

|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
| <br>ÁREA METROPOLITANA<br>DE BUCARAMANGA<br><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  
SEMESTRAL ENERO – JUNIO DE 2024**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR**  
Jefe de Oficina

Bucaramanga, julio de 2024

|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
|  | <b>PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b> | 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.....  | 4  |
| 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<br>(PENDIENTES DE RESPUESTA)..... | 11 |
| 5.5 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS – EN ESTADO CERRADAS (CON<br>RESPUESTA).....          | 13 |
| 5.6 TRASLADO DE PETICIONES.....  | 15 |
| 5.7 PETICIONES NEGADAS.....  | 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 semestral 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 enero – junio de 2024, 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.

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

## 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 enero – junio de 2024, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad para tal fin.

### 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 entre enero – junio de 2024.

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 navegante

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

ciudadano podrá elegir entre varias opciones tales como registrar una solicitud PQRS, consultar el estado de una solicitud previa, consultar los informes a las PQRS 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 PQRS.

#### **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”.

|  |   |                     |
|--|---|---------------------|
| <br><b>ÁREA METROPOLITANA<br/>DE BUCARAMANGA</b><br><small>ECUADORIANA. PLANIFICACIÓN. SERVICIO. PROGRESIÓN</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.

### *RESOLUCIONES Y CIRCULARES*

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

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

## 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<br>Metropolitana 69 - Neomundo. Piso 3                        | Lunes a viernes:<br>8:00 am a 5:30 pm |
|               | Buzón de sugerencias         | Calle 89 Transversal Oriental<br>Metropolitana 69 - Neomundo. Piso 3                        | Lunes a viernes:<br>8:00 am a 5:30 pm |
| Telefónico    | Línea fija desde Bucaramanga | 00+60+7 + 6444831   | Lunes a viernes:<br>8:00 am a 5:30 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<br>@AreaMetroBga  | Lunes a viernes:<br>8:00 am a 5:30 pm |
| Correo postal | Punto atención al ciudadano  | Calle 89 Transversal Oriental<br>Metropolitana – 69 Centro de Convenciones Neomundo. Piso 3 | Lunes a viernes:<br>8:00 am a 5:30 pm |

Para el periodo informado enero – junio de 2024 se recibieron en la entidad un total de 758 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 758 solicitudes, dentro de lo cual se evidencia que las peticiones de interés general y particular son las más utilizadas por la ciudadanía. Estas representan el 70 % del total.

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas según naturaleza semestral enero a junio 2024.

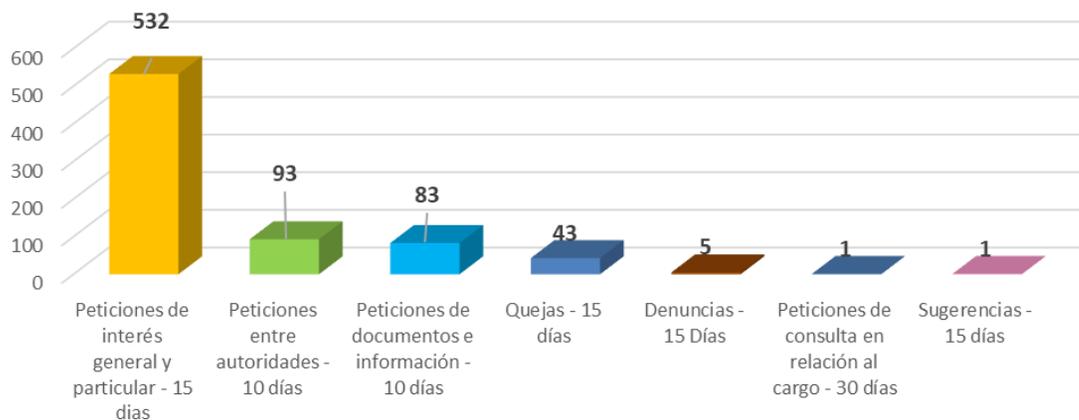
| Etiquetas de fila                                     | Cuenta de PQRSD |
|---|-----------------|
| Peticiones de interés general y particular - 15 días  | 532             |
| Peticiones entre autoridades - 10 días                | 93              |
| Peticiones de documentos e información - 10 días      | 83              |
| Quejas - 15 días                                      | 43              |
| Denuncias - 15 Días                                   | 5               |
| Peticiones de consulta en relación al cargo - 30 días | 1               |
| Sugerencias - 15 días                                 | 1               |
| <b>Total, general</b>                                 | <b>758</b>      |

Fuente: Elaboración propia OCI

No se reportaron en el periodo solicitudes que no requieren respuesta, tales como invitaciones, felicitaciones.

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas según naturaleza semestral enero a junio 2024.

Distribución absoluta de PQRSD recibidas según tipo de solicitud



Fuente: Elaboración propia OCI.

## 5.2 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS)

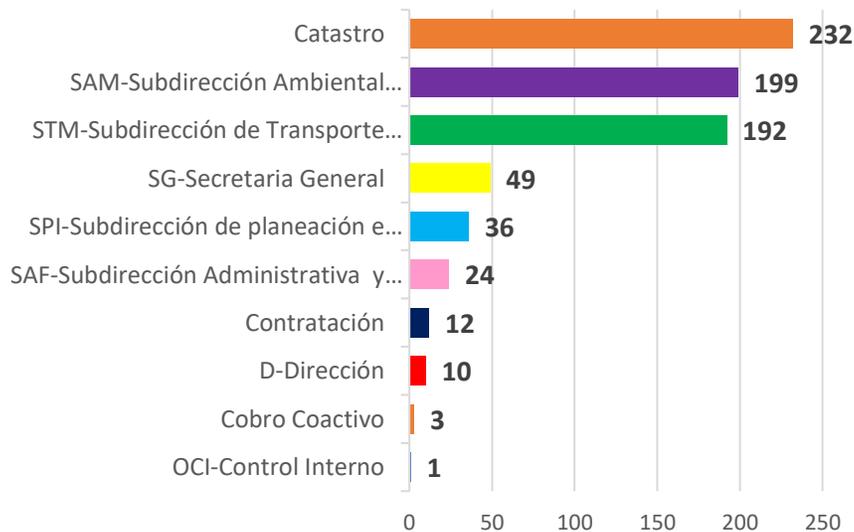
Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias semestre ENERO a JUNIO 2024.

| Etiquetas de fila                                | Cuenta de Subdirección / Dependencia |
|--|--------------------------------------|
| Catastro   | 232                                  |
| SAM-Subdirección Ambiental metropolitano         | 199                                  |
| STM-Subdirección de Transporte Metropolitano     | 192                                  |
| SG-secretaria general                            | 49                                   |
| SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura | 36                                   |
| SAF-Subdirección Administrativa y financiera     | 24                                   |
| Contratación                                     | 12                                   |
| D-Dirección                                      | 10                                   |
| Cobro Coactivo                                   | 3                                    |
| OCI-Control Interno                              | 1                                    |
| <b>Total, general</b>                            | <b>758</b>                           |

Fuente: Elaboración propia OCI

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias semestre ENERO a JUNIO 2024.

Distribución absoluta de PQRSD recibidas por oficinas



Fuente: Elaboración propia OCI

Se observa que la oficina que recibió la mayor parte de solicitudes es Catastro, con una participación del 31% de total.

### 5.3 DISTRIBUCIÓN PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL

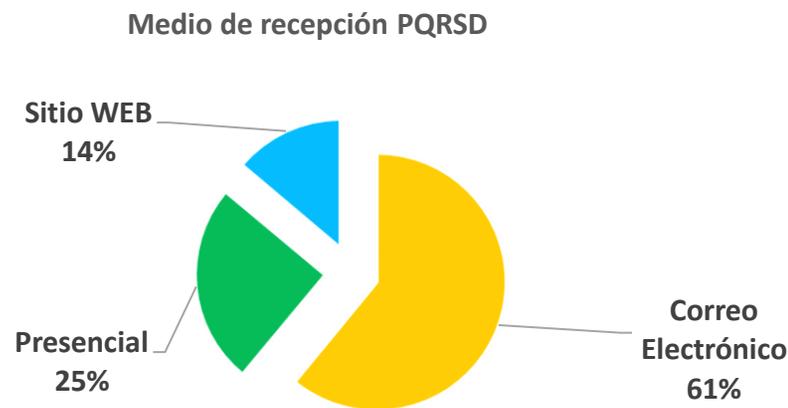
Se evidencia que el canal de comunicación más utilizado por los peticionarios es el correo electrónico [info@amb.gov.co](mailto:info@amb.gov.co) con un 61% de participación en relación a los demás.

Cuadro. Distribución de PQRSD recibidas por canal semestral ENERO a JUNIO 2024.

| Etiquetas de fila     | Medio de recepción PQRSD |
|-----------------------|--------------------------|
| Correo Electrónico    | 462                      |
| Presencial            | 191                      |
| Sitio WEB             | 105                      |
| <b>Total, general</b> | <b>758</b>               |

Fuente: Elaboración propia OCI

Gráfico. Distribución porcentual PQRSD recibidas por canal de atención ENERO a JUNIO 2024.



Fuente: Elaboración propia OCI

El uso del Correo Electrónico es el medio más utilizado entre los usuarios, recibiendo 462 requerimientos de información pública a la entidad.

|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
| <br><b>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</b><br><small>ECONOMÍA - PLANEACIÓN - SERVICIOS</small> | <b>PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b> | 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)

Dentro del periodo informado se encuentran **ACTIVAS** un total de 236 solicitudes, las cuales representan el 32% del total, es decir, menos de la mitad de las registradas en el periodo. No obstante, acá lo relevante es, que, de esas **ACTIVAS**, el 81,78% ya se encuentran fuera de términos para dar respuesta; y tan solo el 18,22% se encuentran en términos. Se encuentra que, en Catastro, es donde más se presenta retraso en la entrega de respuesta, particularmente en las peticiones de documentos e información y en las peticiones de interés general y particular las cuales se deben contestar, las primeras en un plazo no superior a 10 días hábiles y las segundas en un plazo no superior a 15 días hábiles, de acuerdo con la Ley 1755 de 2015. Con incidencia similar, ocurre lo mismo en la Subdirección de Transporte Metropolitano, presentándose retraso en la entrega de respuesta en las Peticiones de interés general y particular.

Cuadro. Oportunidad de atención a las PQRSD **ACTIVAS** semestre ENERO a JUNIO 2024.

| Etiquetas de fila                                     | En términos | Fuera de términos | Total, general |
|---|-------------|-------------------|----------------|
| <b>Catastro</b>                                       | <b>31</b>   | <b>117</b>        | <b>148</b>     |
| Denuncias - 15 Días                                   | 1           |                   | 1              |
| Peticiones de consulta en relación al cargo - 30 días |             | 1                 | 1              |
| Peticiones de documentos e información - 10 días      | 3           | 55                | 58             |
| Peticiones de interés general y particular - 15 días  | 23          | 47                | 70             |
| Peticiones entre autoridades - 10 días                | 3           | 12                | 15             |
| Quejas - 15 días                                      | 1           | 2                 | 3              |
| <b>Cobro Coactivo</b>                                 | <b>1</b>    |                   | <b>1</b>       |
| Peticiones entre autoridades - 10 días                | 1           |                   | 1              |
| <b>Contratación</b>                                   |             | <b>4</b>          | <b>4</b>       |
| Peticiones de interés general y particular - 15 días  |             | 2                 | 2              |

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

| Etiquetas de fila                                       | En términos | Fuera de términos | Total, general |
|---|-------------|-------------------|----------------|
| Peticiones entre autoridades - 10 días                  |             | 2                 | 2              |
| <b>D-Dirección</b>                                      |             | <b>8</b>          | <b>8</b>       |
| Peticiones de interés general y particular - 15 días    |             | 4                 | 4              |
| Peticiones entre autoridades - 10 días                  |             | 4                 | 4              |
| <b>SAF-Subdirección Administrativa y financiera</b>     | <b>1</b>    |                   | <b>1</b>       |
| Quejas - 15 días  | 1           |                   | 1              |
| <b>SAM-Subdirección Ambiental metropolitano</b>         | <b>2</b>    |                   | <b>2</b>       |
| Denuncias - 15 Días                                     | 1           |                   | 1              |
| Peticiones de interés general y particular - 15 días    | 1           |                   | 1              |
| <b>SG-Secretaría General</b>                            | <b>3</b>    | <b>9</b>          | <b>12</b>      |
| Peticiones de interés general y particular - 15 días    | 3           | 6                 | 9              |
| Peticiones entre autoridades - 10 días                  |             | 3                 | 3              |
| <b>SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura</b> |             | <b>6</b>          | <b>6</b>       |
| Peticiones de interés general y particular - 15 días    |             | 5                 | 5              |
| Quejas - 15 días  |             | 1                 | 1              |
| <b>STM-Subdirección de Transporte Metropolitano</b>     | <b>5</b>    | <b>49</b>         | <b>54</b>      |
| Peticiones de interés general y particular - 15 días    | 4           | 42                | 46             |
| Peticiones entre autoridades - 10 días                  |             | 7                 | 7              |
| Quejas - 15 días  | 1           |                   | 1              |
| <b>Total, general</b>                                   | <b>43</b>   | <b>193</b>        | <b>236</b>     |

Fuente: Elaboración propia OCI

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

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

Dentro del periodo informado se encuentran CERRADAS un total de 522 solicitudes, las cuales representan 69% del total. Se registra, que, de esas CERRADAS, el 45% se encuentran fuera de términos; y el 55% fueron contestadas en términos. Se encuentra que, en la subdirección de Transporte Metropolitano, subdirección Ambiental metropolitano y catastro, es donde más se presenta retraso en la entrega de respuesta, especialmente en las Peticiones de Interés general y particular, seguido de las Peticiones de documentos e información, las cuales se deben contestar en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Gráfico. Oportunidad de atención a las PQRSD **CERRADAS** semestre ENERO a JUNIO 2024.

| Etiquetas de fila                                    | En términos | Fuera de términos | Total, general |
|--|-------------|-------------------|----------------|
| <b>Catastro</b>                                      | <b>15</b>   | <b>69</b>         | <b>84</b>      |
| Peticiones de documentos e información - 10 días     |             | 20                | 20             |
| Peticiones de interés general y particular - 15 días | 11          | 38                | 49             |
| Peticiones entre autoridades - 10 días               | 3           | 10                | 13             |
| Quejas - 15 días                                     | 1           | 1                 | 2              |
| <b>Cobro Coactivo</b>                                | <b>1</b>    | <b>1</b>          | <b>2</b>       |
| Peticiones de interés general y particular - 15 días | 1           | 1                 | 2              |
| <b>Contratación</b>                                  | <b>2</b>    | <b>6</b>          | <b>8</b>       |
| Peticiones de documentos e información - 10 días     | 2           |                   | 2              |
| Peticiones de interés general y particular - 15 días |             | 4                 | 4              |
| Peticiones entre autoridades - 10 días               |             | 2                 | 2              |
| <b>D-Dirección</b>                                   | <b>2</b>    |                   | <b>2</b>       |
| Peticiones de interés general y particular - 15 días | 2           |                   | 2              |

| Etiquetas de fila                                       | En términos | Fuera de términos | Total, general |
|---|-------------|-------------------|----------------|
| <b>OCI-Control Interno</b>                              |             | <b>1</b>          | <b>1</b>       |
| Peticiones de interés general y particular - 15 días    |             | 1                 | 1              |
| <b>SAF-Subdirección Administrativa y financiera</b>     | <b>11</b>   | <b>12</b>         | <b>23</b>      |
| Peticiones de interés general y particular - 15 días    | 7           | 7                 | 14             |
| Peticiones entre autoridades - 10 días                  | 3           | 5                 | 8              |
| Quejas - 15 días  | 1           |                   | 1              |
| <b>SAM-Subdirección Ambiental metropolitano</b>         | <b>161</b>  | <b>36</b>         | <b>197</b>     |
| Denuncias - 15 Días                                     | 3           |                   | 3              |
| Peticiones de interés general y particular - 15 días    | 147         | 34                | 181            |
| Peticiones entre autoridades - 10 días                  | 2           | 2                 | 4              |
| Quejas - 15 días  | 9           |                   | 9              |
| <b>SG-Secretaria General</b>                            | <b>21</b>   | <b>16</b>         | <b>37</b>      |
| Peticiones de documentos e información - 10 días        | 1           | 1                 | 2              |
| Peticiones de interés general y particular - 15 días    | 5           | 3                 | 8              |
| Peticiones entre autoridades - 10 días                  | 14          | 11                | 25             |
| Quejas - 15 días  | 1           | 1                 | 2              |
| <b>SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura</b> | <b>15</b>   | <b>15</b>         | <b>30</b>      |
| Peticiones de documentos e información - 10 días        |             | 1                 | 1              |
| Peticiones de interés general y particular - 15 días    | 14          | 11                | 25             |
| Peticiones entre autoridades - 10 días                  |             | 2                 | 2              |
| Quejas - 15 días  |             | 1                 | 1              |
| Sugerencias - 15 días                                   | 1           |                   | 1              |
| <b>STM-Subdirección de Transporte Metropolitano</b>     | <b>57</b>   | <b>81</b>         | <b>138</b>     |
| Peticiones de interés general y particular - 15 días    | 42          | 67                | 109            |
| Peticiones entre autoridades - 10 días                  | 2           | 5                 | 7              |

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

| Etiquetas de fila     | En términos | Fuera de términos | Total, general |
|-----------------------|-------------|-------------------|----------------|
| Quejas - 15 días      | 13          | 9                 | 22             |
| <b>Total, general</b> | <b>285</b>  | <b>237</b>        | <b>522</b>     |

Fuente: Elaboración propia OCI

**Nota especial con alcance de recomendación:** (Reiterativa) Se encuentran errores en la digitación de las fechas de registro de recepción y contestación de las peticiones en el sistema BPM, lo cual genera errores al computar los resultados; en el mismo sentido, se deja claridad, que el sistema BPM no entrega información precisa para el tratamiento de los datos, por lo que, la OCI debe realizar nuevos cálculos en hojas de Excel para poder tratar y cruzar la información. Por lo anterior, los resultados presentados en este informe pueden variar o resultar medianamente imprecisos. Se requiere recomendar a las personas que diligencian los campos en BPM, tener especial cuidado de las fechas que registran, así como de señalar el cierre de la actividad en el sistema BPM. Por otra parte, se requiere que se diligencien en totalidad los campos requeridos por BPM por quienes corresponde atender la plataforma, lo que, igualmente, generan márgenes de error en los resultados.

## 5.6 TRASLADO DE PETICIONES

Durante el periodo evaluado, del total de **758** solicitudes recibidas, se trasladaron a otras entidades **126** solicitudes, y otras 394 no fueron trasladadas. Sin embargo, aún no se registra si las **235** solicitudes restantes que se encuentran activas serán trasladadas.

| Etiquetas de fila     | N/A        | No         | Sí         | Total, general |
|-----------------------|------------|------------|------------|----------------|
| Activo                | 235        | 1          |            | 236            |
| Cerrado               | 3          | 393        | 126        | 522            |
| <b>Total, general</b> | <b>238</b> | <b>394</b> | <b>126</b> | <b>758</b>     |

Fuente: Elaboración propia OCI

E: 25/07/2014

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

## 5.7 PETICIONES NEGADAS

Durante el periodo evaluado, se negaron en total 8 solicitudes, de un total de 758 recibidas. Desde luego, el reporte se realiza, con base en el total de las 522 peticiones cerradas.

Tabla. Registro de negación de solicitudes en BPM semestre ENERO a JUNIO 2024.

| ID     | Consecutivo | Estado  | Traslado a otras Entidades | ¿Se negó información al peticionario? | Asunto   |
|--------|-------------|---------|----------------------------|---------------------------------------|--|
| 353280 | 9425        | Cerrado | Sí                         | Si                                    | SOLICITUD DE INSPECCION TECNICA, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DEL ALUMBRADO PUBLICO Y LA PAVIMENTACIÓN DEL INTERIOR DEL BARRIO BRISAS DEL PALMAR |
| 350095 | 8648        | Cerrado | No                         | Si                                    | SOLICITUD MACANEO Y LIMPIEZA ZONAS VERDES  |
| 349794 | 8558        | Cerrado | No                         | Si                                    | SOLICITUD DE INTERVENCIÓN DE ZONAS VERDES DEL BARRIO LA INDEPENDENCIA COMUNADOS  |
| 345311 | 7698        | Cerrado | No                         | Si                                    | SOLICITUD DE INFORMACIÓN IUC-D-2020-1599428 PROCESO CONTRACTUAL NO. 135 DE 2018  |
| 342473 | 7151        | Cerrado | No                         | Si                                    | SOLICITUD INCLUSIÓN PROGRAMA DE MACANEO Y LIMPIEZA   |
| 328599 | 3197        | Cerrado | Sí                         | Si                                    | REMISIÓN DERECHO DE PETICIÓN - TICKET No GSC-2024-115903   |
| 322158 | 313         | Cerrado | Sí                         | Si                                    | SOLICITUD PODA DE ARBOLES SECTOR URBANO  |
| 320166 | 45          | Cerrado | No                         | Si                                    | REMISION POR COMPETENCIA- CONTAMINACIÓN AUDITIVA   |

Fuente: Software BPM

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

### RECOMENDACIONES

- Se recomienda de forma perentoria diseñar y ejecutar un plan de contingencia para atender las peticiones que se encuentran pendientes de respuesta con términos fuera de plazo.
- (Reiterativa) Se recomienda que para las PQRSD tramitadas a través de solicitud de copias de trámite catastral, en el aplicativo BPM, se unifiquen en su reporte a Peticiones de documentos e información a fin de que estas solicitudes cuentan con el mismo término de respuesta para la Ley 1755 de 2015.
- Se recomienda hacer 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.
- 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 el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.**
- Se recomienda en general continuar fortaleciendo controles de cada dependencia y adoptar medidas que garanticen la respuesta oportuna de todas las PQRSD ingresadas al Área metropolitana, dando cumplimiento a 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.
- La Oficina de Control Interno podrá brindar apoyo en los asuntos expuestos en el presente informe, en consonancia con su rol de soporte estratégico para la toma de decisiones institucionales.

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