

INFORME: ATENCION PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

PERIODO EVALUADO DEL 01 DE JUNIO AL 31 DE AGOSTO 2021.

PRESENTADO A:

**DIRECTOR AREA METROPOLITANA DE
BUCARAMANGA**

PRESENTADO POR:

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA:

**PERIODO EVALUADO DEL 01 DE JUNIO AL 31 DE
AGOSTO DE 2021.**

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.

Manual de funciones Jefe de Oficina de Control Interno actividad número 8.

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

1) CUMPLIMIENTO DE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

a) Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano.

En la página Web de la entidad existe el menú "Atención al Ciudadano", en la cual encontramos: Trámites y servicios, Informe Encuesta de Satisfacción, Calendario de Eventos, Notificaciones por Aviso, Derechos de Petición, Procesos Judiciales, Ofertas de empleo, Preguntas Frecuentes, Glosario y Organizaciones Sindicales.

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 Trámites y Servicios encontramos los siguientes registrados en el SUIT:

Protocolo de autorización de trámites el cual incluye: el motivo para expedir el protocolo sobre autorización de trámites, Objetivos (general y específico), ¿Cómo diferenciar un trámite de otros procedimientos?, ¿Cómo identificar una modificación estructural de un trámite?, ¿Cómo tener éxito en la solicitud de autorización de trámites?, ¿Cómo sustentar técnicamente la manifestación de impacto regulatorio (MIR)? Y Glosario.

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/%C2%BFque-nos-motiva-a-expedir-este-protocolo-sobre-la-autorizacion-de-tramites->

b) Canales disponibles para la Atención al Ciudadano

Con el fin de 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, correo electrónico.

- Oficinas de Servicio de Atención al Usuario
Neomundo Primer Piso
Trámites de Catastro
Lunes a Viernes de 7 a.m. a 3:45 p.m.
Expedición de Paz y Salvo de Valorización
Lunes a Viernes de 7 a.m. a 12 m.
- Oficinas Administrativas
Neomundo Tercer Piso
Lunes a Viernes de 7 a.m. a 4:30 p.m.

Virtual

- **Página web:** <https://www.amb.gov.co/pqrsd/>
- **Email:** info@amb.gov.co
info.catastro@amb.gov.co
- **Redes sociales:**
 - f:** Área Metropolitana de Bucaramanga.
 - I:** @areametropolitanadebucaramanga
 - t:** @areametrobga

Escrito

A través de comunicaciones escritas enviadas por correspondencia o radicadas en la ventanilla única de la entidad, ubicada en las oficinas administrativas de la calle 89 Transversal Oriental Metropolitana - 69, Centro de Convenciones Neomundo Tercer Piso, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Telefónico

PBX: +57 (7) 6444831 | +57 (7) 6444831
De lunes a viernes en el horario 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

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.



28 Jun 2021

AMB ordena activación del Plan de Contingencia del TPC por la suspensión de algunos servicios de Metrolínea



18 Jun 2021

AMB garantizará la prestación del servicio de transporte Metrolínea partir de un plan de contingencia



18 Jun 2021

Más de 11.000 motos del área metropolitana no están registradas ante la DIAN

NOTICIAS

NOTICIAS

NOTICIAS



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. Las redes sociales son las siguientes:

- Facebook @ÁreaMetropolitanaDeBucaramanga



La separación de residuos en sitio (o en casa) es el primer gran propósito para solucionar la situación de las basuras en #Bucaramanga y el área metropolitana.

Para apoyar este compromiso, el AMB cuenta con un Punto Limpio



Twitter, @AreaMetroBga:

Tweets por @AreaMetroBga

Area Metropolitana De Bucaramanga
- AMB retweetó

OfiBiciBGA
@OfiBiciBGA

#FelizViernesATodos

Llegamos a Twitter para compartir cosas buenas.

Hoy, los invitamos a la Ruta por la convivencia y la paz.

Junto a nuestros vecinos y amigos, vamos a recorrer la comuna 7.

Invita: @AlcaldiaBGA @InteriorBGA

Los esperamos. #MejorEnBici

Insertar

Ver en Twitter

2) CUMPLIMIENTO ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

a) 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, se actualizó la reglamentación en el trámite de las Peticiones y la atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias en la entidad con la Resolución N°000415 de 2020 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.

Se encuentran habilitados los correos electrónicos: info@amb.gov.co e info.catastro@amb.gov.co cuya revisión y atención es permanente y oportuna, al llegar el requerimiento 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 botón **PQRSD**, en el que se puede acceder al formulario de recepción de **PQRSD**, el cual llega a un correo que es revisado **diariamente** y lo radica la persona responsable de recepción.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS





Registrar Solicitud

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones



Consultar Solicitud

Consulte su solicitud, haga seguimiento a su queja o reclamo.



Informes

Informes de PQRSD



Servicios

Consultar los Servicios, Trámites, Programas y Procedimientos



Encuesta

Encuesta de Satisfacción de Usuarios



Informes

Informes de Encuesta Satisfacción de Usuarios



Directorio

Directorio de Agrupaciones, Asociaciones y otros grupos de interés



* Al diligenciar este documento, Usted autoriza de manera previa, expresa e inequívoca al Área Metropolitana de Bucaramanga a dar tratamiento de sus datos personales aquí consignados, conforme a las finalidades en la Política de Tratamiento de Información publicada en www.amb.gov.co y en la calle 89 transversal oriental metropolitana - 69 centro de conexiones Neomundo - piso 3 barrio el Tejar, que declara conocer y estar de los canales de atención consignados en la misma a los que podrá dirigirse para el ejercicio de sus derechos. Se le informa que podrá oponerse al tratamiento de datos sensibles, salvo que sean necesarios para el relaciones que se establecen.

* Los costos asociados a la petición y a la reproducción de la información solicitada, se encuentran establecidos en la Resolución 0008168 del 26 de enero de 2020. Por la cual se establece el costo de reproducción de que se expidan por el Área Metropolitana de Bucaramanga.

Gestión Documental 17. PQRSD

Formulario de Gestión Documental 17. PQRSD con campos de información general y requisitos.

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.

Los procesos que se adelantan al interior de la entidad deben contar con los requerimientos generales y específicos de la información solicitada por los diferentes entes de control, así como también contar con la parametrización de acuerdo a las necesidades de cada dependencia.

Con el fin de brindar herramientas apropiadas e idóneas para su gestión y la de los funcionarios la entidad cuenta con recursos en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) necesarios que permiten recolectar, analizar, almacenar, manejar, tramitar y procesar integralmente las diferentes dependencias del AMB- para lo cual se implementó una herramienta que permite: Efectividad de los procesos, transparencia y agilidad.



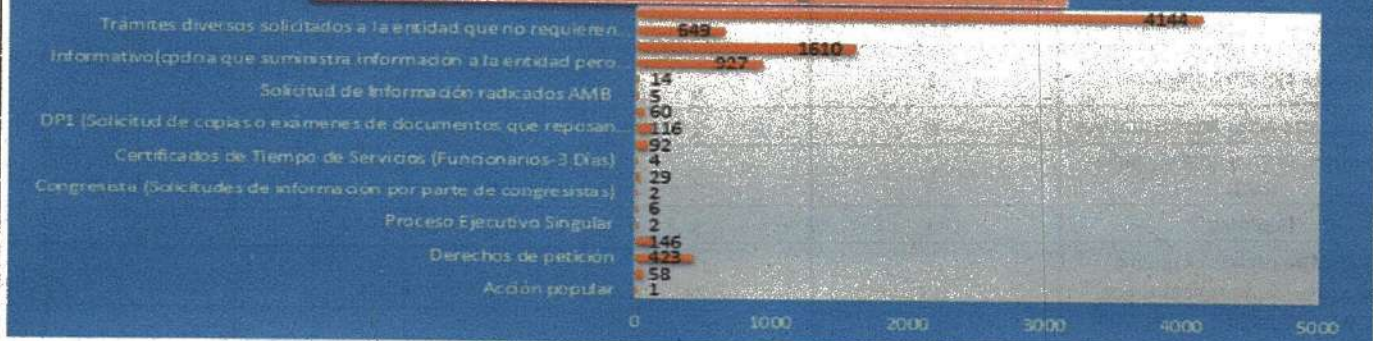
La entidad estableció la política de responsabilidad donde se determinan acciones vinculantes a los funcionarios y contratistas del Área Metropolitana de Bucaramanga, en el uso y manejo adecuado de las herramientas de gestión de los procesos internos y externos BPM.gov para el control, seguimiento y monitoreo de las actividades asignadas. El software mencionado anteriormente es con la empresa INTEGRASOF SAS.

b) Total de Correspondencia recibida en la entidad comprendida en el período del 1° de junio de 2021 al 31 de agosto de 2021.

Durante este periodo se recibió un total de **4.144** radicados de correspondencia general en la entidad discriminados de la siguiente manera:

Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos tercer trimestre	%
Acción popular	1	0,0%
Acción de Tutela	58	1,4%
Derechos de petición	423	10,2%
Requerimiento de Autoridad Judicial	146	3,5%
Proceso Ejecutivo Singular	2	0,0%
Recursos contra actos administrativos	6	0,1%
Congresista (Solicitudes de información por parte de congresistas)	2	0,0%
Certificaciones con Alcances y/o Obligaciones Contractuales (Contratistas-30 Días)	29	0,7%
Certificados de Tiempo de Servicios (Funcionarios-3 Días)	4	0,1%
Solicitud desde otra entidad pública (DP1)	92	2,2%
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad-20 Días)	116	2,8%
Urgentes	60	1,4%
Solicitud de Información radicados AMB	5	0,1%
Solicitud de Información radicados IGAC	14	0,3%
Informativo (cpdcia que suministra información a la entidad pero no requiere trámites ni respuesta)	927	22,4%
Consulta relacionada con la materia a cargo de la entidad	1610	38,9%
Trámites diversos solicitados a la entidad que no requieren respuesta formal	649	15,7%
Total	4144	100%

Clasificación total de la correspondencia del 1° de junio al 31 de agosto de 2021



- Como se observa las **Consultas relacionadas con la materia a cargo de la entidad** son el tipo de correspondencia que más llegaron a la entidad para el período evaluado, teniendo un porcentaje de participación del **39.9%** que equivalen a **1.610** solicitudes.
- En segundo lugar, se encuentran la correspondencia de tipo **Informativo** (correspondencia que suministra información a la entidad, pero no requiere trámites ni respuesta) con un porcentaje de Participación del **22.4%** que equivalen a 927.
- En el tercer lugar en volumen y ocupación de la correspondencia se encuentran los **Trámites Diversos** solicitados a la entidad que no requieren respuesta formal con un total de **649** radicados y con un porcentaje de participación del **15.7%** del periodo evaluado.

c) Seguimiento y Evaluación en términos de Oportunidad de Respuesta de la correspondencia de la entidad.

- La oficina de Control Interno **semanalmente** realiza seguimiento a los Derechos de petición, esta vigilancia se hace por medio del correo de alertas que llega todos los días al correo control.interno@amb.gov.co, en el que se puede evidenciar los Derechos de petición que están próximos a vencer y los que presuntamente se encuentren extemporáneos en respuesta. De esta manera se realiza control a los derechos de petición de la entidad para así garantizar lo establecido por la ley.
- La entidad cuenta con un sistema tecnológico para medir y controlar toda la correspondencia de la entidad el cual es el **BPM** de la empresa Integrasoft. De este sistema este despacho descargó el reporte de la gestión de la correspondencia en el período comprendido de 01 de junio de 2021 al 31 de agosto de 2021. De acuerdo a lo anterior la Oficina de control Interno realizó el análisis de la gestión por tipo de correspondencia y por dependencia de la entidad obteniendo el siguiente resultado:



CATASTRO	Total		Sin respuesta	Con respuesta	Estado Activas	Estado Cerradas
	correspondencia recibida					
Derechos de petición de orden general (DP)	35	12	1	34	1	
Requerimiento de autoridad judicial	146	102	24	122	24	
Proceso Ejecutivo Singular	1	0	0	1	0	
Recursos contra Actos Administrativos	6	1	0	5	1	
Solicitud desde otra entidad pública (DP1)	1	1	0	1	0	
Urgentes	5	3	2	3	2	
Solicitud de copias- examen o Información de documentos que reposan en la entidad (DP1)	87	73	2	85	2	
SOLICITUD DE INFORMACION RADICADOS AMB Trámite catastral	5	4	1	4	1	
SOLICITUD INFORMACION RADICADOS ANTE EL IGAC Trámite catastral	14	11	0	14	0	
Informativo (cpdca que suministra información a la entidad pero no requiere trámites ni respuesta)	11	0	1	10	1	
Consulta relacionada con la materia a cargo de la entidad	1610	827	218	1386	224	
TOTAL	1921	1034	249	1665	256	

Cobro Coactivo	Total		Sin respuesta	Con respuesta	Activas	Cerradas
	correspondencia recibida					
Derechos de petición de orden general	4	0	4	0	4	
Urgentes	1	0	1	0	1	
Informativo	95	8	87	8	87	
Solicitud de copias o examen de documentos que reposan en la entidad (DP1)	2	0	1	1	1	
Trámites diversos solicitados a la entidad que no requieren respuesta formal	5	1	4	1	4	
TOTAL	107	9	97	10	97	

Cobro Persuasivo	Total				
	correspondencia recibida	Sin respuesta	Con respuesta	Activas	Cerradas
Informativo (cpdca que suministra información a la entidad pero no requiere trámites ni respuesta)	9	0	9	0	9
Trámite (Trámites de diversos solicitados a la entidad que no requieren respuesta formal)	1	0	1	0	1
TOTAL	10	0	10	0	10

Contratación	Total				
	correspondencia recibida	Sin respuesta	Con respuesta	Activas	Cerradas
Derechos de petición de orden general	2	0	2	0	2
Informativo	1	0	1	0	1
Urgentes	4	4	0	4	0
Trámites diversos solicitados a la entidad que no requieren respuesta formal	3	0	2	1	2
TOTAL	10	4	5	5	5

Dirección	Total				
	correspondencia recibida	Sin respuesta	Con respuesta	Activas	Cerradas
DP (Derechos de petición de orden General-30 Días)	64	0	64	0	64
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad-20 Días)	2	0	0	2	0
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública-10 Días)	8	1	7	1	7
Urgentes	7	0	7	0	7
Informativo (cpdca que suministra información a la entidad pero no requiere trámites ni respuesta)	31	2	29	2	29
Trámites diversos solicitados a la entidad que no requieren respuesta formal	16	0	8	9	7
TOTAL	128	3	115	14	114

OCI	Total				
	correspondencia recibida	Sin respuesta	Con respuesta	Activas	Cerradas
DP (Derechos de petición de orden General-30 Días)	3	1	0	3	0
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad-20 Días)	1	0	0	1	0
TOTAL	4	1	0	4	0

SAF- SUB ADMINISTRATIVA	Total				
	correspondencia recibida	Sin respuesta	Con respuesta	Activas	Cerradas
DP (Derechos de petición de orden General-30 Días)	60	0	36	24	36
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad-20 Días)	2	0	1	1	1
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública-10 Días)	13	0	13	0	13
URGENTES	4	0	4	0	4
Informativo (cpdcia que suministra información a la entidad pero no requiere trámites ni respuesta)	22	0	20	2	20
Trámites diversos solicitados a la entidad que no requieren respuesta formal	73	0	59	14	59
TOTAL	174	0	133	41	133

SAM- SUB DIRECCIÓN AMBIENTAL	Total				
	correspondencia recibida	Sin respuesta	Con respuesta	Activas	Cerradas
Congresista (Solicitudes de información por parte de congresistas)	2	2	0	2	0
DP (Derechos de petición de orden General-30 Días)	91	50	0	9	82
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad 20 Días)	5	2	0	1	4
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública-10 Días)	27	0	0	5	22
URGENTES	6	0	0	0	6
Informativo (cpdcia que suministra información a la entidad pero no requiere trámites ni respuesta)	280	0	0	15	265
Trámite (Trámites de diversos solicitados a la entidad que no requieren respuesta formal)	63	0	0	6	57
TOTAL	474	54	0	38	436

SEG-SECRETARIA GENERAL	Total				
	correspondencia recibida	Sin respuesta	Con respuesta	Activas	Cerradas
Acción de Tutela	58	0	53	5	53
Acción Popular	1	0	1	0	1
Certificaciones con Alcances y/o Obligaciones Contractuales (Contratistas-30 Días)	29	0	24	5	24
Certificados de Tiempo de Servicios (Funcionarios-3 Días)	4	0	4	0	4
Derechos de Petición	12	0	9	3	9
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad-20 Días)	5	0	1	4	1
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública-10 Días)	2	0	2	0	2
URGENTES	11	0	10	1	10
Informativo (cpdcia que suministra información a la entidad pero no requiere trámites ni respuesta)	80	0	74	6	74
Trámite (Trámites de diversos solicitados a la entidad que no requieren respuesta formal)	114	0	108	6	108
TOTAL	316	0	286	30	286

SPI-SUB DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA	Total				
	correspondencia recibida	Sin respuesta	Con respuesta	Activas	Cerradas
DP (Derechos de petición de orden General-30 Días)	30	0	22	8	22
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad-20 Días)	8	1	6	2	6
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública-10 Días)	19	2	16	3	16
URGENTES	7	0	7	0	7
Informativo	6	0	4	2	4
Trámite (Trámites de diversos solicitados a la entidad que no requieren respuesta formal)	25	0	16	9	16
TOTAL	95	3	71	24	71

STM- SUBDIRECCION DE TRANSPORTE	Total				
	correspondencia recibida	Sin respuesta	Con respuesta	Activas	Cerradas
DP (Derechos de petición de orden General-30 Días)	122	13	57	66	56
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad-20 Días)	4	1	3	1	3
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública-10 Días)	22	4	16	7	15
Proceso Ejecutivo Singular	1	0	1	0	1
URGENTES	15	7	8	7	8
Informativo(cpdcia que suministra información a la entidad pero no requiere trámites ni respuesta)	392	0	310	82	310
Trámite (Trámites de diversos solicitados a la entidad que no requieren respuesta formal)	349	0	262	94	255
TOTAL	905	25	657	257	648

De acuerdo a la verificación anterior se pudo evidenciar que la entidad en términos de oportunidad en respuesta se encuentra en el **58.89% de efectividad**, esto quiere decir que el 58.30% se esta respondiendo de manera oportuna y un 41.11% de manera extemporánea.

Peticiones sin respuesta a la fecha de corte agosto 31 de 2021	1133	41,11%
Peticiones con respuesta	1623	58,89%
TOTAL	2756	100%

Respuestas Activas	2088	50,39%
Respuestas Cerradas	2056	49,61%
TOTAL	4144	100%

d) Fortalecimiento de los Canales de Atención.

La entidad sigue cumpliendo con los informes sobre Peticiones, Quejas y Reclamos de la Ciudadanía trimestralmente, los cuales se pueden observar en la página web del AMB, la medición de los porcentajes de respuesta dentro de los términos establecidos.

e) Seguimiento:

La ventanilla única de correspondencia permite a través de la herramienta BMP.gov recepcionar de manera ordenada y cronológica las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los ciudadanos, en dicha plataforma de datos únicos, que además de generar el control de ingreso de la correspondencia, permite trazabilidad de la respuesta; propiciando su reparto según el tema o causa de la petición, y lo que es más importante dentro de los términos de ley.

Es importante recalcar la importancia de que la entidad cuenta con este aplicativo sistematizado de correspondencia **BPM (INTEGRASOFT)**, el cual además de proporcionar agilidad y seguridad al proceso, aporta una serie de variables de memoria institucional, que como se dijo facilitan cuantificar y cualificar la clase de quejas que en su conjunto direccionen y detecten acciones de mejoramiento sobre los procesos, actividades áreas y actuaciones de los servidores públicos objeto de atención.

En ese aspecto juega un papel relevante el usuario quien se constituye en el primer gestor del **autocontrol**, como receptor primario de los servicios y como veedor de las actuaciones administrativas en terminos de calidad de los servicios que reciben.

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

f) Control

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. La Dirección, los Subdirectores y Jefes de Oficinas son los encargados de la **primera y segunda** línea de defensa de la entidad, por eso estos son los llamados a ejercer y encaminar acciones periódicas para contralor la efectividad de la respuesta y atención de los canales de correspondencia y su respectiva respuesta.

Para el período evaluado la Oficina de Control Interno atendió requerimientos sobre **PQRS** que llegaron a su despacho para gestionar temas como denuncias ciudadanas, de los contratistas y de los mismos funcionarios. Esto queda evidenciado en los informes de Auditoría y seguimientos propios de la Oficina de Control Interno.

b) 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

Una de las formas de establecer si el Sistema de Control Interno de una entidad es débil es observando la magnitud y criticidad de las Quejas y Reclamos de los ciudadanos.

Los ciudadanos son la razón de ser del AMB por ello deben ocupar el primer puesto de importancia dentro de un adecuado Sistema de Control Interno. Para lograrlo es necesario:

- Cada dependencia (Subdirección) deben revisar y reclasificar de una forma más eficiente y eficaz las categorías de las peticiones en el Sistema BPM, acorde con su verdadera connotación (Derecho de Petición, Informativo, trámite).
- Revisar con los equipos de trabajo las respuestas pendientes por responder procurando estrategias que permitan minimizar o anular el riesgo.
- Propender por conseguir un alto índice de satisfacción a los ciudadanos, disminuyendo las Quejas y Reclamos proyectando una imagen de respaldo, seguridad y confianza en los ciudadanos.
- Escuchar la voz de los ciudadanos y conocer sus necesidades y expectativas con respecto al servicio que reciben de la entidad es la mejor forma de auditar en función del riesgo.
- Observar las solicitudes reiterativas para desde allí hacer seguimiento de las CAUSAS, responsables y las implicaciones que las mismas tienen en los diferentes ámbitos de la entidad a nivel administrativo, financiero, imagen, jurídico, etc., es decir medir el RIESGO.,
- Tal como se ha venido manifestado en los seguimientos semanales una queja o reclamo supone la falta de controles o de procedimientos idóneos que a la postre generan **desgaste administrativo** y **pérdida de imagen** para la AMB, como la entidad tiene adoptado un sistema de quejas con calidad que permite responder al ciudadano, este debe constituir un motor de mejoramiento estratégico y de gestión como una forma de evitar problemas normativos en caso de no responderlos oportunamente.
- Contar con adecuados sistemas de informática y telemática.
- Mantener funcionarios capacitados con el fin de brindar atención con calidad, oportunidad y comprometidos con los valores y la razón de ser 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.


ORIGINAL FIRMADO.

CLIFOR BELLO CASTILLO
Jefe Oficina Control Interno