

INFORME: ATENCION PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

I SEMESTRE DE 2018

PRESENTADO A:

DIRECCION GENERAL

PRESENTADO POR:

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA:

JULIO 30 DE 2018

REFERENTE NORMATIVO

El artículo 76 de la ley 1474 del 2011, establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Igualmente consagra que la Oficina de Control Interno vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración un informe sobre el particular.

La herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción” incluye dentro de su componente Estándares para la atención de las peticiones, quejas, sugerencias o reclamos, los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de las mismas.

OBJETIVO

Evaluar que la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos se cumplan de manera oportuna y bajo los parámetros de ley.

ALCANCE EVALUACION

CUMPLIMIENTO DE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

- **Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano**

En la página Web de la entidad existe un menú “Atención al Ciudadano”, en la cual encontramos una sección de Calendario de eventos, contáctenos, Notificación Por Aviso, Derechos de Petición, Procesos Judiciales, Oferta de Empleo, Preguntas Frecuentes, Glosario y Acceso a la Información Pública.

El instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites que

administran el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de la ley 962 de 2005 y del Decreto 019 de 2012; sistema que tiene como propósito, ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía. SUIT es el repositorio de los trámites y procedimientos administrativos con cara al usuario que ofrecen las instituciones de orden nacional y territorial.

En el Link Tramites y Servicios encontramos los siguientes registrados en el SUIT:

- Subdirección Ambiental: Concesión de Aguas Subterráneas, Plan de contingencia para el manejo de derrames de hidrocarburos o sustancias nocivas, Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas, Permiso de Caza, Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas, concesión de aguas superficiales – corporaciones, permiso de recolección de especímenes silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial – Corporaciones, Inscripción en el registro de generadores de residuos o desechos peligrosos, tasa retributiva por vertimientos puntuales a fuentes hídricas, Permiso de Vertimientos, Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos, Licencia Ambiental, Plan de Saneamiento y manejo de vertimientos y Salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad Biológica.
- Subdirección de Transporte Metropolitano: Tarjetas de Operación y Renovación de Tarjetas de Operación.

Se creó el procedimiento DIE-PR-005, para aplicación y análisis de encuestas de satisfacción al usuario, así mismo se modificó el formato DIE-FO-005-Encuesta de satisfacción del usuario, no se han realizado encuestas de satisfacción por consiguiente la consolidación y análisis de las mismas, está pendiente al igual que su publicación en la página web y entrega a Dirección de informes sobre este tema en el periodo correspondiente al primer semestre de la presente vigencia.

- **Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos**

No se han dictado capacitaciones en lo concerniente al tema “Servicio al Ciudadano” para personal de la entidad que atiende público; la Oficina de Talento Humano en su accionar no tiene la autonomía administrativa de gestionar directamente este plan de trabajo por tanto se recomienda se establezcan políticas claras que permitan se cumplan con las obligaciones y necesidades que la entidad requiere sobre este tema específico.

- **Fortalecimiento de los canales de atención**

Para mantener contacto con el público externo y brindarle información de las acciones que se desarrollan, la Entidad emplea herramientas existentes como son: Página Web, Redes Sociales y Emisión de Boletines de Prensa.

La página web permanece actualizada con los eventos y toda la información normativa y legal de la entidad; allí reposa toda la información institucional, Contratación, Normatividad, Proyectos.

De igual manera es de carácter primordial que los informes que genera de la Oficina de Control interno sean publicados en su totalidad en aras de cumplir a cabalidad con los requisitos legales vigentes y hacen parte de los procesos del Modelo Integrado de Control Interno dentro de las entidades estatales.

Boletines de Prensa

Emitidos periódicamente con la información sobre los hechos noticiosos más destacados de la entidad. Estos son enviados vía correo electrónico a todos los medios de comunicación (Radio, Prensa, Televisión y Medios virtuales) del área metropolitana de Bucaramanga para ser emitidos masivamente.

Redes sociales

El Área Metropolitana de Bucaramanga cuenta con redes sociales las cuales se administran continuamente dando a conocer las acciones, programas y proyectos de la entidad. Durante el Primer semestre se ha incrementado el número de seguidores de la siguiente forma:

- a. **Facebook:** Se contabilizan un total de 74 videos institucionales 270 publicaciones institucionales del Área Metropolitana de Bucaramanga entre el 1 de enero y el 30 de junio del año 2018



b.

- c. **Twitter, @AreaMetroBga:** a la fecha se registra 17.400 tweets, y la interacción de la cuenta señala que el número de seguidores durante el primer semestre de 2018 asciende a

- d. 10.400 comparado con los 7904 del primer semestre de 2017, es decir creció en 2.496 o un 31,5% de seguidores durante esta la primera mitad de la vigencia. Anexo imagen.



e. Fan Page denominada **ambsoymetropolitano**, la cual y de acuerdo al periodo registra 3.542 personas seguidoras y 3.511 me Gusta.

f. **Chat de WhatsApp** administrado por el Profesional de Comunicaciones, denominado **Águilas AMB**, en el que diariamente se comparte información institucional del Área Metropolitana con un grupo seleccionado de 89 periodistas y/o directores de medios informativos de la ciudad y la región. Este medio es el utilizado con más rapidez y frecuencia para presentar nuestra información en relación se publican 240 chats informativos referentes a las actividades y acciones inherente a la institución; es un mecanismo de comunicación es utilizado de manera cotidiana por los comunicadores externos, para requerir información de nuestra entidad.

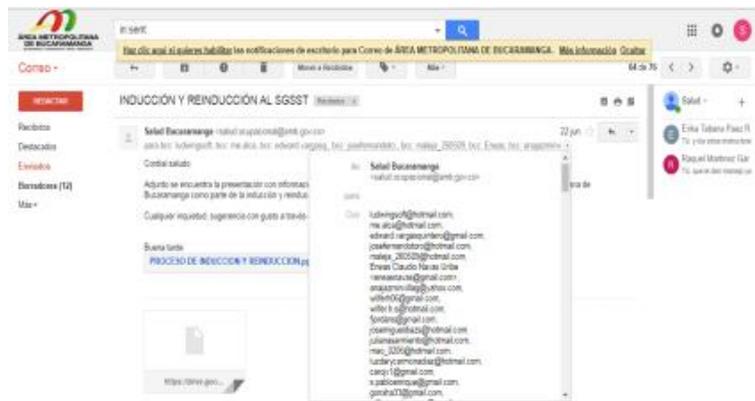
Como actor fundamental para cualquier tipo de entidad; esta la comunicación ella debe ir acorde a los principios y valores institucionales así como ajustarse a los objetivos misionales. Una comunicación que abarca cualquier canal de comunicación "**interno o externo**" de la entidad es un elemento esencial en la toma de decisiones. En este contexto y teniendo presente la importancia de la comunicación es necesario contar con un buen **Plan de Comunicaciones** mucho más fuerte, contextualizado con su entorno, con objetivos claros y un público objetivo definido además de contar con un presupuesto definido para que exista un plan de acción eficaz y canales de comunicación actualizados permitiendo hacer un análisis y evaluación oportuno y poder tomar la decisiones a que haya lugar acorde a los resultados.

Tal fortalecimiento permitiría mayor interacción entre la entidad y los clientes externos buscando mayor conocimiento de las acciones, metas y servicios creando sinergia en pro del cumplimiento del servicio público de la entidad.

RECLAMOS

• Gestión

El trámite de las peticiones, la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Área Metropolitana de Bucaramanga, se reglamentó internamente mediante Resolución 262 de marzo de 2017 y el Procedimiento GJC-PR-002; y mediante circular interna 009 del 12 de marzo de 2018 se adoptan correctivos a la omisión, retardo a la respuesta de derechos de petición; en dicha normatividad se definen 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 la entidad, 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. Dicho trámite fue socializado mediante talleres de inducción y reinducción los días 12 y 14 de febrero del presente año con una asistencia de 35 funcionarios, de igual forma se comunicó mediante correo institucional a 150 usuarios (empleados, contratistas) de la entidad las políticas institucionales dejando por hecho dentro de las mismas el carácter de servicio público y la cobertura de las necesidades del público en general como objetivo primordial.



En cuanto a la recepción, clasificación y distribución de la información, el AMB aunque tiene un proceso sólido de recepción y registro de las solicitudes ciudadanas no es el más adecuado acorde a las nuevas tendencias tecnológicas las cuales mediante un software informático harían que la prestación de este servicio fundamental a la ciudadanía se realizara en forma mucho más eficaz y eficiente. Durante el 1do semestre de 2018, se recibieron 2006 las que fueron debidamente registradas con número de radicación. La recepción de comunicaciones se realiza en una Hoja electrónica de Excel con programas para asistir la recepción, control de los consecutivos de radicación y tiempos de respuesta.

Para la atención inmediata de denuncias por parte de la ciudadanía la Subdirección Ambiental aplica el formato "Recepción de denuncias ambientales"

Se habilitó el correo electrónico: quejasyreclamos@amb.gov, cuya revisión y atención es permanente y oportuna, al llegar requerimiento se imprime y se radica como cualquier Derecho de Petición.

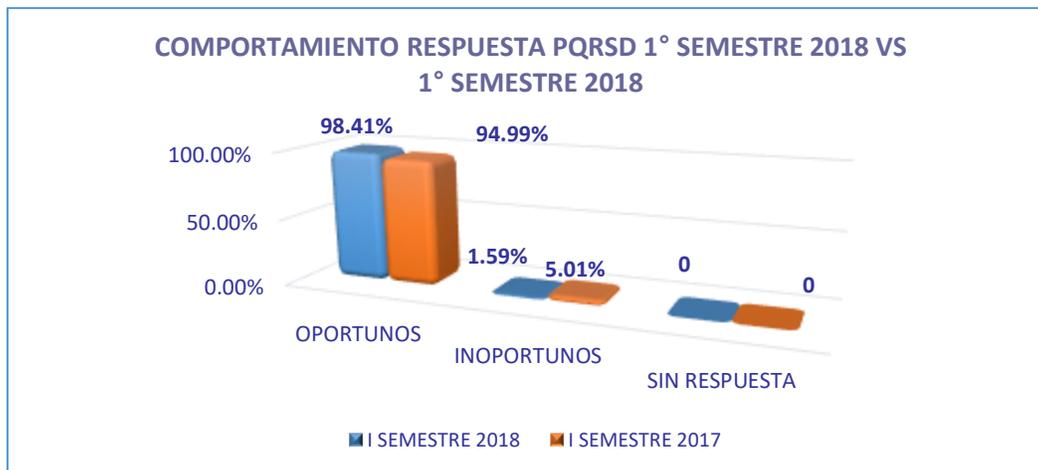
Para interponer quejas y reclamos mediante el uso de medios electrónicos por parte de la comunidad, el AMB habilitó en la página web el link “Atención al ciudadano”, en el que se puede acceder al formulario de recepción de PQRSD, el cual llega a un correo que es revisado diariamente por el Ingeniero de Sistemas, quien los radica a la Responsable de recepción.

Para interponer quejas y reclamos por los ciudadanos se puede realizar personalmente, telefónicamente y por escrito en las oficinas del AMB, donde un funcionario diligenciará la petición para su posterior radicación.

La entidad suscribió con la empresa INTEGRASOF contrato No. 0282 de 2017 cuyo objeto fue Suministro de Software Financiero y Contable con servicio de asesoría, capacitación y parametrización y acompañamiento para la integración de la información que se genere en cada una de las áreas misionales de la entidad; en esta primera que culminó el 21 de junio de 2018 se realizaron pruebas piloto respecto a la custodia de la información específicamente para la Subdirección en Transporte. La integración de todos los sistemas de información en la cada una de las dependencias se realizara acorde al Contrato 000129 de 2018 cuyo objeto es “Integración de las subdirecciones al software financiero y contable implementado por la entidad, y complemento al software como módulos para la gestión documental, comunicados internos y gestión administrativa” la OCI continuara realizando el debido control, seguimiento y vigilancia en lo que respecta, su puesta en marcha y aplicabilidad en los concerniente a las PQRSD a nivel institucional.

- **Cumplimiento de términos legales artículo 14 ley 1755 del 2015.**

Durante el primer semestre de la vigencia 2018, el AMB recibió un total de 2195 peticiones y solicitudes, de las cuales se hizo una muestra del total de las PQRSD arrojando los siguientes resultados.



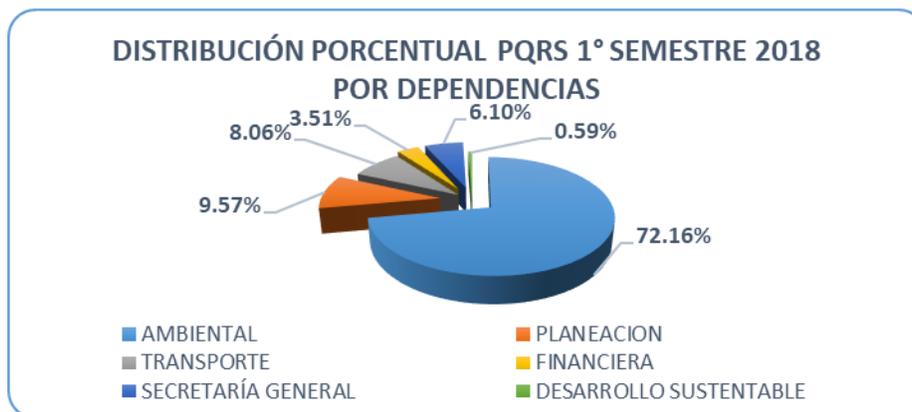
Al comparar el I semestre del 2017 respecto al I semestre del 2018, en terminos de oportunidad para dar respuesta a las peticiones, se puede concluir que la entidad mejoró en dar respuesta oportuna, pues de un porcentaje de respuesta oportuna del 94.99% en el 2017, pasa al 98.41% en el 2018, a sí mismo redujó el porcentaje de respuesta extemporaneas de un 5.01% en el 2017 a un 1.59% en el 2018. Se deja claridad

sobre la supervisión y revisión continua que se ha tenido en el procedimiento y visualizados en los resultados optimos de la presente vigencia. La Oficina de Control Interno realiza control y seguimiento semanal enviando correos internos a las oficinas y subdirecciones; previo vencimiento de los derechos de petición recordando los plazos a cumplir sobre la respuesta oportuna de la PQRSD, reflejado sobre el comportamiento de respuestas oportunas del presente informe.

De las 2195 PQRSD registradas en el primer semestre de la presente vigencia la distribución por dependencias u oficinas es la siguiente:

DEPENDENCIA	No.
AMBIENTAL	1584
PLANEACION	210
TRANSPORTE	177
FINANCIERA	77
SECRETARÍA GENERAL	134
DESARROLLO SUSTENTABLE	13
TOTAL	2195

La distribución porcentual se muestra en el siguiente gráfico:



De las 2195 PQRSD revisadas se encontró lo siguiente: Tomando como muestra la totalidad de la población maestra; Es importante resaltar que aunque hubieron respuestas extemporáneas todos Los derechos de petición fueron respondidos acorde a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes demandadas por el público en general.

Subdirección Ambiental Total PQRSD 1584, de los cuales 1572 se respondieron de manera oportuna y 12 de forma extemporánea.

Subdirección de Planeación e Infraestructura Total 210, de los cuales 206 se respondieron de manera oportuna, 4 extemporánea.

Subdirección Transporte Total PQRSD 177, de los cuales 158 se respondieron de manera oportuna y 19.

Subdirección de Administrativa y Financiera Total PQRSD 77, de los cuales 77 se respondieron de manera oportuna.

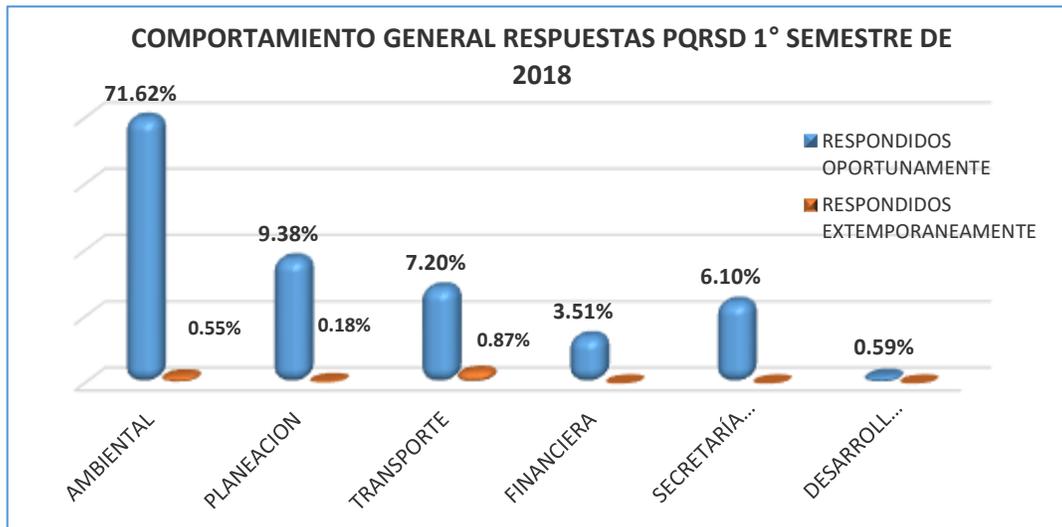
Secretaria General Total PQRSD 134, los cuales se respondieron los 134 de manera oportuna.

Desarrollo Sustentable Total PQRSD 13, los cuales se respondieron los 13 de manera oportuna.

DEPENDENCIA	% OPORTUNOS	%EXTEMPORANEOS
AMBIENTAL	99.24%	0.76%
PLANEACION	98.10%	1.90%
TRANSPORTE	89.27%	10.73%
FINANCIERA	100.00%	0.00%
SECRETARÍA GENERAL	100.00%	0.00%
DESARROLLO SUSTENTABLE	100.00%	0.00%

El comportamiento registrado en las dependencias con porcentajes entre de respuestas extemporáneas como Subdirección Ambiental y Planeación (0.76% - 1.90%), se debe a una indebida custodia y seguimiento y reporte de la documentación por parte de las subdirecciones generando reportes por parte de la Oficina de Correspondencia de PQRSD con respuestas extemporáneas.

Respecto al comportamiento de las respuestas en extemporaneidad el caso de la Subdirección de Transporte es particular por su alto porcentaje de estas 10.73% en comparación con las otras dependencias; según seguimiento y análisis llevado esto se debe a la sobrecarga laborar en especial sobre respuestas en temas técnicos en transporte que son asumidas por parte de la Subdirección en Transporte el cual está asumiendo dos funciones en particular, Subdirector de Transporte y Profesional Universitario lo cual crea un desfase de tiempos y funciones reflejado en el procedimiento evaluado; por tanto se hace necesario se implementen medidas de tipo administrativo que subsanen los inconvenientes que se vienen presentando dentro de la subdirección en mención.



• **Fortalecimiento de los Canales de Atención.**

Se implementó durante el primer semestre el informe sobre Peticiones, quejas y reclamos de la Ciudadanía para el periodo Enero- Junio de 2018 la medición de los porcentajes de respuesta dentro de los términos establecidos, arrojó como resultado que las solicitudes de información y documentos presentaron el mayor índice de respuesta oportuna con un 98.41% catapultándose como el más alto durante los últimos cinco años resultado de una vigilancia y control constante y fundamentándose en la relevancia que se ha venido dando dentro de la misión institucional a los canales de atención y en especial al componente de atención al ciudadano. Cabe anotar que el 1.59% restante de PQRSD aunque de forma extemporánea se les dio respuesta haciendo del proceso completamente eficiente más sin embargo teniendo reservas para poder alcanzar el 100% de PQRSD respondidos dentro de los tiempos establecidos por la normativa vigente en el próximo periodo a evaluar.

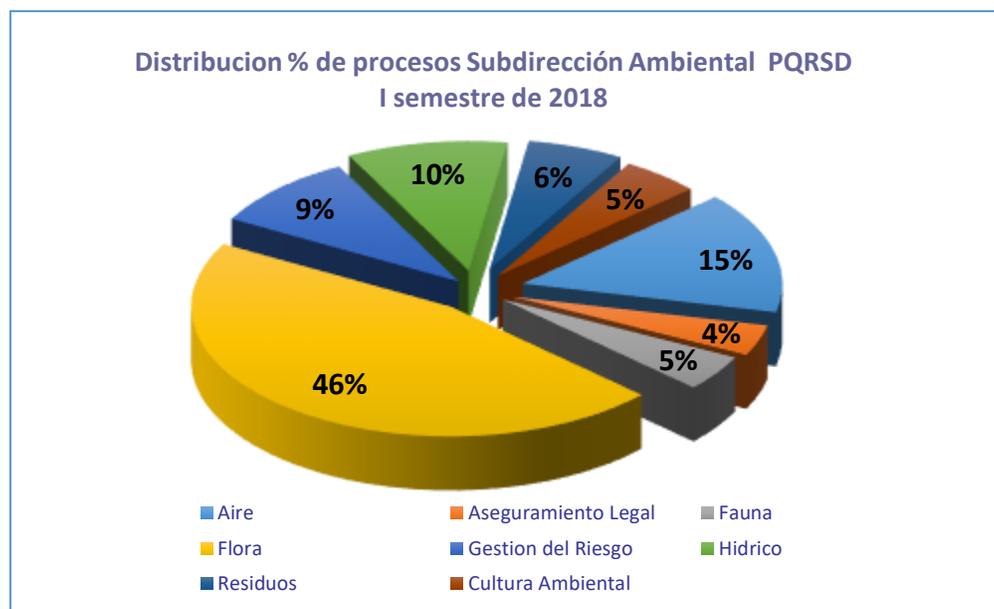
De igual manera es importante resaltar la distribución porcentual de las PQRSD dentro de las dependencias con los siguientes porcentajes. Subdirección Ambiental 72.16%; Subdirección de Planeación 9.57%; Subdirección de Transporte 8.06%, Secretaría General 6.1%; Subdirección Financiera 3.51%; Desarrollo Sustentable 0.59%.

Se debe prestar especial interés en la Subdirección Ambiental dado que esta dependencia en su carácter misional dentro de la entidad alcanza el 72% de las PQRSD; este dato refleja la importancia y relevancia de las acciones a tomar en el momento de establecer y dictaminar políticas institucionales que conlleven a logro de los objetivos y metas de la Institución.

Cuadro Distribución QPRSD Subdirección Ambiental por Grupos.

GRUPO	No.
Aire	241
Aseguramiento	61

Legal	
Fauna	71
Flora	731
Gestion del Riesgo	148
Hídrico	159
Residuos	95
Cultura Ambiental	78
TOTAL	1584



Acorde al comportamiento descrito respecto a las PQRSD en la Subdirección Ambiental y su distrución en los grupos de trabajo es importante se realice un estudio sobre las necesidades inherentes en lo concerniente a la contratación de personal en aspectos como cantidad, idoneidad y calidad teniendo en cuenta los datos suministrados dentro presente informe; buscando como eje fundamental el cumplimiento de los objetivos de cada dependencia en coherencia de alcanzar la misión y visión institucional.

- **Seguimiento:**

Para el seguimiento según las directrices de la Dirección sobre los tiempos de respuesta a los derechos de Petición que ingresan a la entidad, se contrató una funcionaria que semanalmente envía un correo de alerta informando los oficios con vencimiento menor a 5 días para su oportuna respuesta, esta misma persona se encarga de verificar que estén bien clasificados.

La oficina de Control Interno envía el Correo Preventivo a los responsables recordándoles el vencimiento de los derechos de petición para evitar incumplimientos haciendo seguimiento oportuno dentro de los términos establecidos por Ley.

- **Control**

En el AMB, los procesos disciplinarios contra los Servidores públicos son adelantados por la Secretaria General - Oficina de Control Interno disciplinario, durante el primer semestre de 2018 no se hicieron aperturas de Acciones Disciplinarias en lo concerniente a QPRS.

La Oficina de Control interno vigila que la atención a las peticiones, quejas y reclamos se preste de acuerdo a la normatividad vigente, mediante el envío semanal de controles preventivos dirigidos a las Subdirecciones y oficinas, previos al vencimiento de derechos de petición, así mismo se adelantan acciones de solicitud de apertura de investigación disciplinaria respecto a derechos de petición vencidos o que no reportan respuesta o comunicados por correspondencia en lo concerniente a este punto para el periodo evaluado no se instó ningún oficio a Secretaría General en lo concerniente a procesos disciplinarios tanto se dio respuesta al cien por ciento de las PQRSD radicadas en la entidad.

- **Veedurías ciudadanas**

Se permite a los ciudadanos y a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, en la ejecución de programas, proyectos, contratos y la prestación de los servicios.

Respecto a los componentes de Participación Ciudadana y Transparencia y Acceso a la Información se deben fortalecer los medios de comunicación institucionales en aras de que el cliente externo e interno conozca los servicios que se brindan en procura de cumplir cabalmente la función pública que es inherente a la Entidad.

Se garantiza a los ciudadanos y a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o dependencia del Área Metropolitana de Bucaramanga.

RECOMENDACIONES

- Continuar con la elaboración de informes semestrales sobre quejas y reclamos, que le sirva de insumo para mejorar el servicio que presta la entidad. Para ello se necesario realizar seguimiento y control al contrato adquirido por la empresa INTEGRASOF, respecto a las fases de implementación del software en especial a lo se refiere a integración, seguimiento y custodia de Derechos de petición PQRSD.
- Para dar cumplimiento al 100% de respuestas PQRSD en los de términos legales (artículo 14 ley 1437 del 2011) y en los tiempos establecidos. Las dependencias deben establecer canales de comunicación

más certeros en lo concerniente a la recepción, reparto y archivo de PQRSD al igual que un mayor control en su seguimiento, respuesta y responsabilidad de los mismos para ello se deben establecer mecanismos que sean generales y vinculantes para todos los procesos de la entidad.

- Aplicar el procedimiento producto no conforme, para dar tratamiento a las respuestas extemporáneas a los derechos de petición y solicitudes de los ciudadanos; en estos casos la oficina de recepción envía correo electrónico a las oficinas responsables con copia a la Oficina de Control Interno en la cual se re direccionan los correos estableciendo los tiempos límites para su debido diligenciamiento caso tal que este paso no suceda se compulsa oficio a la Secretaría General encargada de la apertura de los procesos disciplinarios de la entidad.
- Coordinar con todos los responsables de atención al ciudadano reunión en la cual se establezcan políticas y procedimientos claros, generalizados, óptimos y eficaces buscando la optimización en el resultado de las respuestas PQRSD de la entidad.

Copia de este informe se remitirá:

- Al responsable del proceso para que atienda las recomendaciones contenidas en el presente informe.
- Al Subdirector que presentó inoportunidad o falta de respuesta a los derechos de petición para que les de tratamiento aplicando el procedimiento de producto no conforme.
- A la representante del Sistema CALIDAD MECI, para aplicación del procedimiento producto no conforme, con responsables de incumplimientos o falta de respuesta a los derechos de petición.

CLINFOR BELLO CASTILLO
Jefe Oficina Control Interno