

	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 SEMESTRAL ENERO A JUNIO 2026

OFICINA DE CONTROL INTERNO
MARÍA CATALINA PINILLA VALDIVIESO
Jefe de Oficina

Bucaramanga, julio de 2026

	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	CODIGO: CMAM-FO-010
	INFORME DE SEGUIMIENTO	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	5
4. MARCO NORMATIVO	5
5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	7
5.1 PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA.....	7
5.2 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS)	9
5.3 DISTRIBUCIÓN PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL	10
5.4 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS – EN ESTADO ACTIVAS (PENDIENTES DE RESPUESTA)	12
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.....	15
6. CONCLUSIONES	16
7. RECOMENDACIONES	17

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

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones de evaluación independiente y seguimiento asignadas a la Oficina de Control Interno por la Ley 87 de 1993, y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que dispone que las entidades públicas deben garantizar un mecanismo para la recepción, trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas 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 primer semestre de la vigencia 2026.

El propósito de este informe es evaluar la gestión institucional en la atención de las PQRSD presentadas por la ciudadanía, los grupos de valor y demás partes interesadas, a través de los diferentes canales de atención habilitados por la entidad. Para ello, se verifica el cumplimiento de los términos legales establecidos para su trámite y respuesta, así como la aplicación de los lineamientos definidos en la Política de Servicio al Ciudadano, identificando fortalezas, oportunidades de mejora y aspectos que contribuyan al fortalecimiento del sistema de atención y de los mecanismos de control institucional.

El análisis contenido en este documento comprende el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas por las diferentes dependencias del ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, con el fin de evaluar la oportunidad, eficacia y calidad de las respuestas emitidas, así como el cumplimiento de la normatividad vigente. Como resultado del ejercicio de seguimiento, se formulan observaciones y recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo de la gestión institucional y al fortalecimiento de la atención al ciudadano.

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

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión del Sistema de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) del ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA, mediante el análisis de las solicitudes recibidas y tramitadas durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, verificando su comportamiento, el cumplimiento de los términos legales para su atención y la efectividad de los canales dispuestos por la entidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la atención al ciudadano y al mejoramiento continuo de la gestión institucional

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.

2. RESPONSABILIDAD

La Oficina de Control Interno, en ejercicio de las funciones de evaluación independiente establecidas en la Ley 87 de 1993, es responsable de realizar el seguimiento y la evaluación a la gestión institucional relacionada con la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), verificando el cumplimiento de la normatividad vigente, los términos legales de respuesta, los procedimientos internos y los lineamientos definidos por la entidad para la atención al ciudadano. Este ejercicio tiene como propósito identificar fortalezas, oportunidades de mejora y riesgos que permitan fortalecer el desempeño institucional y contribuir al mejoramiento continuo de los procesos.

No obstante, la responsabilidad por la recepción, análisis, trámite y respuesta de fondo a las PQRSD recae en los líderes de proceso y en los servidores públicos de las dependencias competentes, de conformidad con las funciones y competencias asignadas a cada área. En consecuencia, corresponde a dichas dependencias garantizar que las respuestas emitidas sean oportunas, completas, claras, congruentes con lo solicitado y ajustadas a las disposiciones legales y

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

reglamentarias aplicables, asegurando una adecuada atención a la ciudadanía y a los demás grupos de valor

3. ALCANCE

El presente seguimiento comprende la revisión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas por el ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2026, 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.

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

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 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

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

necesidades y expectativas, y que sea accesible a través de diversos canales integrados tanto físicos como electrónicos.”

5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

A continuación, se presentan los canales de atención habilitados por el ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA durante el período objeto de seguimiento, mediante los cuales la ciudadanía y los demás grupos de valor pudieron radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (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	6076444831	Lunes a viernes: 8:00 am a 5:30 pm
Electrónico	Sitio web	https://www.amb.gov.co/pgrsd/	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 1.336 PQRSD, distribuidas de acuerdo a su naturaleza de la siguiente manera:

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

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas según naturaleza primer semestre de 2026

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA		
Tipo de solicitud	Cantidad	%
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR - 15 DÍAS	469	35,10%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES - 10 DÍAS	313	23,43%
ACCIONES DE TUTELA	227	16,99%
RECURSOS CONTRA ACTOS ADMINISTRATIVOS	133	9,96%
PETICIONES DE DOCUMENTOS, INFORMACIÓN Y/O CERTIFICACIONE	168	12,57%
QUEJAS - 15 DÍAS	17	1,27%
DENUNCIAS-15 DÍAS	6	0,45%
RECLAMOS-15 DÍAS	3	0,22%
SUGERENCIAS-15 Días	0	0,00%
TOTAL	1336	100%

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

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas según naturaleza primer semestre de 2026.



Fuente: Elaboración propia OCI.

Durante el primer semestre de 2026, el Área Metropolitana de Bucaramanga recibió un total de 1.336 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). El análisis por naturaleza evidencia que las peticiones de interés general y particular constituyeron la tipología de mayor recurrencia, con 469

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

solicitudes (35,10 %), consolidándose como el principal mecanismo de interacción de la ciudadanía con la Entidad para el ejercicio del derecho de petición.

En segundo lugar se ubicaron las peticiones entre autoridades, con 313 solicitudes (23,43 %), seguidas por las acciones de tutela, con 227 registros (16,99 %). Estas tipologías representan una parte significativa de las solicitudes recibidas y requieren especial atención debido a los términos legales establecidos para su trámite y respuesta.

Por su parte, los recursos contra actos administrativos registraron 133 solicitudes (9,96 %), mientras que las peticiones de documentos, información y/o certificaciones alcanzaron 168 registros (12,57 %), reflejando la demanda de actuaciones administrativas relacionadas con el acceso a la información pública y el ejercicio de los mecanismos de contradicción frente a las decisiones adoptadas por la Entidad.

Finalmente, las quejas, denuncias y reclamos representaron una participación marginal dentro del total de PQRSD, con 17 (1,27 %), 6 (0,45 %) y 3 (0,22 %) solicitudes, respectivamente. Durante el período evaluado no se registraron sugerencias

5.2 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS)

La distribución de las PQRSD por dependencia evidencia que la Subdirección de Catastro concentró el mayor volumen de solicitudes durante el primer semestre de 2026, con 672 PQRSD (50,30 %) del total recibido, confirmándose como el proceso con mayor interacción con la ciudadanía debido a la naturaleza de los servicios y trámites catastrales que presta la Entidad.

En segundo lugar, se ubicó la Secretaría General, con 371 solicitudes (27,77 %), seguida por la Subdirección de Transporte Metropolitano, con 155 solicitudes (11,60 %). En conjunto, estas tres dependencias concentraron 1.198 PQRSD, equivalentes al 89,67 % del total recibido, lo que evidencia que la mayor demanda de atención ciudadana continúa focalizándose en estos procesos.

Las demás dependencias registraron una participación significativamente menor. La Dirección General y la Subdirección de Planeación e Infraestructura recibieron 43 solicitudes cada una (3,22 %); la Subdirección Ambiental Metropolitana, 24 solicitudes (1,80 %); la Subdirección Administrativa y Financiera, 18 (1,35 %); Contratación, 7 (0,52 %); Control Interno, 2 (0,15 %); y Cobro Coactivo, 1 solicitud (0,07 %).

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

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por dependencia primer semestre de 2026.

DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS)		
Tipo de solicitud	Cantidad	%
CATASTRO	672	50,30%
SG-SECRETARIA GENERAL	371	27,77%
STM-SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO	155	11,60%
D-DIRECCIÓN	43	3,22%
SPI-SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA	43	3,22%
SAF-SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	18	1,35%
SAM- SUBDIRECCIÓN AMBIENTAL METROPOLITANA	24	1,80%
CONTRATACIÓN	7	0,52%
CONTROL INTERNO	2	0,15%
COBRO COACTIVO	1	0,07%
TOTAL	1336	100%

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

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias primer semestre de 2026.



Fuente: Elaboración propia OC

5.3 DISTRIBUCIÓN PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL

El análisis de los canales de recepción evidencia que el correo electrónico continúa siendo el principal medio utilizado por la ciudadanía para presentar PQRSD, registrando 962 solicitudes (72,01 %) del total recibido durante el primer semestre de 2026.

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

En segundo lugar, se ubicó la atención presencial, con 256 solicitudes (19,16 %), seguida del sitio web institucional, mediante el cual se radicaron 116 solicitudes (8,68 %).

Los canales de correo postal y atención telefónica presentaron una utilización mínima, con una (1) solicitud cada uno, equivalente al 0,07 % del total de PQRSD recibidas.

Estos resultados evidencian la consolidación de los canales electrónicos como principal mecanismo de interacción entre la ciudadanía y la Entidad, lo que resalta la importancia de garantizar su disponibilidad, oportunidad y eficiencia.

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por canal primer semestre del 2026

DISTRIBUCIÓN PQRSD RECIBIDAS POR CANAL		
Tipo de solicitud	Cantidad	%
CORREO ELECTRÓNICO	962	72,01%
PRESENCIAL	256	19,16%
SITIO WEB	116	8,68%
CORREO POSTAL	1	0,07%
TELEFÓNICO	1	0,07%
TOTAL	1336	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 primer semestre de 2026.



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)

Cuadro. Oportunidad en la atención a las PQRSD recibidas – en estado activas primer semestre de 2026.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS – EN ESTADO ACTIVAS				
DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	EN TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	TOTAL
CATASTRO	ACCION DE TUTELA	0	1	1
	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	0	160	160
	QUEJAS	0	2	2
	RECLAMOS	0	2	2
	RECURSOS CONTRA ACTOS ADMINISTRATIVOS	0	126	126
	PETICIONES DE DOCUMENTOS, INFORMACIÓN Y/O CERTIFICACIONES	0	172	172
	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	0	15	15
Total		0	478	478
STM-SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO	DENUNCIAS	0	1	1
	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	0	81	81
	QUEJAS	0	8	8
	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	0	4	4
Total		0	94	94
SG-SECRETARIA GENERAL	ACCIONES DE TUTELA	0	46	46
	DENUNCIAS	0	1	1
	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	0	11	11
	QUEJAS	0	2	2
	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	0	3	3
Total		0	63	63
SAF-SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	0	1	1
Total		0	1	1
SPI-SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	0	7	7
	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	0	1	1
	PETICIONES DE DOCUMENTOS, INFORMACIÓN Y/O CERTIFICACIONES	0	1	1
Total		0	9	9
D-DIRECCION GENERAL	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	0	5	5
	TUTELAS	0	1	1
	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	0	2	2
Total		0	8	8
TOTAL		0	653	653

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

Al cierre del primer semestre de 2026 se identificaron 653 PQRSD en estado activo, las cuales se encontraban pendientes de respuesta. Del total de solicitudes activas, ninguna se encontraba dentro de los términos legales de atención, por lo que el 100 % (653 solicitudes) registraba vencimiento del plazo para su respuesta.

La Subdirección de Catastro concentró el mayor número de solicitudes pendientes, con 478 PQRSD (73,20 %) del total de casos activos. En esta dependencia predominan las peticiones de documentos, información y/o certificaciones (172), las peticiones de interés general y particular (160) y los recursos contra actos administrativos (126), además de peticiones entre autoridades, quejas, reclamos y una acción de tutela.

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

En segundo lugar, se ubicó la Subdirección de Transporte Metropolitano, con 94 solicitudes (14,40 %), principalmente correspondientes a peticiones de interés general y particular (81), además de ocho (8) quejas, cuatro (4) peticiones entre autoridades y una (1) denuncia.

La Secretaría General registró 63 PQRSD activas (9,65 %), destacándose las 46 acciones de tutela, seguidas de once (11) peticiones de interés general y particular, tres (3) peticiones entre autoridades, dos (2) quejas y una (1) denuncia. La concentración de tutelas pendientes reviste especial importancia debido a los términos perentorios que regulan este tipo de actuaciones.

Las demás dependencias registraron un número considerablemente menor de solicitudes pendientes: la Subdirección de Planeación e Infraestructura presentó 9 PQRSD, la Dirección General 8 y la Subdirección Administrativa y Financiera 1, todas ellas fuera de los términos legales de respuesta.

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

Durante el período evaluado se evidenció el cierre de 683 PQRSD, de las cuales 279 (40,84 %) fueron respondidas dentro de los términos legales, 395 (57,83 %) fueron atendidas por fuera de los términos establecidos y 9 (1,32 %) no registraban fecha de respuesta en el sistema de información, situación que limita la verificación de la oportunidad en la atención y evidencia oportunidades de mejora en la calidad del registro de la información.

La Secretaría General concentró el mayor número de solicitudes cerradas, con 308 PQRSD (45,10 %), destacándose las acciones de tutela (178) y las peticiones de documentos, información y/o certificaciones (95).

En segundo lugar, se ubicó la Subdirección de Catastro, con 194 solicitudes cerradas (28,40 %), seguida por la Subdirección de Transporte Metropolitano, con 61 (8,93 %).

Aunque se observa un volumen importante de solicitudes atendidas, el hecho de que cerca del 58 % de las respuestas hayan sido emitidas por fuera de los términos legales evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos internos de seguimiento, control y gestión de los tiempos de respuesta, especialmente en las dependencias que concentran el mayor número de PQRSD.

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - BOGOTÁ - MEDIO CAJICÁ	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 cerradas primer semestre de 2026.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS – EN ESTADO CERRADAS					
DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	EN TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	SIN FECHA DE RESPUESTA	TOTAL
CATASTRO	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	7	23	3	33
	DENUNCIAS	0	1	0	1
	RECURSOS CONTRA ACTOS ADMINISTRATIVOS	2	5	0	7
	PETICIONES DE DOCUMENTOS, INFORMACIÓN Y/O CERTIFICACIONES	5	55	0	60
	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	38	50	5	93
Total		52	134	8	194
STM-SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	17	37	1	55
	QUEJAS	0	4	0	4
	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	1	1	0	2
Total		18	42	1	61
SG-SECRETARIA GENERAL	ACCIONES DE TUTELA	62	116	0	178
	PETICIONES DE DOCUMENTOS, INFORMACIÓN Y/O CERTIFICACIONES	75	20	0	95
	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	6	13	0	19
	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	5	11	0	16
Total		148	160	0	308
SAF-SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	7	9	0	16
	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	1	0	0	1
Total		8	9	0	17
SPI-SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	9	23	0	32
	RECLAMOS	0	1	0	1
	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	0	1	0	1
Total		9	25	0	34
D-DIRECCION GENERAL	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	12	13	0	25
	DENUNCIAS	1	0	0	1
	TUTELAS	0	1	0	1
	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	4	4	0	8
Total		17	18	0	35
CONTRATACION	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	1	1	0	2
	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	2	3	0	5
Total		3	4	0	7
COBRO COACTIVOS	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	1	0	0	1
Total		1	0	0	1
OCI- CONTROL INTERNO	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	2	0	0	2
Total		2	0	0	2
SAM- SUBDIRECCIÓN AMBIENTAL METROPOLITANA	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	17	3	0	20
	QUEJAS	1	0	0	1
	DENUNCIAS	2	0	0	2
	PETICIONES DE DOCUMENTOS, INFORMACIÓN Y/O CERTIFICACIONES	1	0	0	1
Total		21	3	0	24
TOTAL		279	395	9	683

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

5.6. TRASLADO DE PETICIONES

Cuadro. Traslados por competencias a otras Entidades en el primer semestre de 2026

TRASLADO DE PQRSD				
ESTADO	TRASLADADA A OTRA ENTIDAD			TOTAL
	SI	NO	NO REGISTRA	
ACTIVO	0	15	638	653
CERRADO	35	640	8	683
TOTAL	35	655	646	1336

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

Durante el primer semestre de 2026 se gestionaron 1.336 PQRSD, de las cuales 35 solicitudes (2,62 %) requirieron traslado a otra entidad por competencia, mientras que 655 (49,03 %) fueron atendidas directamente por el Área Metropolitana de Bucaramanga al corresponder a asuntos de su competencia.

Adicionalmente, 646 registros (48,35 %) aparecen con la condición "No registra", correspondiente principalmente a solicitudes que no requirieron el diligenciamiento de este campo en el sistema de información. No obstante, resulta conveniente fortalecer los controles sobre el registro de esta información para garantizar la integridad y confiabilidad de los datos utilizados en los procesos de seguimiento y evaluación.

5.7. PETICIONES NEGADAS

Cuadro. Peticiones negadas primer semestre de 2026

PETICIONES NEGADAS					
ID	Consecutivo	Fecha recepción documentación	Subdirección / Dependencia	Se traslado a otra Entidad	ASUNTO
490701	7400	27/05/2026	Catastro	No	REQUERIMIENTO JUDICIAL RAD: 68001-31-03-005-1998-01051-03 MT// 300-75675 NPN// 680010102000000920901900000014
490578	7361	26/05/2026	Catastro	Sí	DERECHO DE PETICION MTS// 300-79350, 300-54169, 300-54185 NPN// 680010102000000150007000000000, 680010102000000180008000000000, 680010102000000180009
483951	6513	4/05/2026	SAF-Subdirección Administrativa y financiera	No	DERECHO DE PETICION RETENCION SALARIAL SEÑOR - OLARTE A PARICIO ARCANGEL cc 91000807
481136	5769	17/04/2026	SG-Secretaría General	No	SOLICITUD DE PRUEBAS INVESTIGACIÓN IUC-D-2026-4287893
480847	5647	15/04/2026	SG-Secretaría General	No	SOLICITUD DE PRUEBAS: IUS E – 2026-094464 IUC D – 2026-4282735
478546	4860	27/03/2026	Catastro	No	DERECHO DE PETICION MATRICULA 300-76152.
469416	3113	3/03/2026	Contratación	No	INCONSISTENCIA EN LA CONTRATACIÓN DEL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA
497960	8040	12/06/2026	SAM-Subdirección Ambiental metropolitana	SI	Solicitud de datos ambientales — Metales pesados California, Surata y Matanza, Santander

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

Durante el primer semestre de 2026 se identificaron ocho (8) solicitudes cuya respuesta fue negativa, las cuales corresponden a actuaciones tramitadas por las dependencias de Catastro (3), Secretaría General (2), Subdirección Administrativa y Financiera (1), Contratación (1) y Subdirección Ambiental Metropolitana (1).

Del total de peticiones negadas, dos (2) fueron trasladadas a otras entidades por corresponder a asuntos fuera de la competencia del Área Metropolitana de Bucaramanga, mientras que las seis (6) restantes fueron atendidas directamente por la Entidad, emitiéndose una respuesta desfavorable debidamente motivada conforme a las disposiciones legales aplicables.

Los asuntos objeto de estas solicitudes estuvieron relacionados, principalmente, con derechos de petición en materia catastral, requerimientos judiciales, solicitudes de pruebas dentro de actuaciones disciplinarias, información contractual, retención salarial e información ambiental, evidenciando que las respuestas negativas obedecieron a la naturaleza y alcance de la información o de las competencias institucionales, y no constituyen, por sí mismas, un incumplimiento en la atención de las PQRSD.

En consecuencia, el número de peticiones negadas representa apenas el 0,64 % del total de PQRSD recibidas durante el período evaluado, lo que evidencia que este tipo de decisiones tuvo una incidencia menor dentro de la gestión adelantada por la Entidad.

6. CONCLUSIONES

- Durante el primer semestre de 2026 el Área Metropolitana de Bucaramanga recibió un total de 1.336 PQRSD, evidenciándose que las peticiones de interés general y particular, las peticiones entre autoridades y las acciones de tutela concentraron la mayor parte de las solicitudes radicadas, lo que refleja una alta demanda de servicios relacionados con el ejercicio del derecho de petición y la gestión administrativa de la Entidad.
- La gestión de las PQRSD se concentró principalmente en las dependencias de Catastro, Secretaría General y Subdirección de Transporte Metropolitano, las cuales atendieron cerca del 90 % del total de las solicitudes recibidas, situación que evidencia la necesidad de fortalecer permanentemente la capacidad operativa y los mecanismos de seguimiento en estos procesos.

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

- Los canales electrónicos continúan consolidándose como el principal medio de interacción entre la ciudadanía y la Entidad, siendo el correo electrónico el canal de mayor utilización, lo que demuestra un avance en la apropiación de los mecanismos digitales de atención al ciudadano.
- El seguimiento evidenció oportunidades de mejora en la oportunidad de respuesta, teniendo en cuenta que un número importante de solicitudes permanecía pendiente de atención al cierre del período evaluado y que una proporción significativa de las PQRSD cerradas registró respuestas emitidas por fuera de los términos legales, especialmente en las dependencias con mayor volumen de gestión.
- Se evidenció que algunos registros del aplicativo BPM presentan campos incompletos o sin diligenciar, particularmente aquellos relacionados con el traslado por competencia, la fecha de respuesta y otros datos necesarios para el seguimiento. Aunque en las solicitudes activas parte de esta información aún no puede determinarse por encontrarse en trámite, en algunos expedientes cerrados también se identificaron registros incompletos, lo que limita la trazabilidad de la gestión y la confiabilidad de los reportes institucionales.

7. RECOMENDACIONES

- Fortalecer la calidad del registro de la información en el aplicativo BPM, garantizando el diligenciamiento completo y oportuno de todos los campos requeridos durante el ciclo de vida de cada PQRSD, especialmente aquellos relacionados con la dependencia responsable, traslado por competencia, fecha de respuesta, estado final y tipo de respuesta emitida.
- Parametrizar el aplicativo BPM para que los términos de respuesta se calculen automáticamente de acuerdo con la naturaleza de cada solicitud, conforme a la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables (peticiones generales, peticiones entre autoridades, solicitudes de documentos, tutelas, recursos, entre otras), reduciendo el riesgo de errores en el control de vencimientos.
- Implementar alertas automáticas de vencimiento, dirigidas a los responsables de cada dependencia, que permitan advertir con suficiente anticipación el próximo vencimiento de los términos legales y faciliten la adopción de acciones preventivas.
- Realizar revisiones periódicas de calidad de la información registrada en el BPM, con el fin de identificar registros incompletos, inconsistencias o datos

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

faltantes que puedan afectar la confiabilidad de los indicadores y la elaboración de informes de seguimiento.

- Fortalecer el seguimiento interno por parte de los líderes de proceso a las solicitudes pendientes de respuesta, priorizando aquellas próximas a vencer o que ya se encuentren fuera del término legal, con especial atención en las dependencias que concentran el mayor volumen de PQRSD.
- Analizar las causas que originan los retrasos en la atención de las solicitudes, particularmente en los procesos de mayor carga, con el propósito de implementar acciones de mejora que optimicen los tiempos de respuesta y la distribución de las cargas de trabajo.
- Promover jornadas de capacitación y sensibilización dirigidas a los servidores responsables de la gestión de PQRSD sobre el adecuado registro de la información en el aplicativo, los términos legales de respuesta y la importancia de mantener información completa y confiable para efectos de control, seguimiento y toma de decisiones.
- Aprovechar la información generada por el sistema BPM como herramienta de gestión, consolidando indicadores periódicos que permitan evaluar el comportamiento de las PQRSD, identificar tendencias, medir el desempeño de las dependencias y orientar acciones de mejora continua.
- Fomentar una cultura de calidad en la gestión de las PQRSD, entendiendo que el adecuado registro de la información no solo facilita el cumplimiento normativo, sino que fortalece la transparencia, la trazabilidad de las actuaciones administrativas y la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.

Cordialmente,



MARÍA CATALINA PINILLA VALDIVIESO
Jefe de Oficina de Control Interno