
Fuente: Elaboración propia OCI con datos de la Plataforma de gestión de procesos BPM.Gov

De manera adicional, se registraron 803 comunicaciones que no requieren respuesta institucional, correspondientes principalmente a invitaciones o a comunicaciones de carácter informativo.

Desde el análisis de la información, se observa que el número de acciones de tutela registradas (88) resulta significativo dentro del total de solicitudes, lo cual constituye un indicador relevante para la gestión institucional. Este comportamiento puede estar asociado a percepciones de los ciudadanos frente a la oportunidad o calidad

de las respuestas emitidas, por lo que se considera pertinente su seguimiento y análisis en el marco de la mejora continua del servicio.

**Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas según naturaleza trimestral de dic. 2025, ene. y feb.**



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

### 5.3 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS)

La gestión de las solicitudes se concentra principalmente en:

- Catastro: 257 solicitudes (48,7%)
- Secretaría General: 176 solicitudes (33,3%)
- Transporte Metropolitano: 49 solicitudes (9,3%)

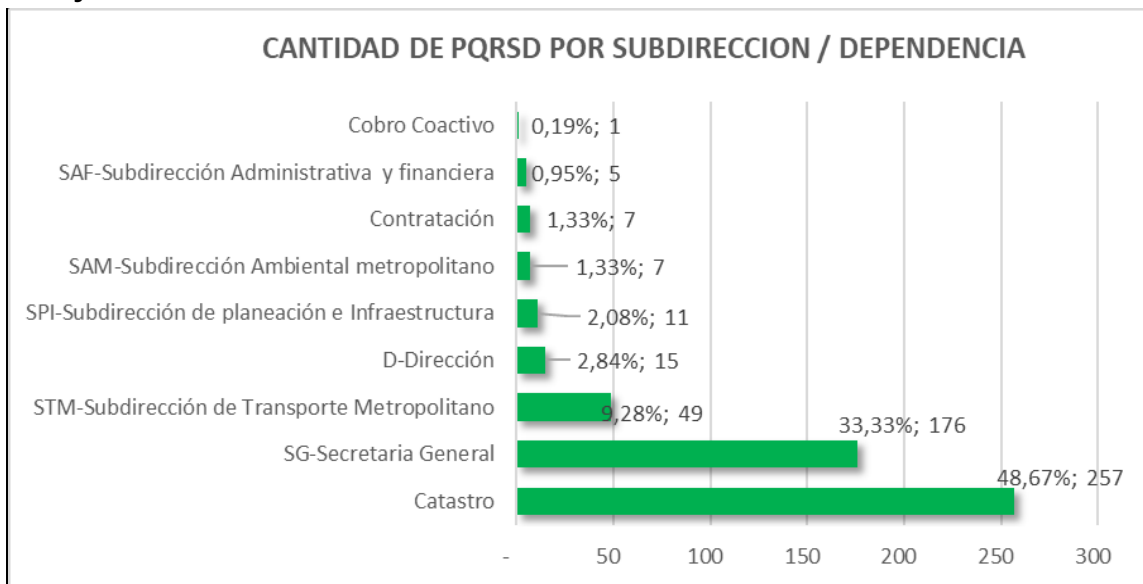
Las demás dependencias tienen una participación menor.

**Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias trimestral de dic 2025, ene. y feb. 2026**

Subdirección / Dependencia	CANTIDAD	%
STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	49	9,28%
SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura	11	2,08%
SG-Secretaria General	176	33,33%
SAM-Subdirección Ambiental metropolitano	7	1,33%
SAF-Subdirección Administrativa y financiera	5	0,95%
OCI-Control Interno	-	0,00%
D-Dirección	15	2,84%
Contratación	7	1,33%
Cobro Coactivo	1	0,19%
Catastro	257	48,67%
<b>TOTAL</b>	<b>528</b>	<b>100%</b>

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

**Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias trimestral de dic 2025, ene. y feb. 2026**



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

El análisis de la distribución de las PQRSD muestra que dos dependencias concentran más del 80% de las solicitudes del periodo, destacándose Catastro, lo cual es consistente con la naturaleza de sus funciones y su alto nivel de interacción

con la ciudadanía, lo cual corresponde a una característica propia de la operación institucional.

No obstante, esta concentración requiere un seguimiento permanente de los tiempos de atención y de la gestión de las solicitudes, dado su impacto directo en los resultados globales de oportunidad en la respuesta

#### 5.4 DISTRIBUCIÓN PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL

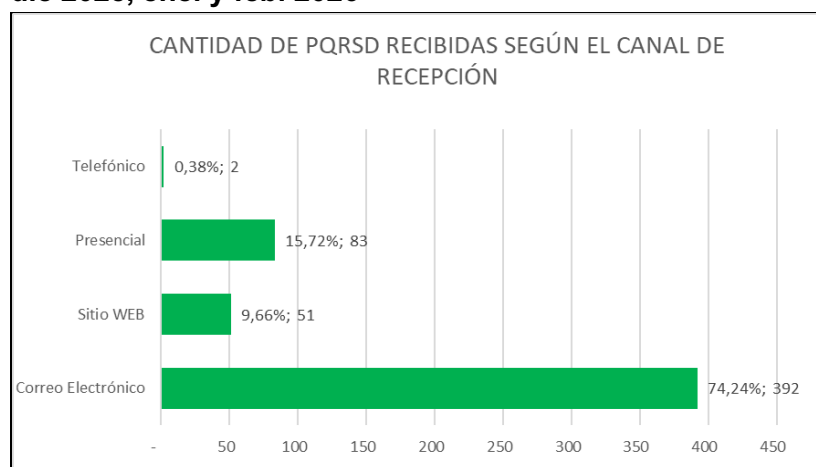
Se evidencia que el canal predominante es el correo electrónico, con 392 solicitudes (74,24%), seguido del canal presencial (15,72%) y el sitio web (9,66%).

**Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por canal trimestral de dic 2025, ene. y feb. 2026**

Medio de Recepción	CANTIDAD	%
Correo Electrónico	392	74,24%
Sitio WEB	51	9,66%
Presencial	83	15,72%
Telefónico	2	0,38%
Correo Postal	-	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>528</b>	<b>100%</b>

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

**Gráfico. Distribución porcentual PQRSD recibidas por canal de atención trimestral de dic 2025, ene. y feb. 2026**



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

El análisis de los canales de recepción evidencia un cambio significativo en la preferencia de los ciudadanos, consolidándose el correo electrónico como el principal medio de radicación, con una participación del 74,24%, muy por encima de los canales presencial y web.

Este comportamiento evidencia una mayor adopción de canales digitales por parte de los usuarios, favoreciendo la radicación remota y la trazabilidad de las solicitudes.

Asimismo, refleja una transformación en la interacción ciudadano-entidad, donde los medios electrónicos adquieren un papel predominante e inciden en la gestión interna de las PQRSD.

## 5.5 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

**Cuadro. Distribución Oportunidad en la atención de las PQRSD recibidas por dependencia trimestral de dic 2025, ene. y feb. 2026**

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS							
DEPENDENCIA	EN ESTADO CERRADAS (CON RESPUESTA)				EN ESTADO ACTIVAS (PENDIENTES DE RESPUESTA)		
	EN TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	SIN FECHA DE RESPUESTA	TOTAL	EN TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	TOTAL
Catastro	6	15	2	23		234	234
Cobro Coactivo		1		1			0
Contratación	7			7			0
D-Dirección	7	2		9		6	6
OCI-Control Interno				0			0
SAF-Subdirección Administrativa y financiera	3	2		5			0
SAM-Subdirección Ambiental metropolitano	6	1		7			0
SG-Secretaría General	68	73		141		35	35
SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura	5	2		7		4	4
STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	11	11		22		27	27
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>107</b>	<b>2</b>	<b>222</b>	<b>0</b>	<b>306</b>	<b>306</b>

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

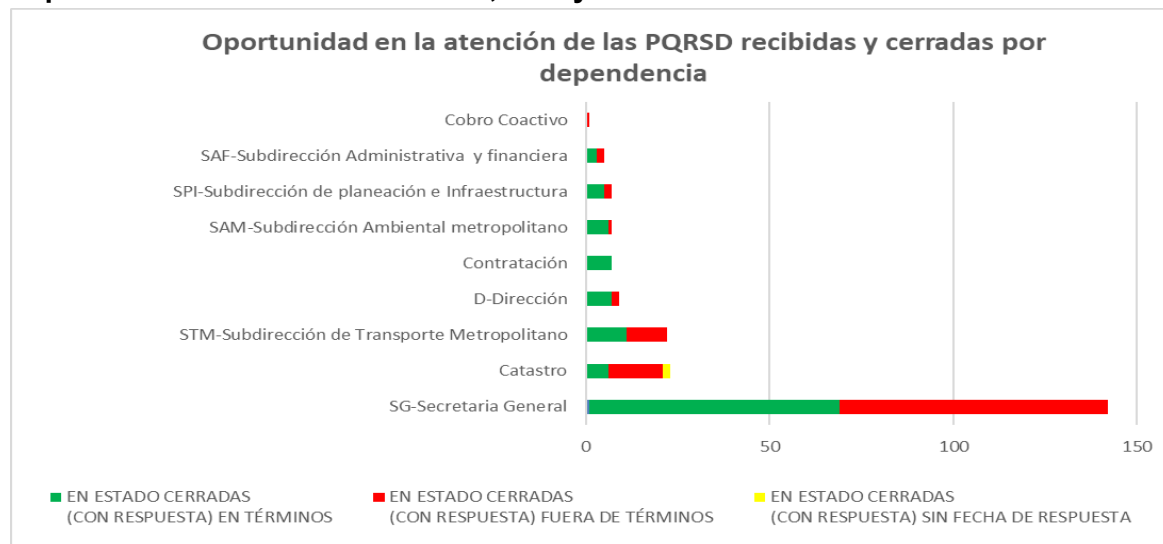
El análisis de la oportunidad en la atención de las PQRSD evidencia que, de las 528 solicitudes registradas en el periodo, 222 se encuentran cerradas (42%) y 306 permanecen activas (58%).

En cuanto a las solicitudes cerradas, se observa un comportamiento equilibrado en las solicitudes cerradas con 113 respuestas dentro del plazo (51%) y 107 fuera de término (48%), además de 2 casos sin registro de fecha de respuesta, lo que limita la trazabilidad del proceso; sin embargo, el volumen de solicitudes activas fuera de término incide de manera significativa en los resultados globales de oportunidad.

Respecto a las solicitudes en estado activo, se identifica que la totalidad (306) se encuentran fuera de términos, sin registros de atención dentro de los plazos establecidos. Esta situación incide directamente en los resultados globales de oportunidad y refleja la necesidad de fortalecer el seguimiento a las solicitudes en curso.

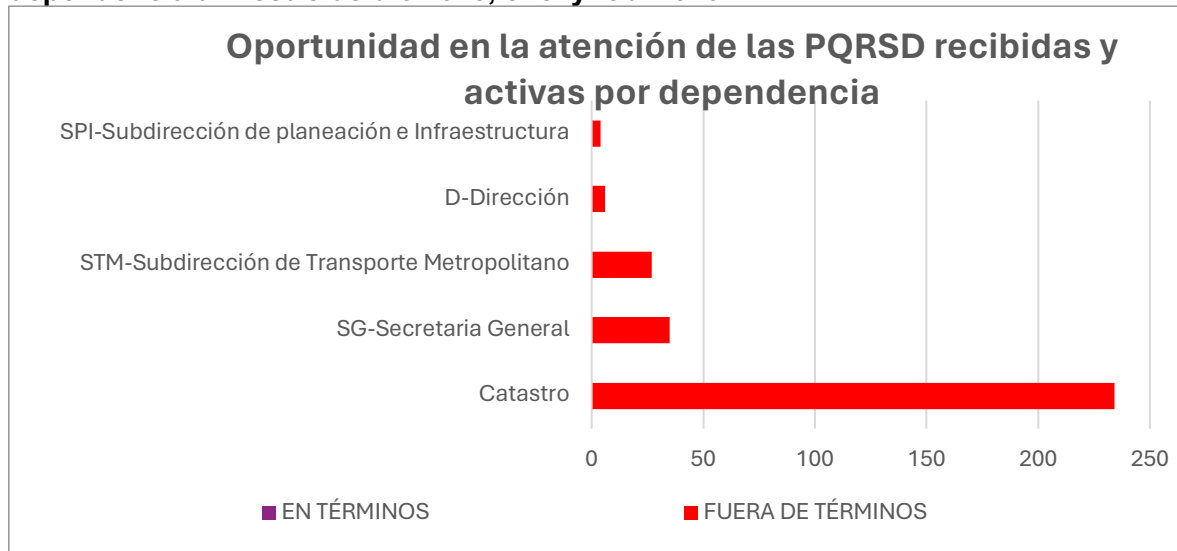
A nivel de dependencias, se destaca que Catastro concentra el mayor número de solicitudes activas fuera de término (234), seguido de Secretaría General (35) y Subdirección de Transporte Metropolitano (27), lo cual es consistente con su participación en el volumen total de PQRSD.

**Gráfico. Oportunidad en la atención de las PQRSD recibidas y cerradas por dependencia trimestre de dic 2025, ene. y feb. 2026**



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

**Gráfico. Oportunidad en la atención de las PQRSD recibidas y activas por dependencia trimestre de dic 2025, ene. y feb. 2026**



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

## 5.6 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

**Cuadro. Oportunidad de atención a las PQRSD por tipo de Solicitud trimestral de dic. 2025, ene. y feb. 2026**

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS							
TIPO DE SOLICITUD	EN ESTADO CERRADAS (CON RESPUESTA)				EN ESTADO ACTIVA (PENDIENTES DE RESPUESTA)		
	EN TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	SIN FECHA DE RESPUESTA	TOTAL	EN TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	TOTAL
SOLICITUDES RELACIONADAS CON HABEAS DATA				0		1	1
SOLICITUD DE CERTIFICACIONES LABORALES Y/O FUNCIONES	1	3		4		52	52
REQUERIMIENTOS AUTORIDAD JUDICIAL O ENTES DE CONTROL	54	19		73			0
QUEJAS	8	16	2	26		108	108
PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR		1		1		6	6
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	30	21		51		115	115
DENUNCIAS	2	1		3			0
ACCIÓN TUTELA	18	46		64		24	24
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>107</b>	<b>2</b>	<b>222</b>	<b>0</b>	<b>306</b>	<b>306</b>

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

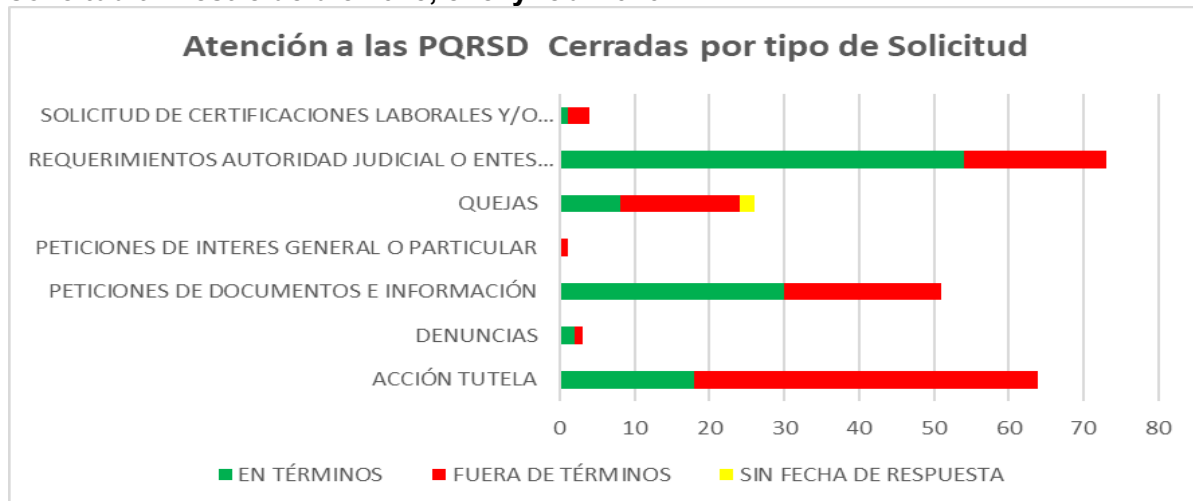
El comportamiento de la oportunidad en la respuesta de las PQRSD, analizado por tipo de solicitud, evidencia diferencias relevantes en el cumplimiento de los términos legales, asociadas a la naturaleza y complejidad de cada categoría.

Las peticiones de interés general o particular y los requerimientos de autoridades judiciales o entes de control, que representan una proporción significativa del total de solicitudes, presentan una alta incidencia en los resultados de incumplimiento, especialmente en aquellas que permanecen en estado activo, lo que impacta de manera directa los indicadores globales de oportunidad.

En el caso de las acciones de tutela, dada su naturaleza prioritaria y los términos perentorios que las rigen, se espera un nivel más alto de cumplimiento; sin embargo, su volumen dentro del total de solicitudes las convierte en un elemento crítico de seguimiento, en la medida en que cualquier desviación en su atención tiene implicaciones jurídicas para la entidad.

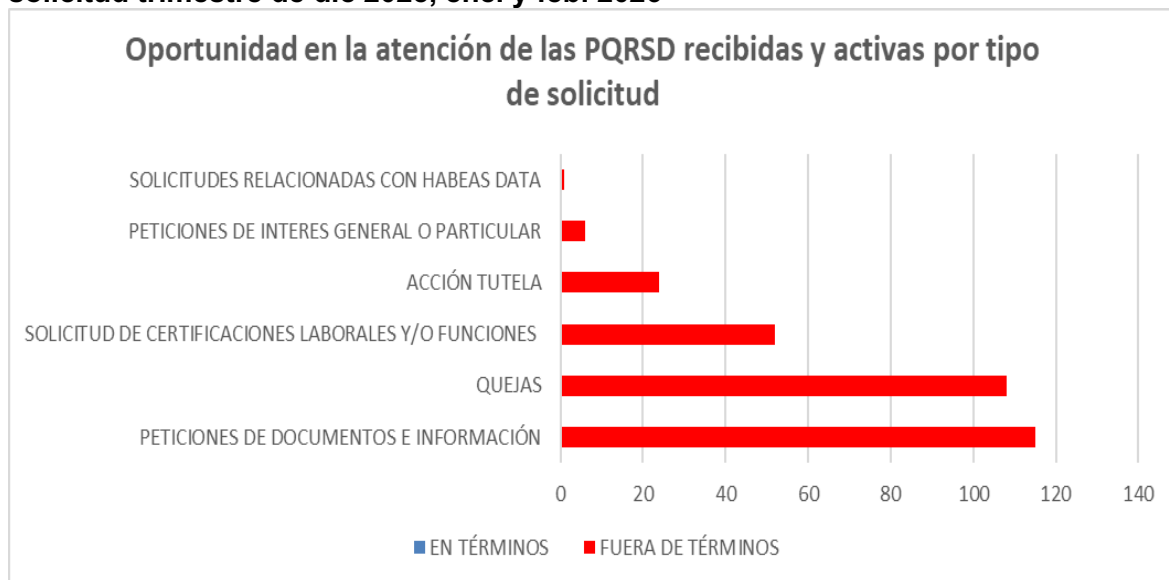
Por su parte, las peticiones de documentos e información y las solicitudes de certificaciones laborales, que generalmente cuentan con términos más cortos, requieren una gestión ágil y controlada, dado que su acumulación puede incidir en el incremento de solicitudes fuera de término si no se atienden oportunamente. Las quejas, denuncias y solicitudes relacionadas con habeas data, aunque representan un menor volumen dentro del total, deben mantenerse bajo seguimiento, considerando su sensibilidad y el impacto que pueden tener en términos de control disciplinario, reputacional o de protección de datos.

**Gráfico. Oportunidad en la atención de las PQRSD recibidas y cerradas por tipo de solicitud trimestre de dic 2025, ene. y feb. 2026**



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

**Gráfico. Oportunidad en la atención de las PQRSD recibidas y activas por tipo de solicitud trimestre de dic 2025, ene. y feb. 2026**



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

## 5.7 TRASLADO DE PETICIONES

En el periodo analizado se registraron 528 solicitudes, de las cuales 222 se encuentran cerradas y 306 permanecen en estado activo.

Del total de solicitudes cerradas, 6 fueron trasladadas a otras entidades, lo que evidencia que un porcentaje reducido de los trámites requirió gestión interinstitucional, mientras que las restantes fueron atendidas directamente por la entidad.

En cuanto a las solicitudes activas, se identifican 16 casos en los que no se registra información sobre traslado en el sistema, situación que, dado su estado en trámite, no permite determinar aún si serán gestionadas internamente o remitidas a otra entidad competente.

**Gráfico. Traslado de solicitudes a otras entidades trimestre de dic 2025, ene. y feb. 2026**

TRASLADO DE PQRSD				
ESTADO	TRASLADO A OTRA ENTIDAD			TOTAL
	SI	NO	SIN DEFINIR	
ACTIVO		290	16	306
CERRADO	6	216		222
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>506</b>	<b>16</b>	<b>528</b>

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

### 5.8 PETICIONES NEGADAS

A la fecha del presente seguimiento no se evidencian solicitudes negadas. No obstante, de las 306 solicitudes que permanecen en estado activo, 301 no cuentan con una definición registrada en el sistema, lo cual limita su trazabilidad.


## 6. CONCLUSIONES

- Durante el periodo comprendido entre diciembre de 2025 y febrero de 2026, la entidad gestionó un total de 528 PQRSD, evidenciando una alta interacción con la ciudadanía, principalmente a través de peticiones de interés general o particular y requerimientos de autoridades.
- La distribución de las solicitudes muestra una concentración significativa en las dependencias de Catastro y Secretaría General, lo cual es consistente con la naturaleza de sus funciones y su nivel de relacionamiento con los usuarios, incidiendo directamente en los resultados globales de la gestión.
- En cuanto a los canales de atención, se evidencia un cambio en la preferencia de los ciudadanos hacia el uso de medios electrónicos, especialmente el correo institucional, lo que refleja una transformación en la forma de interacción ciudadano-entidad y en la dinámica de gestión interna de las solicitudes.

- Respecto a la oportunidad en la atención, se observa que el 42% de las solicitudes han sido cerradas, con un comportamiento equilibrado entre respuestas dentro y fuera de los términos legales. No obstante, el 58% de las solicitudes permanece en estado activo, todas fuera de término, lo cual impacta los resultados globales de oportunidad.
- En relación con la trazabilidad de la información, se identifican registros incompletos en el sistema BPM, especialmente en variables como fechas, estado y traslado, lo cual limita la precisión del análisis y la confiabilidad de los resultados.
- No se evidencian solicitudes negadas durante el periodo evaluado.

## 7. RECOMENDACIONES

- Continuar fortaleciendo los mecanismos internos de seguimiento a las PQRSD, especialmente en las solicitudes que permanecen en estado activo, con el fin de mejorar progresivamente la oportunidad en la atención.
- Mantener el monitoreo permanente de las dependencias con mayor volumen de solicitudes, asegurando una gestión organizada y priorizada que permita optimizar los tiempos de respuesta.
- Consolidar el uso de los canales electrónicos como eje principal de atención al ciudadano, promoviendo su adecuada gestión y trazabilidad dentro del proceso.
- Fortalecer la gestión del sistema BPM mediante la adecuada parametrización de los plazos de atención de las PQRSD, conforme a la normatividad vigente y los procedimientos internos, así como el diligenciamiento completo y oportuno de la información asociada a fechas, estado y traslado de las solicitudes. Esto permitirá mejorar el control de tiempos, la trazabilidad de los procesos y el seguimiento oportuno, reduciendo el riesgo de incumplimiento en los términos legales de respuesta.

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORENCIA - SOTO - PIEDICHA</small>	<b>PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>	CODIGO: CMAM-FO-010
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:01

- Promover buenas prácticas en la gestión de PQRSD que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio, en concordancia con los lineamientos normativos y las políticas de atención al ciudadano.

Cordialmente,



**MARÍA CATALINA PINILLA VALDIVIESO**  
Jefe de Oficina de Control Interno