ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA
BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA

ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD TRIMESTRAL MARZO A MAYO DE 2026

OFICINA DE CONTROL INTERNO
MARÍA CATALINA PINILLA VALDIVIESO
Jefe de Oficina

Bucaramanga, junio de 2026

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3
1. OBJETIVOS 4
1.1 OBJETIVO GENERAL 4
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 4
2. RESPONSABILIDAD 4
3. ALCANCE 5
4. MARCO NORMATIVO 5
5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 7
5.1 CANALES DE ATENCION A USUARIOS 7
5.2 PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA 7
5.3 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS) 9
5.4 DISTRIBUCIÓN PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL 11
5.5 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA 12
5.6 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD 14
5.7 TRASLADO DE PETICIONES 16
5.8 PETICIONES NEGADAS 17
6. CONCLUSIONES 19
7. RECOMENDACIONES 19

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 marzo y mayo de 2026.

El presente seguimiento tiene como finalidad evaluar el comportamiento de la gestión institucional frente al derecho fundamental de petición, verificando la oportunidad en la atención de las solicitudes, la gestión realizada por las dependencias responsables, la utilización de los canales de atención y la trazabilidad de la información registrada en el sistema BPM, con el propósito de identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la atención al ciudadano.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar 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 marzo y mayo de 2026, verificando el cumplimiento de los términos legales de respuesta y la efectividad de los mecanismos institucionales de atención al ciudadano.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la distribución de las PQRSD recibidas según su naturaleza y comportamiento durante el periodo evaluado.
- Evaluar la gestión de las dependencias responsables en la atención de las solicitudes ciudadanas.
- Identificar los canales de recepción utilizados por los ciudadanos y su participación dentro del total de solicitudes recibidas.
- Verificar la oportunidad en la atención de las solicitudes activas y cerradas frente a los términos establecidos en la normatividad vigente.
- Analizar la trazabilidad de la información registrada en el sistema BPM respecto al estado y traslado 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.

La responsabilidad sobre la atención, gestión, respuesta oportuna y actualización de la información en el sistema BPM corresponde a cada una de las dependencias y líderes de proceso responsables de las solicitudes asignadas.

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 marzo y mayo de 2026.

La evaluación incluye:

- Caracterización de las solicitudes según su naturaleza.
- Distribución de las solicitudes por dependencia responsable.
- Canales de recepción utilizados por los ciudadanos.
- Estado de las solicitudes (activas y cerradas).
- Oportunidad en la atención frente a los términos legales.
- Traslados realizados a otras entidades.

La información analizada proviene del sistema BPM institucional.

4. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia – Artículo 20, 23 y 74: 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.

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 PQRSD.

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

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	**Punto atención al ciudadano**	Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana 69 - Neomundo. Piso 3	Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
	Buzón de sugerencias	Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana 69 - Neomundo. Piso 3	Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
Telefónico	**Línea fija desde Bucaramanga**	6076444831	Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
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 a.m. a 5:30 p.m.
Correo postal	**Punto atención al ciudadano**	Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana – 69 Neomundo. Piso 3	Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

5.2 PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Durante el periodo evaluado se registraron 683 solicitudes, observándose una concentración en las peticiones de interés general o particular (255 solicitudes, 37,34%) y en los requerimientos de autoridad judicial, otras entidades o entes de control (241 solicitudes, 35,29%), las cuales representan conjuntamente el 72,63% del total recibido.

Se destaca igualmente la recepción de 129 acciones de tutela (18,89%), participación superior a la observada en periodos anteriores; la participación de las acciones de tutela dentro del total de solicitudes constituye un aspecto de especial

seguimiento institucional, debido a los términos perentorios que regulan este mecanismo y a las implicaciones jurídicas derivadas de su atención.

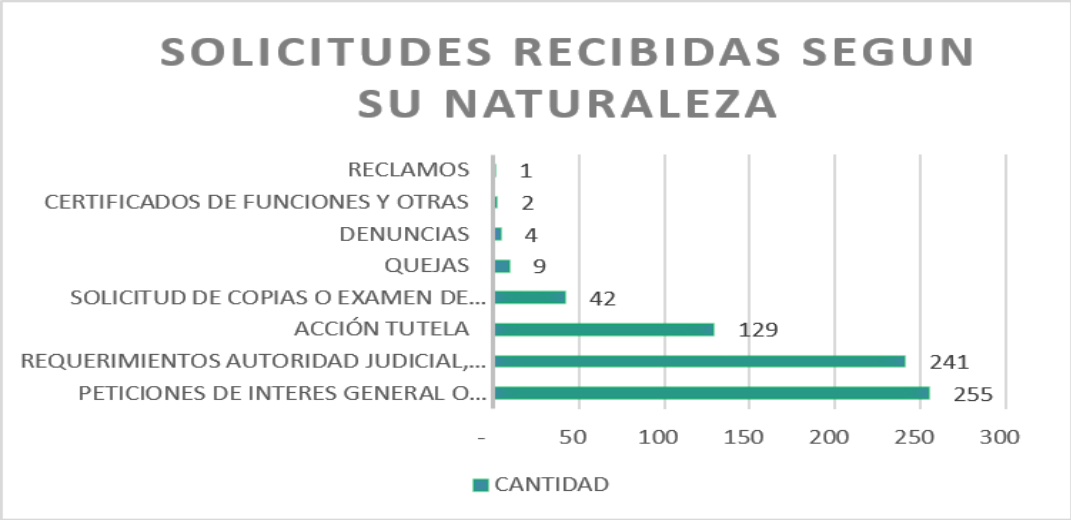
Las demás categorías presentan una participación menor dentro del total de solicitudes recibidas, destacándose las solicitudes de copias o examen de documentos que reposan en la entidad con 42 registros (6,15%).

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas según naturaleza trimestral de mar-mayo 2026

SOLICITUDES RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA		
TIPO DE SOLICITUD	**CANTIDAD**	**%**
ACCIÓN TUTELA	129	18,89%
CERTIFICADOS DE FUNCIONES Y OTRAS	2	0,29%
DENUNCIAS	4	0,59%
PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	255	37,34%
QUEJAS	9	1,32%
RECLAMOS	1	0,15%
REQUERIMIENTOS AUTORIDAD JUDICIAL, OTRAS ENTIDADES O ENTES DE CONTROL	241	35,29%
SOLICITUD DE COPIAS O EXAMEN DE DTOS. QUE REPOSAN EN LA ENTIDAD	42	6,15%
T O T A L	**683**	**100,00%**

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

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas según naturaleza trimestral de marzo-mayo 2026.



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

El comportamiento observado evidencia que la gestión institucional continúa concentrándose en solicitudes asociadas al ejercicio del derecho de petición y en requerimientos formulados por autoridades y organismos de control. Así mismo, el volumen de acciones de tutela registrado durante el periodo constituye un indicador relevante para el seguimiento institucional, dada la necesidad de garantizar respuestas oportunas y el cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente.

5.3 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS)

La gestión de las solicitudes se concentra principalmente en:

- Catastro: 361 solicitudes (52,86%).
- Secretaría General: 156 solicitudes (22,84%).
- Subdirección de Transporte Metropolitano: 85 solicitudes (12,45%).

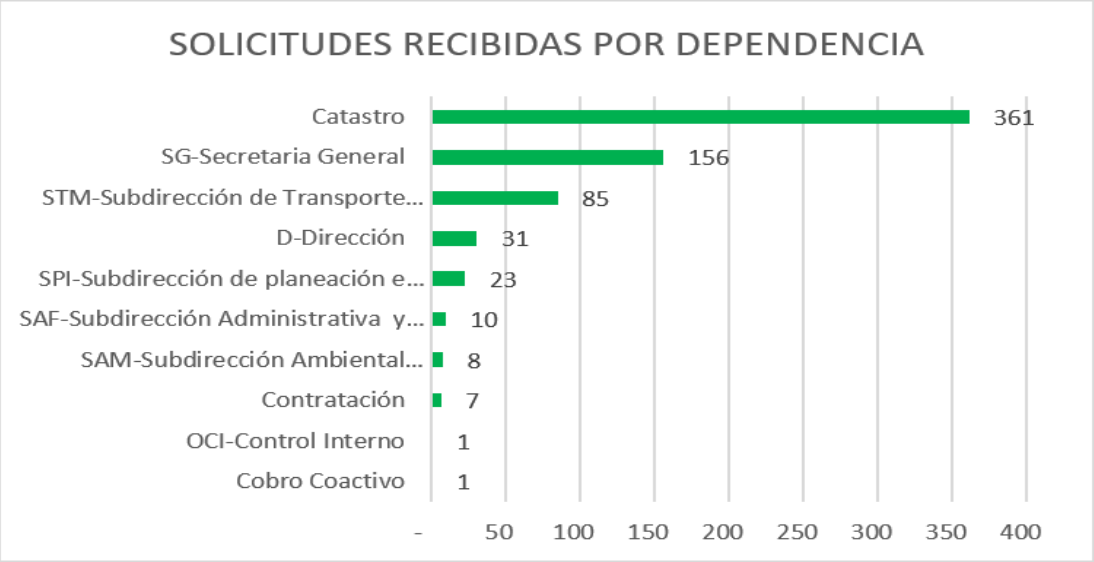
Estas tres dependencias concentran el 88,15% de las solicitudes registradas durante el periodo evaluado.

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias trimestral de marzo - mayo 2026

SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA		
Subdirección / Dependencia	**CANTIDAD**	**%**
Catastro	361	52,86%
Cobro Coactivo	1	0,15%
Contratación	7	1,02%
D-Dirección	31	4,54%
OCI-Control Interno	1	0,15%
SAF-Subdirección Administrativa y financiera	10	1,46%
SAM-Subdirección Ambiental metropolitano	8	1,17%
SG-Secretaria General	156	22,84%
SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura	23	3,37%
STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	85	12,45%
TOTAL	**683**	**100,00%**

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

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias trimestral de marzo-mayo 2026



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

La concentración de solicitudes en la dependencia de Catastro es consistente con la naturaleza de sus funciones y el alto nivel de interacción que mantiene con la ciudadanía. De igual forma, la participación de Secretaría General y la Subdirección de Transporte Metropolitano responde a la naturaleza de los trámites y servicios gestionados por estas dependencias.

Este comportamiento constituye una característica propia de la operación institucional y requiere un seguimiento permanente de los tiempos de atención, debido a su incidencia directa en los resultados globales de oportunidad en la respuesta.

5.4 DISTRIBUCIÓN PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL

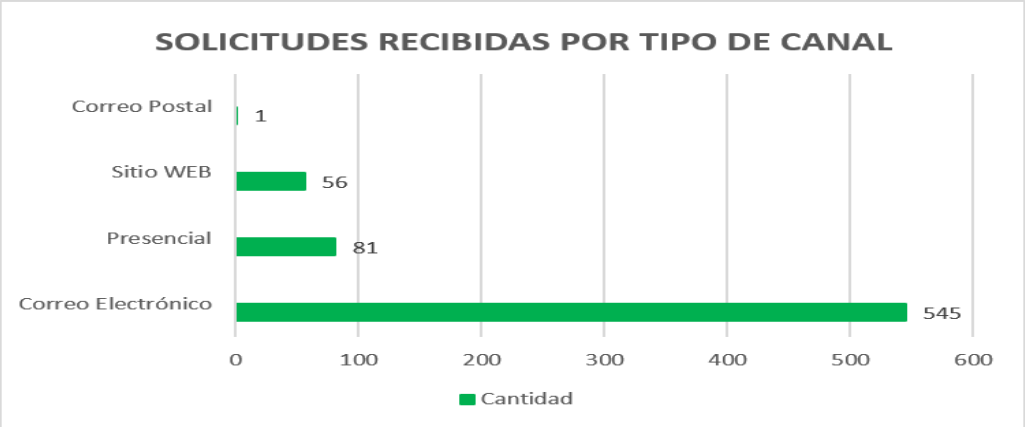
Durante el periodo evaluado, el correo electrónico se consolidó como el principal canal de recepción de solicitudes, con 545 registros (79,80%), seguido por la atención presencial con 81 solicitudes (11,86%) y el sitio web institucional con 56 solicitudes (8,20%).

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por canal trimestral de marzo - mayo 2026

SOLICITUDES RECIBIDAS POR TIPO DE CANAL		
Medio de recepción	**Cantidad**	**%**
Correo Electrónico	545	79,80%
Sitio WEB	56	8,20%
Presencial	81	11,86%
Correo Postal	1	0,15%
T O T A L	**683**	**100,00%**

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 marzo – mayo 2026



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

Los resultados evidencian una consolidación de los canales electrónicos como principal medio de interacción entre los ciudadanos y la entidad. La alta participación del correo electrónico refleja una preferencia por mecanismos que facilitan la radicación remota y la trazabilidad de las solicitudes, fortaleciendo la gestión documental y el seguimiento de los requerimientos ciudadanos.

5.5 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Del total de 683 solicitudes registradas, 291 (42,61%) se encuentran cerradas y 392 permanecen activas. Lo anterior evidencia que el 57,39% de las solicitudes registradas durante el periodo permanecen activas al momento del corte del seguimiento.

Respecto de las solicitudes cerradas, se identifican 112 respuestas emitidas dentro de los términos legales, 175 respuestas fuera de término y 4 solicitudes sin fecha de respuesta registrada.

En relación con las solicitudes activas, las 392 solicitudes pendientes de respuesta se encuentran fuera de los términos establecidos, situación que incide de manera significativa en los resultados globales de oportunidad.

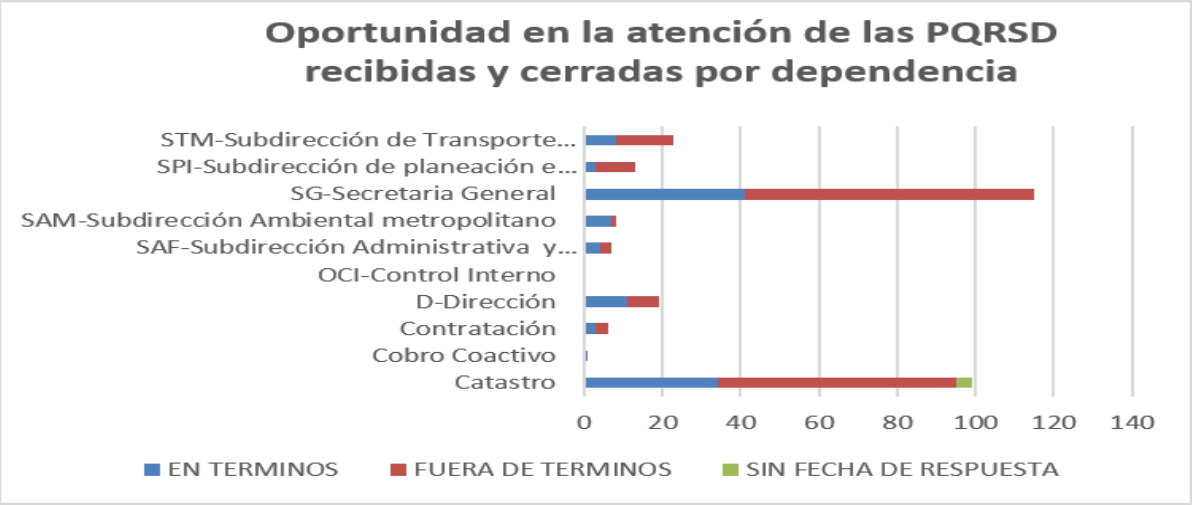
A nivel de dependencias, se observa que Catastro concentra el mayor número de solicitudes activas fuera de término (262), seguido de la Subdirección de Transporte Metropolitano (62) y la Secretaría General (41), dependencias que igualmente presentan el mayor volumen de solicitudes gestionadas durante el periodo.

Cuadro. Distribución Oportunidad en la atención de las PQRSD recibidas por dependencia trimestral marzo – mayo 2026

OPORTUNIDAD EN L A ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS							
DEPENDENCIA	EN ESTADO CERRADAS (Con respuesta)				EN ESTADO ACTIVAS (Pendiente de Respuesta)		
	EN TERMINOS	FUERA DE TERMINOS	SIN FECHA DE RESPUESTA	TOTAL	EN TERMINOS	FUERA DE TERMINOS	TOTAL
Catastro	34	61	4	**99**		262	**262**
Cobro Coactivo	1	0		**1**		0	**0**
Contratación	3	3		**6**		1	**1**
D-Dirección	11	8		**19**		12	**12**
OCI-Control Interno	0	0		**0**		1	**1**
SAF-Subdirección Administrativa y financiera	4	3		**7**		3	**3**
SAM-Subdirección Ambiental metropolitano	7	1		**8**		0	**0**
SG-Secretaria General	41	74		**115**		41	**41**
SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura	3	10		**13**		10	**10**
STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	8	15		**23**		62	**62**
T O T A L	112	175	4	**291**	0	392	**392**

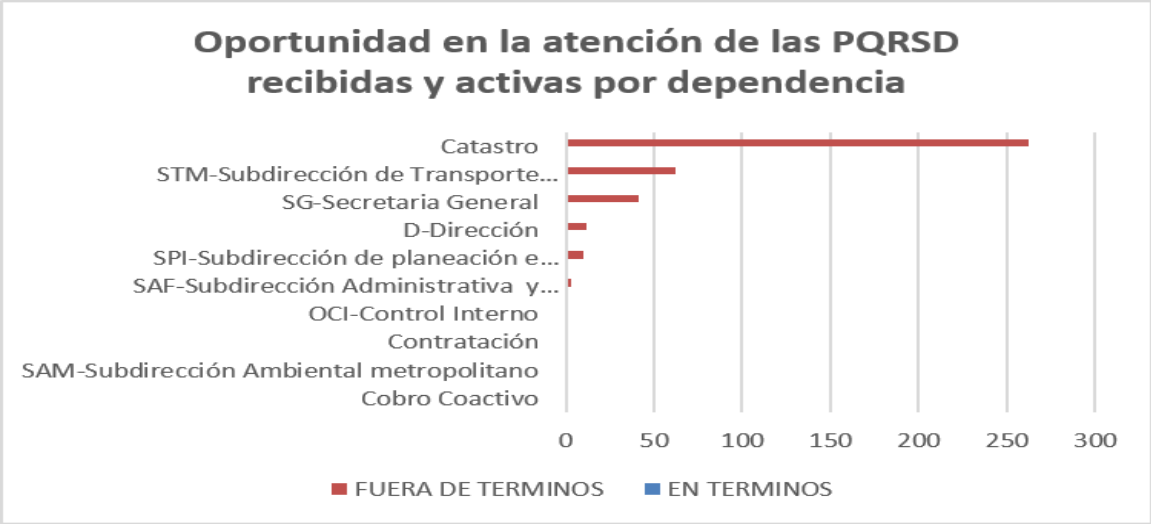
Fuente: Elaboración propia OCI con datos de la Plataforma de gestión de procesos BPM.Gov

Gráfico. Oportunidad en la atención de las PQRSD recibidas y cerradas por dependencia trimestre marzo - mayo 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 marzo - mayo



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

El análisis por tipo de solicitud evidencia que las peticiones de interés general o particular, los requerimientos de autoridad judicial, otras entidades o entes de control y las acciones de tutela concentran el mayor número de solicitudes pendientes de respuesta fuera de término.

Las acciones de tutela registran 35 solicitudes activas fuera de término y 60 respuestas cerradas fuera de término, situación que requiere especial seguimiento debido a los términos perentorios que regulan este tipo de actuaciones.

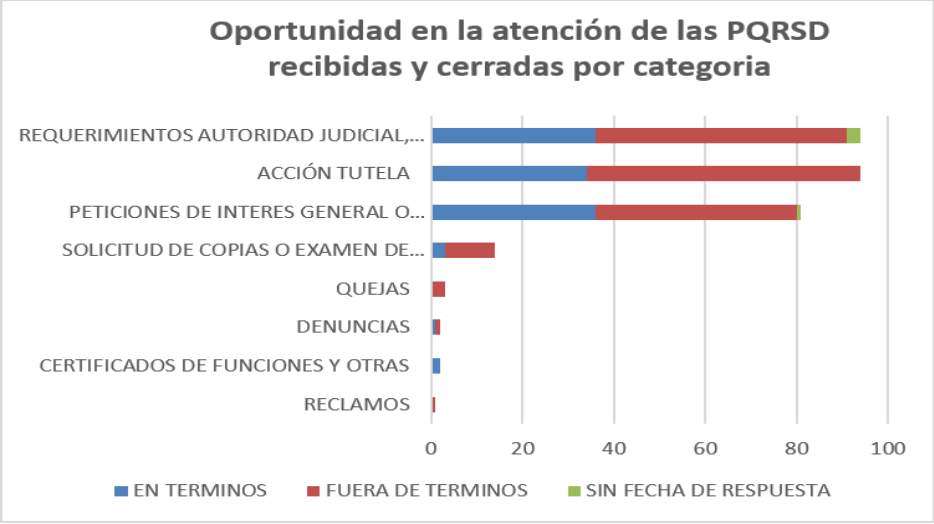
Las peticiones de interés general o particular presentan 174 solicitudes activas fuera de término, constituyéndose en la categoría con mayor incidencia sobre los resultados globales de oportunidad.

Cuadro. Oportunidad de atención a las PQRSD por tipo de Solicitud trimestral marzo – mayo 2026

OPORTUNIDAD EN L A ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS							
TIPO DE SOLICITUD	EN ESTADO CERRADAS (Con respuesta)				EN ESTADO ACTIVAS (Pendiente de Respuesta)		
	EN TERMINOS	FUERA DE TERMINOS	SIN FECHA DE RESPUESTA	TOTAL	EN TERMINOS	FUERA DE TERMINOS	TOTAL
ACCIÓN TUTELA	34	60		**94**		35	**35**
CERTIFICADOS DE FUNCIONES Y OTRAS	2	0		**2**		0	**0**
DENUNCIAS	1	1		**2**		2	**2**
PETICIONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	36	44	1	**81**		174	**174**
QUEJAS	0	3		**3**		6	**6**
RECLAMOS	0	1		**1**		0	**0**
REQUERIMIENTOS AUTORIDAD JUDICIAL, OTRAS ENTIDADES O ENTES DE CONTROL	36	55	3	**94**		147	**147**
SOLICITUD DE COPIAS O EXAMEN DE DTOS. QUE REPOSAN EN LA ENTIDAD	3	11		**14**		28	**28**
T O T A L	**112**	**175**	**4**	**291**	**0**	**392**	**392**

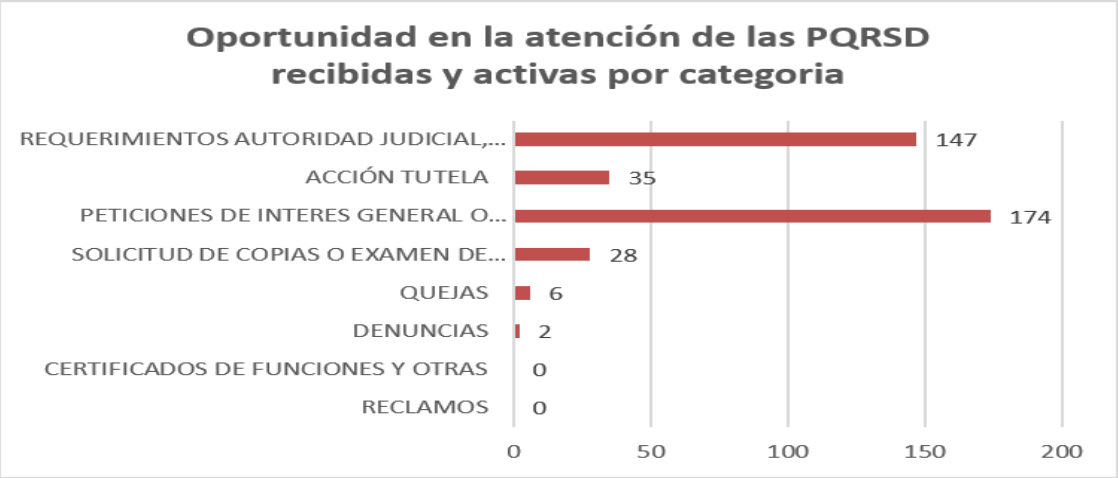
Fuente: Elaboración propia OCI con datos de la Plataforma de gestión de procesos BPM.Gov

Gráfico. Oportunidad en la atención de las PQRSD recibidas y cerradas por tipo de solicitud trimestre marzo – mayo 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 marzo – mayo 2026



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

5.7 TRASLADO DE PETICIONES

Gráfico. Traslado de solicitudes a otras entidades trimestre de marzo - mayo 2026

TRASLADO DE PQRSD				
	TRASLADO A OTRA ENTIDAD			
ESTADO	SI	NO	SIN DEFINIR	TOTAL
ACTIVO			392	392
CERRADO	18	269	4	291
TOTAL	18	269	396	683

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

Durante el periodo evaluado se registraron 683 solicitudes, de las cuales 291 se encuentran cerradas y 392 permanecen activas.

De las solicitudes cerradas, 18 fueron trasladadas a otras entidades competentes, mientras que 269 fueron atendidas directamente por el Área Metropolitana de Bucaramanga. Adicionalmente, 4 registros no cuentan con información definida respecto a la gestión de traslado.

En cuanto a las solicitudes activas, se evidencia que 392 registros aún no presentan una definición sobre traslado, situación asociada a que las solicitudes continúan en trámite y su gestión aún no ha concluido.

Los resultados muestran que la mayoría de las solicitudes son atendidas directamente por la entidad, mientras que los traslados a otras entidades representan una proporción reducida del total gestionado.

5.8 PETICIONES NEGADAS

De acuerdo con la información reportada en el sistema BPM, durante el periodo comprendido entre marzo y mayo de 2026 se identificaron siete (7) solicitudes negadas, las cuales se encuentran en estado cerrado.

Del total de solicitudes negadas, una (1) fue trasladada a otra entidad competente, mientras que las seis (6) restantes fueron gestionadas directamente por el Área Metropolitana de Bucaramanga.

5.9 AJUSTE METODOLÓGICO – TRÁMITES CATASTRALES CON NATURALEZA DE PQRSD

La Oficina de Control Interno cruzó el presente informe con el listado fuente exportado del BPM (archivo "Informe_ListadoAct") y encontró tres categorías del campo "Tipo de Comunicación, Trámites Catastrales y de Transporte" que, aunque están etiquetadas como "Trámite catastral", corresponden por su naturaleza a peticiones, solicitudes de información o recursos con implicaciones jurídicas, y no a trámites de servicio catastral (cambio de propietario, revisión de avalúos, desenglobe, entre otros). Estas 105 solicitudes no fueron incluidas en el universo de 683 PQRSD reportado en las secciones 5.2 a 5.7 de este informe. Las cifras de dichas secciones se conservan sin modificar por haber sido generadas por el proceso responsable; el presente ajuste documenta el hallazgo de la OCI y su efecto sobre el total institucional.

Categorías incorporadas por la OCI:

- Solicitud información radicados ante el IGAC (9 registros): solicitudes de copia de resoluciones catastrales; misma naturaleza que "Solicitud de copias" ya incluida en el informe. Se suman a esa categoría.
- Solicitud de información radicados AMB (3 registros): solicitudes de verificación de matrícula e información catastral. Se suman a "Solicitud de copias" por su naturaleza informativa.
- Recursos contra actos administrativos (93 registros): recursos de reposición contra resoluciones catastrales, presentados por particulares y

urbanizadoras, regulados por el Título II del CPACA. Se incorporan como categoría independiente por tratarse de un mecanismo jurídico distinto a la petición ordinaria.

Cuadro. Comparativo cifra original del informe (BPM) vs. cifra ajustada por la OCI – trimestre marzo-mayo 2026

Indicador	Informe original (BPM)	Ajustado OCI	Variación
Total PQRSD	683	788	+105 (+15,4%)
Catastro (dependencia)	361 (52,86%)	466 (59,14%)	+105
Solicitudes cerradas	291	297	+6
Solicitudes activas	392	491	+99

Fuente: Elaboración propia OCI, cruce del informe trimestral con el listado fuente del BPM

Cuadro. Distribución de PQRSD según naturaleza – cifra ajustada OCI

Naturaleza de la solicitud	Cantidad	%
Peticiones de interés general o particular	255	32,36%
Requerimientos autoridad judicial, otras entidades o entes de control	241	30,58%
Acción de tutela	129	16,37%
Solicitud de copias o examen de documentos (incluye 12 registros OCI)	54	6,85%
Recursos contra actos administrativos (nueva – hallazgo OCI)	93	11,80%
Quejas	9	1,14%
Denuncias	4	0,51%
Certificados de funciones y otras	2	0,25%
Reclamos	1	0,13%
Total	**788**	**100%**

Fuente: Elaboración propia OCI, cruce del informe trimestral con el listado fuente del BPM.

Del ajuste se destaca que 89 de los 93 recursos contra actos administrativos permanecen activos (sin resolver) y que, aplicando el mismo criterio que el informe ya usa para las demás solicitudes activas, quedarían clasificados como fuera de término. La Oficina de Control Interno considera prioritario verificar el estado real de estos 89 recursos antes del próximo Comité de Dirección, dado su volumen (comparable al de las acciones de tutela) y su implicación jurídica bajo el Título II del CPACA.

Este ajuste queda documentado para trazabilidad y no reemplaza las cifras originales de las secciones anteriores. La Oficina de Control Interno recomienda que, a partir del próximo trimestre, el criterio de extracción del BPM incorpore

formalmente estas tres categorías dentro del universo de PQRSD, previa validación con la Subdirección de Planeación e Infraestructura.

6. CONCLUSIONES

- Durante el periodo comprendido entre marzo y mayo de 2026 se registraron 683 PQRSD, evidenciando un incremento en el volumen de solicitudes frente al periodo anterior.

- Las peticiones de interés general o particular, los requerimientos de autoridades y las acciones de tutela concentraron la mayor participación dentro del total de solicitudes recibidas.

- Las dependencias de Catastro, Secretaría General y Subdirección de Transporte Metropolitano concentraron el mayor volumen de gestión, representando más del 88% de las solicitudes registradas.

- El correo electrónico se consolidó como el principal canal de recepción, confirmando la preferencia de los ciudadanos por los medios electrónicos para la radicación de solicitudes.

- Del total de solicitudes registradas, el 42,61% se encuentran cerradas y el 57,39% permanecen activas, situación que incide directamente en los resultados de oportunidad observados durante el periodo.

- Se evidenció la negación de siete (7) solicitudes durante el periodo evaluado, las cuales se encuentran en estado cerrado. Del total de solicitudes negadas, una (1) fue trasladada a otra entidad competente.

- La información registrada en el sistema BPM constituye un elemento fundamental para la trazabilidad y seguimiento de las solicitudes, permitiendo realizar el análisis de la gestión institucional.

7. RECOMENDACIONES

- Continuar fortaleciendo los mecanismos internos de seguimiento y control de las PQRSD, con especial atención a las solicitudes que permanecen activas.

- Mantener el monitoreo permanente de las dependencias con mayor volumen de solicitudes, promoviendo una gestión oportuna y el seguimiento continuo de los tiempos de respuesta.

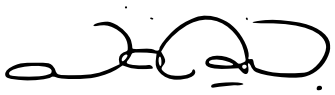
- Formalizar con el área de Sistemas y la Subdirección de Planeación e infraestructura la inclusión permanente de las solicitudes de información ante el IGAC, las solicitudes de información AMB y los recursos contra actos administrativos (105 solicitudes en el presente trimestre, ver ajuste metodológico de la OCI en el numeral 5.9) dentro del universo de PQRSD reportado, y verificar el estado de los 89 recursos activos identificados.

- Consolidar las estrategias de atención a través de canales electrónicos, aprovechando la alta utilización de estos medios por parte de los ciudadanos.

- 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 de cada requerimiento.

- Continuar promoviendo buenas prácticas en la gestión documental y en la atención al ciudadano, orientadas al mejoramiento continuo de la calidad y oportunidad del servicio prestado.

Cordialmente,



MARÍA CATALINA PINILLA VALDIVIESO
Jefe de Oficina de Control Interno