

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



## **ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA**

### **INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD**

**TRIMESTRE**

**DICIEMBRE 2021-ENERO-FEBRERO 2022**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR**  
Jefe de Oficina

Bucaramanga, 16 de marzo de 2022

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVOS .....	3
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	3
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
2. RESPONSABILIDAD .....	4
3. ALCANCE.....	4
4. MARCO NORMATIVO .....	5
5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	7
5.1 PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA .....	8
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.....	11
5.5 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A PQRSD POR PARTE DE LAS OFICINAS RECEPTORAS .....	12
5.6 TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN A PQRSD.....	14
5.7 TRASLADO DE PETICIONES .....	14
5.8 PETICIONES NEGADAS .....	15
6. CONCLUSIONES.....	15
7. RECOMENDACIONES.....	16

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

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA en cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y atendiendo lo consagrado en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual 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, se presta a rendir el informe trimestral de seguimiento y evaluación a la atención brindada por parte de la entidad, a las peticiones de la ciudadanía, partes interesadas y sus grupos de valor.

El informe presenta la consolidación de las consultas realizadas por los ciudadanos, a través de los canales dispuestos para atender sus PQRSD, en observancia de los términos establecidos por la Ley y la política de atención al ciudadano, a fin de medir, controlar y mejorar los procesos dispuestos por la entidad para la atención a sus usuarios.

La información dispuesta en este informe, comprende el seguimiento al trámite de las PQRSD recibidas y atendidas por las dependencias de ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA, durante el periodo comprendido entre el 01 de diciembre al 28 de febrero de 2022, con el objeto de evaluar y verificar su oportuna atención y realizar recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que propendan por una adecuada prestación de servicio a los usuarios de la entidad.

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA, durante el periodo comprendido entre diciembre de 2021 y febrero de 2022, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

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

## 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar información de la atención a PQRSD recibidas según su naturaleza.
- Presentar reporte de la atención oportuna a las PQRSD por parte de las oficinas receptoras de la entidad.
- Presentar información sobre los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad para la recepción de PQRSD.
- Presentar la información de traslados y peticiones negadas.

## 2. RESPONSABILIDAD

La Oficina de Control Interno, tiene la responsabilidad hacer seguimiento a la atención de las PQRSD que se reciben en la entidad a través de los diferentes canales de atención al ciudadano. No obstante, la responsabilidad de entregar respuesta oportuna a las solicitudes recae sobre cada líder de proceso, según como la naturaleza de las funciones de su cargo corresponda.

## 3. ALCANCE

El periodo objeto de revisión comprende las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas por el **ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA** durante el periodo comprendido del 1º de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2022.

El trámite de peticiones, atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Área Metropolitana de Bucaramanga, se reglamentó internamente mediante Resolución 262 de marzo de 2017, el procedimiento GJC-PR-002 y mediante Circular Interna 009 del 12 de marzo de 2018, esta última en donde 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. Todo lo anterior, a fin de brindar atención oportuna y eficiente a los usuarios, logrando responder a sus necesidades y expectativas, haciendo accesibles los diversos canales físicos y electrónicos dispuestos por la entidad.

Para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el sitio web del AMB con dominio <http://www.amb.gov.co/>, se dispuso un botón en la página principal denominado “PQRSD”, el cual direcciona hacia un nuevo aparte donde el

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

navegante ciudadano podrá elegir entre varias opciones tales como registrar una solicitud PQRSD, consultar el estado de una solicitud previa, consultar los informes a las PQRSD presentados por la entidad, consultar los diferentes servicios que presta la entidad, realizar una encuesta de satisfacción, consultar los informes de las encuestas de satisfacción o acceder a un directorio de entidades de interés. Haciendo clic en el botón “registrar solicitud” el sistema le desplegará al ciudadano un formulario en donde podrá elegir el tipo de solicitud y diligenciar su requerimiento.

En igual sentido, se encuentra habilitado el correo electrónico info@amb.gov, en donde el ciudadano podrá enviar su petición cumpliendo con los mínimos estándares para tal efecto.

Para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por parte de los ciudadanos de forma personal, telefónica o por escrito, podrá hacerlo directamente en las oficinas del AMB, donde un funcionario diligenciará la solicitud para su posterior radicación, o le indicará el procedimiento establecido para radicar su solicitud. La entidad cuenta con el formato DIE-FO-005, disponible en las instalaciones para depositar las solicitudes a través el buzón de sugerencias. El ciudadano también podrá elegir enviar mediante correo certificado a la calle 89 Transversal Oriental Metropolitana – 69 Centro de Convenciones Neomundo en Bucaramanga.

Finalmente, el AMB cuenta con perfiles en redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, en donde interactúa con la ciudadanía y atiende sus solicitudes.

La principal fuente de información para la elaboración de este informe, proviene de la consulta del software BPM, contratado con la empresa INTEGRASOFT SAS. En este sistema informático de gestión de las comunicaciones, la entidad consolida la correspondencia que recibe a través de los diferentes canales disponibles para atender las PQRSD.

#### **4. MARCO NORMATIVO**

##### *CONSTITUCIÓN POLÍTICA*

- Constitución Política de Colombia - Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”; Artículo 74. *“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley. El secreto profesional es inviolable”.*

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

## LEYES

- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, artículo 12 literal i) *“Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”*.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: *“La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## DECRETOS

- 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.
- Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 491 de 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

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

### RESOLUCIONES Y CIRCULARES

- Resolución 262 de marzo de 2017 del AMB
- Circular Interna 009 del 12 de marzo de 2018

## 5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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: 7:00 am a 4:30 pm
	Buzón de sugerencias	Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana 69 - Neomundo. Piso 3	Lunes a viernes: 7:00 am a 4:30 pm
Telefónico	Línea fija desde Bucaramanga	00+60+7 + 6444831	Lunes a viernes: 7:00 am a 4:30 pm
Electrónico	Sitio web	<a href="https://www.amb.gov.co/pqrsd/">https://www.amb.gov.co/pqrsd/</a>	Permanente
	Correo	<a href="mailto:info@amb.gov.co">info@amb.gov.co</a>	Permanente
	Redes sociales	@areametropolitanadebucaramanga @AreaMetroBga	Lunes a viernes: 7:00 am a 4:30 pm
Correo postal	Punto atención al ciudadano	Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana – 69 Centro de Convenciones Neomundo. Piso 3	Lunes a viernes: 7:00 am a 4:30 pm

Para el periodo informado diciembre de 2021 a enero de 2022 se recibieron en la entidad un total de 314 solicitudes. Se evaluaron diversos aspectos que se describen a continuación.

## 5.1 PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

En el periodo informado la entidad recibió un total de 314 solicitudes, dentro de lo cual se evidencia que las peticiones de interés general son las más utilizadas por la ciudadanía. Estas representan el 70% del total. Muy importante destacar que, en el formato del sitio web dispuesto para atender las solicitudes, NO se encontró la opción para poder instaurar denuncias. Razón por la cual no se incluye tal aparte en el presente informe. Cabe resaltar la obligatoriedad que le asiste a la entidad ubicar tal opción que forma parte de la estrategia anticorrupción.

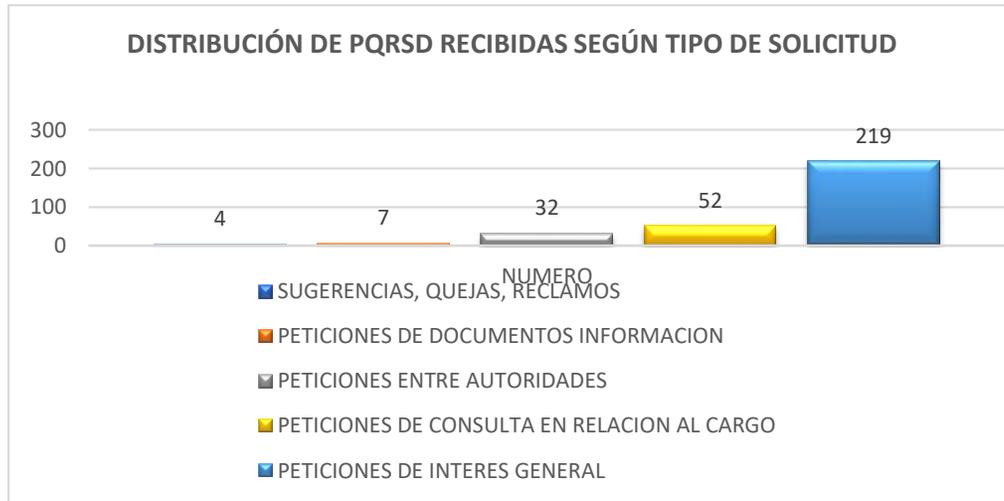
*Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas según tipo de solicitud para el trimestre diciembre 2021 a febrero 2022*

SOLICITUD	Cuenta de Tipo de Solicitud
Sugerencias, quejas o reclamos	4
Peticiones de documentos e información	7
Peticiones entre autoridades	32
Peticiones de consulta en relación al cargo	52
Peticiones de interés general y particular	219
<b>Total, general</b>	<b>314</b>

*Fuente: Elaboración propia OCI*

Resulta improcedente agrupar las sugerencias, quejas y reclamos, dado que cada una de estas solicitudes tiene su alcance particular y no se armoniza con las normas que regulan la materia. No se reportaron en el periodo solicitudes que no requieren respuesta, tales como invitaciones, felicitaciones, etc.

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas según tipo de solicitud en el trimestre de diciembre 2021 a febrero 2022.



Fuente: Elaboración propia OCI

## 5.2 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS)

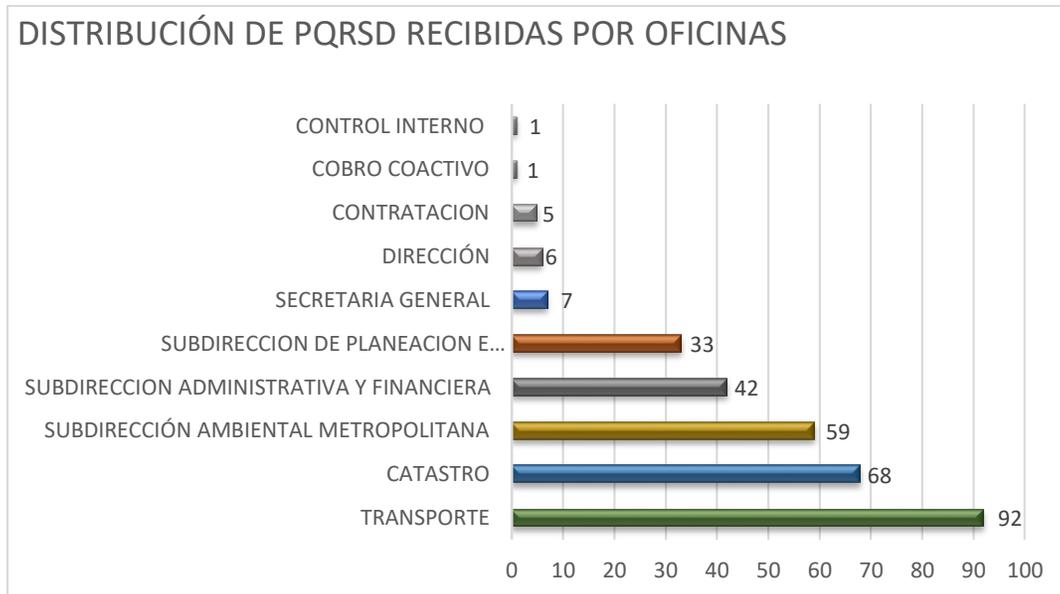
De manera particular, se observa que se reciben importantes números de solicitudes en temas de transporte con un 29%, solicitudes catastrales con un 21% y temas del orden ambiental con un 19%

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias en el trimestre de diciembre 2021 a febrero 2022.

OFICINA	NUMERO
TRANSPORTE	92
CATASTRO	68
SUBDIRECCIÓN AMBIENTAL METROPOLITANA	59
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	42
SUBDIRECCION DE PLANEACION E INFRAESTRUCTURA	33
SECRETARIA GENERAL	7
DIRECCIÓN	6
CONTRATACION	5
COBRO COACTIVO	1
CONTROL INTERNO	1
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>

Fuente: Elaboración propia OCI

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias trimestre de diciembre 2021 a febrero 2022.



Fuente: Elaboración propia OCI

### 5.3 DISTRIBUCIÓN PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL

Se evidencia que el canal de comunicación más utilizado por los peticionarios es el correo electrónico [info@amb.gov.co](mailto:info@amb.gov.co) con un 69% de participación en relación a los demás.

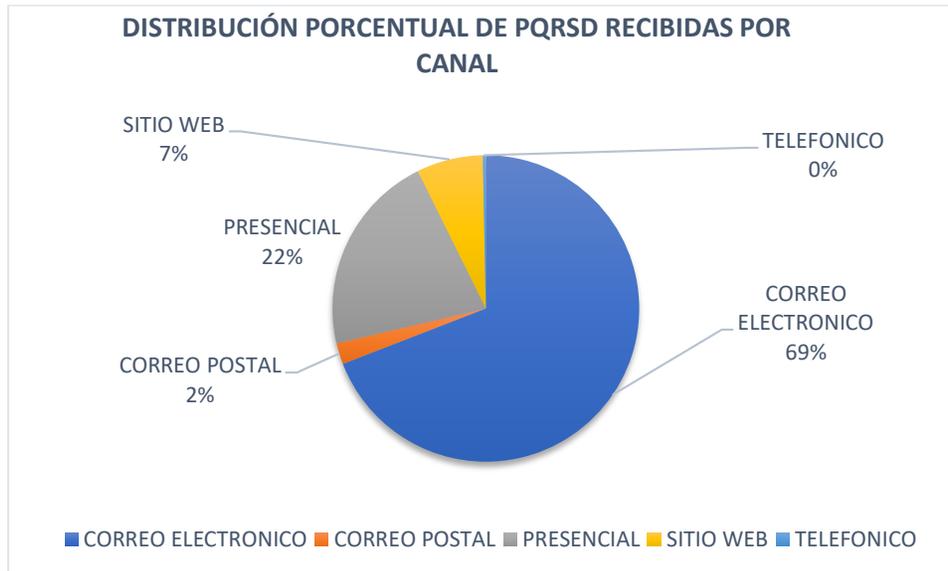
Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por canal trimestre de diciembre 2021 a febrero 2022.

ETIQUETA DE FILA	CUENTA DE CANAL DE RECEPCIÓN
CORREO ELECTRONICO	217
CORREO POSTAL	7
PRESENCIAL	67
SITIO WEB	22
TELEFONICO	1
TOTAL	314

Fuente: Elaboración propia OCI

El uso del teléfono es casi nulo para requerir información pública a la entidad. Las solicitudes de tipo presencial incluyen las solicitudes verbales y escritas depositadas en el buzón de sugerencias.

Gráfico. Distribución porcentual PQRSD recibidas por canal de atención trimestre de diciembre 2021 a febrero 2022.



Fuente: Elaboración propia OCI

#### 5.4 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS

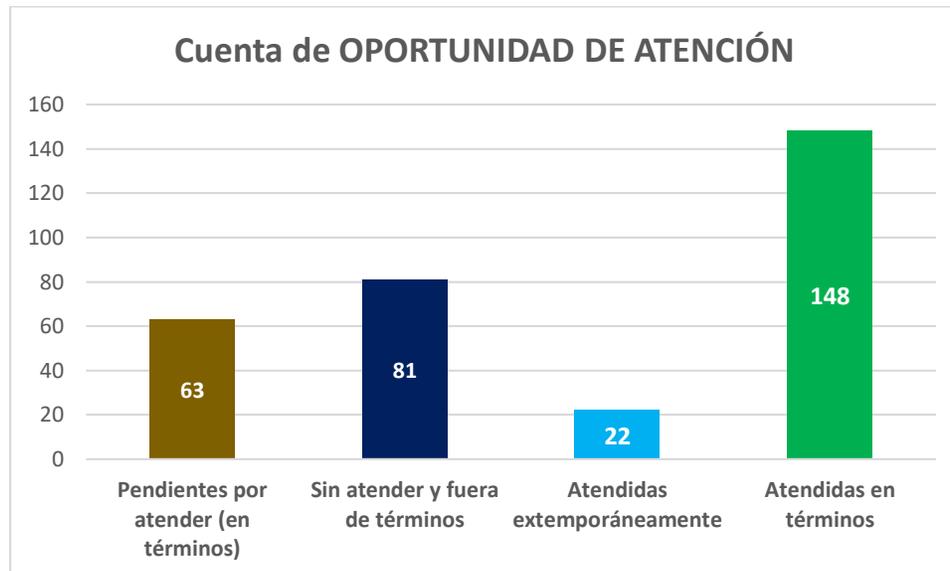
Se reporta que, del total de las solicitudes recibidas en el periodo informado, la entidad ha atendido oportunamente el 47% de estas. Tiene sin atender y fuera de términos el 26%. Otro 20% son peticiones activas aun en términos de respuesta. Las peticiones atendidas extemporáneamente equivalen al 7%

Cuadro. Oportunidad de atención a las PQRSD recibidas entre trimestre de diciembre 2021 a febrero 2022.

Etiquetas de fila	Cuenta de OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN	
Pendientes por atender (en términos)	63	20%
Sin atender y fuera de términos	81	26%
Atendidas extemporáneamente	22	7%
Atendidas en términos	148	47%
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	

Fuente: Elaboración propia OCI

Gráfico. Oportunidad de atención a las PQRSD recibidas entre diciembre 2021 a febrero 2022.



Fuente: Elaboración propia OCI

## 5.5 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A PQRSD POR PARTE DE LAS OFICINAS RECEPTORAS

De acuerdo con la información registrada en el software BPM, para el trimestre diciembre 2021 – febrero de 2022, la unidad de catastro, la Subdirección de Planeación e Infraestructura, y la Subdirección de Transporte Metropolitano cuentan con peticiones sin atender y adicionalmente ya fueron vencidos los términos para

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

su atención oportuna. Estas representan el 26% del total de las solicitudes recibidas por la entidad en el periodo informado. Es importante tener en cuenta que dentro de ese porcentaje no se encuentran registros de peticiones trasladadas a otras entidades o con solicitud de prórroga.

De otra parte, en general las oficinas receptoras han atendido las peticiones de forma extemporánea, teniendo mayor incidencia la Subdirección de Transporte Metropolitano, subdirección administrativa y financiera, estas representan el 7% del total de las solicitudes recibidas.

*Cuadro. Clasificación atención oportuna a PQRSD por oficinas receptoras el trimestre de diciembre 2021 a febrero de 2022*

Etiquetas de fila	Atendidas en términos	Pendientes por atender (en términos)	Sin atender y fuera de términos	Atendidas extemporaneas	Total general
Catastro	7	36	23	2	68
Cobro Coactivo	1	0	0	0	1
Contratación	1		3	1	5
D-Dirección	4	0	0	1	5
OCI-Control Interno	1	0	0	0	1
SAF-Subdirección Administrativa y financiera	35	2	0	5	42
SAM-Subdirección Ambiental metropolitano	58	1	0	0	59
SG-Secretaria General	3	2	0	2	7
SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura	5	4	21	2	32
STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	32	17	34	11	94
<b>Total general</b>	<b>147</b>	<b>62</b>	<b>81</b>	<b>24</b>	<b>314</b>

Fuente: Elaboración propia OCI

## 5.6 TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN A PQRSD

En general, al promediar los días utilizados por las oficinas receptoras para atender cada una de las peticiones a su cargo, el resultado es favorable. Lo anterior, teniendo en cuenta las disposiciones actuales dadas por el gobierno nacional para atender la emergencia sanitaria.

No obstante, resulta relevante atender los indicadores expuestos en el aparte 5.5 del presente informe.

Cuadro. Tiempo promedio utilizado por las oficinas receptoras para la atención de PQRSD

OFICINA	TIEMPO PROMEDIO EN RESPUESTA
CONTROL INTERNO	2
COBRO COACTIVO	7
SAM	13,4
DIRECCIÓN	15,3
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20,6
CONTRATACION	26,8
CATASTRO	30,33
SECRETARIA GENERAL	34,7
STM	35,44
SPI	50

Fuente: Elaboración propia OCI

## 5.7 TRASLADO DE PETICIONES

De acuerdo al total de peticiones recibidas, se trasladaron el 8% por competencia a otras entidades. Ninguna de ellas se encuentra abiertas y no se ha reportado si se les dará traslado.

Cuadro. Relación de peticiones trasladadas a otras entidades en el periodo informado.

Etiquetas de fila	Cuenta de Traslado a otras Entidades
No	288
Sí	26
Pendiente por respuesta	0
<b>Total general</b>	<b>314</b>

Fuente: Elaboración propia OCI

E: 25/07/2014

## 5.8 PETICIONES NEGADAS

De acuerdo al total de peticiones recibidas, no se negaron peticiones. Se aprecia en el asunto, que se realizan solicitudes de información respecto a estudios, certificaciones de queja o denuncia, de contratos y una solicitud de corrección de información.

*Cuadro. Relación de peticiones trasladadas a otras entidades en el periodo informado.*

<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de ¿Se negó información al peticionario?</b>
No	314
Si	0
<b>Total general</b>	<b>314</b>

Fuente: Elaboración propia OCI

## 6. CONCLUSIONES

- Las peticiones de interés general y particular son las más utilizadas por la ciudadanía. Estas representan el 70% del total.
- Las principales peticiones se realizan en temas ambientales, un 19% de total. La Subdirección de Transporte Metropolitano atiende un 29% y la unidad de catastro un 21%.
- El canal de comunicación más utilizado por los peticionarios es el correo electrónico con un 69% de participación.
- La entidad ha atendido oportunamente el 47% de las solicitudes recibidas. El 27% fueron atendidas fuera de términos. Tiene pendientes por resolver el 26%, las cuales corresponden a la unidad de catastro, la Subdirección de Planeación e Infraestructura y la Subdirección de Transporte Metropolitano.
- En general, las oficinas receptoras han atendido las peticiones de forma extemporánea, especialmente la Subdirección administrativa y la Subdirección de Transporte Metropolitano. Estas representan el 7% del total.
- El promedio del total de días para resolver las peticiones por parte de las oficinas receptoras es favorable. No obstante, recordar que de forma individual se encuentra que el 26% del total se encuentran fuera de términos en su atención.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCHARANGA. FORTALECIMIENTO. SERVICIO. PROGRESIÓN</p>	<b>PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>	CODIGO: CMAM-FO-010
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN:01

- Se trasladaron a otras entidades el 8% de las solicitudes recibidas.
- No se negaron peticiones en el trimestre estudiado.
- La entidad no cuenta con un espacio en su sitio web establecido para instaurar denuncias. Se anuncia, sin embargo, no se encuentra la opción.
- Las sugerencias, quejas y reclamos se encuentran integradas como un solo criterio, lo cual no permite establecer los alcances particulares de cada una de estas solicitudes.
- Se encuentra que las opciones disponibles en el sitio web en cuanto a la naturaleza de las peticiones, difieren de forma leve respecto de las establecidas en las normas que regulan la materia.
- Se aprecia, que el anexo 1, del procedimiento interno para atender Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias GJC-PR-002, carece de estructuración en función de las modalidades de peticiones consagradas en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

## 7. RECOMENDACIONES

- De manera especial para el proceso de implementación del sitio web de la entidad y el soporte del software BPM:
  - De manera perentoria, se recomienda implementar una opción en el sitio web de la entidad que permita a los ciudadanos instalar denuncias, y realizar su seguimiento. Lo anterior, a fin de no contravenir lo estipulado en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Incluso, se recomienda establecer un botón exclusivo para tal fin.
  - Se requiere se individualicen las sugerencias, quejas y reclamos a fin que los ciudadanos logren establecer asertivamente su petición, así como permitir un seguimiento efectivo. En igual sentido, se ilustre en los apartes establecidos para tal fin en el sitio web, el alcance y propósito de cada una de estas posibles solicitudes, a fin de guiar a los ciudadanos en su necesidad. Para dar alcance, se recomienda prestar atención de lo establecido en el artículo 17 de la resolución interna No.262 de 2017. Así como en el Decreto 2641 de 2012 aparte IV, sección A.

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

- Se recomienda que, en el sitio web se separen los procedimientos para la instauración de PQRSD de los espacios dedicados para la solicitud de trámites y servicios. Se requiere, que las páginas y formatos establecidos para cada uno de ellos contenga rutas diferentes de acceso. Lo anterior, a fin que ciudadanos y servidores identifiquen el alcance entre petición y tramite, se fortalezca el uso de los canales digitales de atención y su seguimiento. También es importante que la opción de trámites se encuentre visible, su procedimiento sea intuitivo y de fácil realización.
  - Conforme a lo anterior, se recomienda el acompañamiento de comunicaciones y prensa de la entidad, para que se realicen instructivos y recursos dinámicos audiovisuales, como apoyo a los procesos de instauración de peticiones y trámites en el sitio web del AMB.
  - Ahora bien, se sugiere generar elementos de identificación del botón de PQRSD, ya que al ingresar a la página web no hay elementos que ayuden a visibilizar el acceso de manera rápida y que garantice la participación ciudadana.
  - En general, se requiere que el soporte BPM realice los ajustes pertinentes a la parametrización del aplicativo, de conformidad con la regulación que el proceso responsable de la atención al ciudadano de la entidad establezca, se actualicen instructivos, formatos y políticas que para tal efecto se encuentren implementados. De igual forma se realice entrenamiento permanente a las partes que interactúan en el proceso de atención a las PQRSD y trámites. También se recomienda, que se dejen evidencias de las actuaciones y actualizaciones realizadas al aplicativo.
- Se recomienda hacer del uso del mecanismo de la prórroga, cuando proceda, conforme a lo establecido en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, de tal forma que se dé respuesta al peticionario antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo en que se resolverá. De este modo, no se vulnera su derecho fundamental al acceso a la información y a la resolución oportuna de sus solicitudes.

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

- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones para resolver las distintas modalidades de peticiones en los términos consagrados en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, so pena de incurrir en falta disciplinaria de conformidad con en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- Promover la cultura de autocontrol aplicada al trámite de las PQRSD, estimulando en las oficinas receptoras la habilidad de aplicar los controles establecidos y la realización de acciones de verificación en el cumplimiento de los términos de respuesta, para minimizar la materialización del riesgo de respuestas extemporáneas a los ciudadanos y grupos de valor, que puedan generar acciones legales por parte de los peticionarios con las consecuentes sanciones y pérdida de imagen institucional. En el mismo sentido, procurando evitar los errores involuntarios de digitación y omisión de información en el aplicativo.
- De manera especial en relación al Procedimiento para Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias GJC-PR-002 adoptado por la entidad:
  - El mencionado procedimiento excluye las “Sugerencias” que pueden realizar los peticionarios dentro del alcance del documento. Se recomienda realizar su inclusión como parte de las posibles peticiones a la entidad.
  - Se recomienda que el anexo 1 sea reevaluado y dispuesto en función de las modalidades de peticiones que establece las normas que rigen la materia, especialmente la Ley 1755 de 2015 y el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. Se recomienda remitirse exclusivamente a tales términos, excluyendo solicitudes -por ejemplo- a los procesos contractuales, ejecutivos singulares, acciones de tutela, acciones populares y trámites ante la entidad, los cuales poseen sus propias instancias. Se recomienda ajustar de forma perentoria los formatos electrónicos dispuestos en el sitio web, a fin de evitar confusiones a los peticionarios y encausar debidamente las PQRSD que recibe la entidad.

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

- La Oficina de Control Interno podrá brindar apoyo en los asuntos expuestos en el presente informe, de conformidad con el marco normativo expuesto en el numeral 4, y consonancia con su rol de soporte estratégico para la toma de decisiones institucionales.



**DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR**  
Jefe de Oficina de Control Interno

Proyectó: Carlos Hincapié. Abogado – Contratista.