

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



ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD
TRIMESTRE JUNIO - AGOSTO DE 2024**

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

Bucaramanga, septiembre de 2024

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.....	6
5.1 PETICIONES RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA.....	7
5.2 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS).....	8
5.3 DISTRIBUCIÓN PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL.....	9
5.4 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS – EN ESTADO ACTIVAS (PENDIENTES DE RESPUESTA).....	11
5.5 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS – EN ESTADO CERRADAS (CON RESPUESTA).....	13
5.6 TRASLADO DE PETICIONES.....	15
5.7 PETICIONES NEGADAS.....	16
6. RECOMENDACIONES.....	17

	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	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 junio - agosto 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.

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 junio - agosto 2024, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad para tal fin.

	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	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 entre junio - agosto 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 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.

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

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”.

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”.

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

- 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

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: 8:00 am a 5:30 pm
	Buzón de sugerencias	Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana 69 - Neomundo. Piso 3	Lunes a viernes: 8:00 am a 5:30 pm
Telefónico	Línea fija desde Bucaramanga	00+60+7 + 6444831	Lunes a viernes: 8:00 am a 5:30 pm
Electrónico	Sitio web	https://www.amb.gov.co/pqrsd/	Permanente
	Correo	info@amb.gov.co	Permanente
	Redes sociales	@areametropolitanadebucaramanga @AreaMetroBga	Permanente
Correo postal	Punto atención al ciudadano	Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana – 69 Centro de Convenciones Neomundo. Piso 3	Lunes a viernes: 8:00 am a 5:30 pm

Para el periodo informado junio - agosto de 2024 se recibieron en la entidad un total de 445 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 445 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 83.8 % del total.

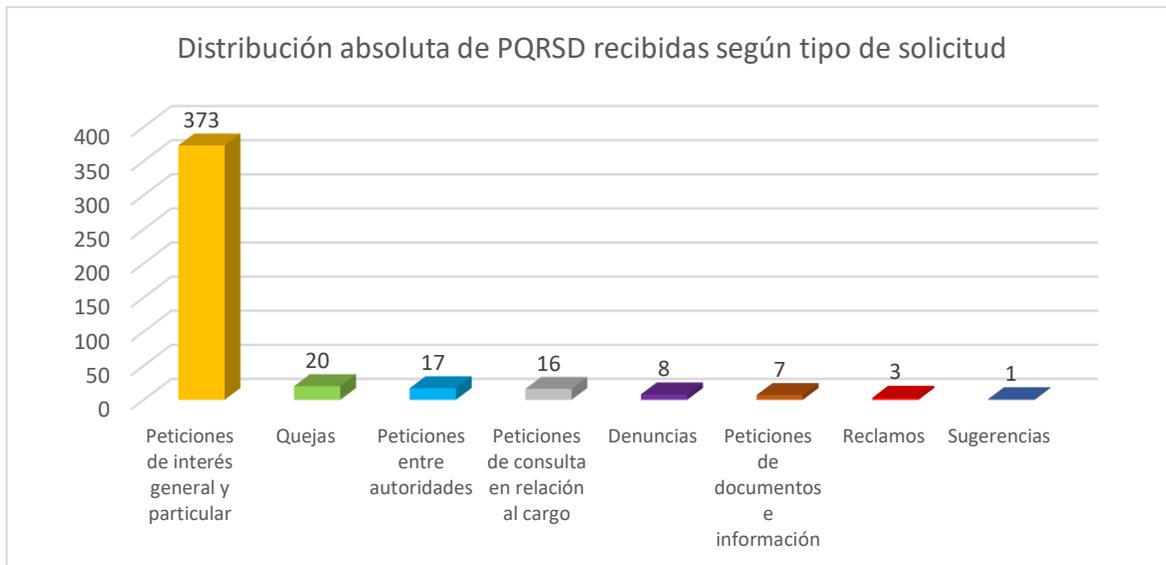
Tabla. Distribución de PQRSD recibidas según naturaleza trimestre JUNIO a AGOSTO 2024.

Etiquetas de fila	Cuenta de PQRSD
Peticiones de interés general y particular	373
Quejas	20
Peticiones entre autoridades	17
Peticiones de consulta en relación al cargo	16
Denuncias	8
Peticiones de documentos e información	7
Reclamos	3
Sugerencias	1
Total	445

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 trimestre JUNIO a AGOSTO 2024.



Fuente: Elaboración propia OCI

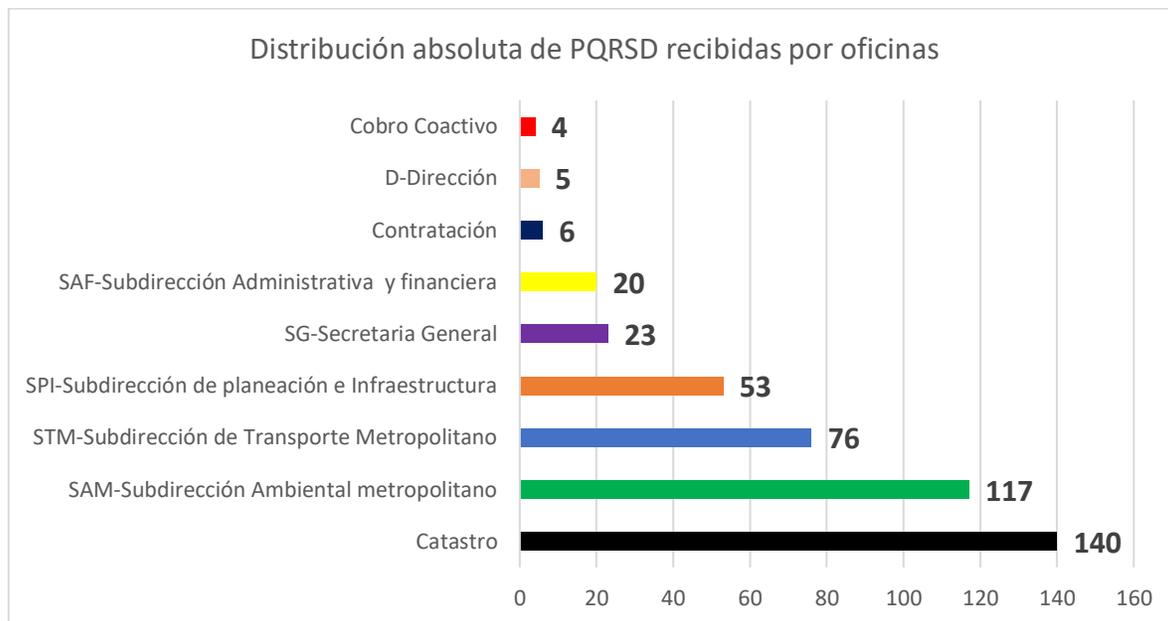
5.2 DISTRIBUCIÓN POR OFICINAS RECEPTORAS (PROCESOS)

Tabla. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias trimestre JUNIO a AGOSTO 2024.

Etiquetas de fila	Cuenta de Subdirección / Dependencia
Catastro	140
SAM-Subdirección Ambiental metropolitano	117
STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	76
SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura	53
SG-Secretaria General	23
SAF-Subdirección Administrativa y financiera	20
Contratación	6
D-Dirección	5
Cobro Coactivo	4
OCI-Control Interno	1
Total, general	445

Fuente: Elaboración propia OCI

Gráfico. Distribución de PQRSD recibidas por dependencias trimestre JUNIO a AGOSTO 2024.



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. De forma similar, la Subdirección de Ambiente Metropolitano atiende un 26% de total; y la Subdirección de Transporte Metropolitano un 17% del total de las solicitudes recibidas en el periodo informado.

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 con un 58% de participación en relación a los demás.

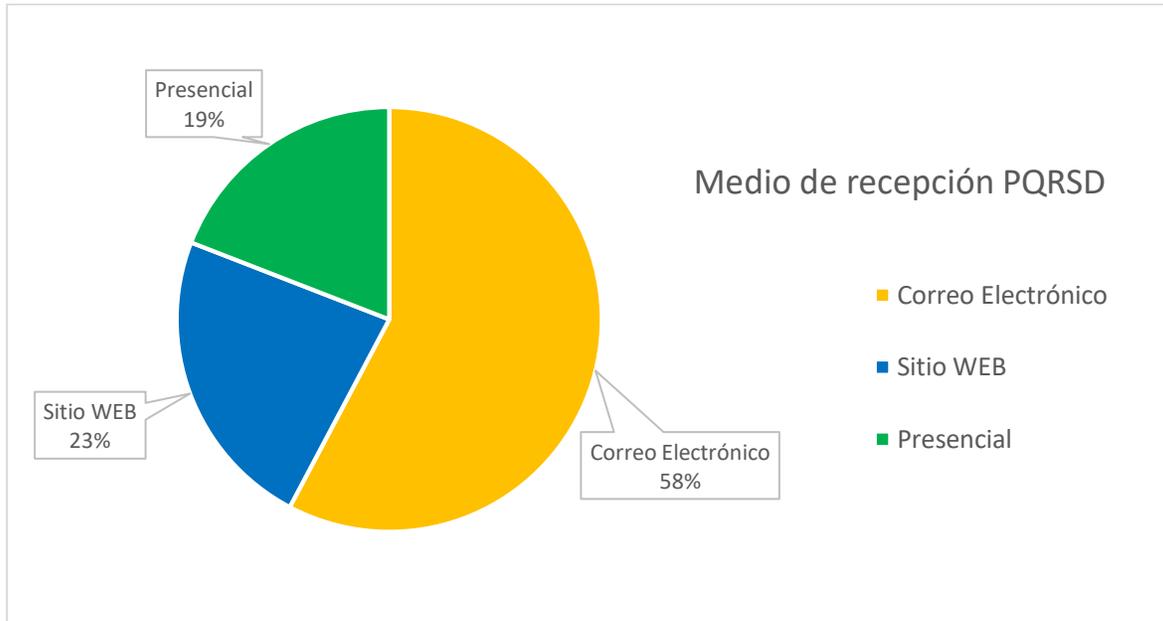
Tabla. Distribución de PQRSD recibidas por canal trimestre JUNIO a AGOSTO 2024.

Etiquetas de fila	Medio de recepción de PQRSD
Correo Electrónico	257
Sitio WEB	103
Presencial	85
Total, general	445

Fuente: Elaboración propia OCI

El uso del Correo Electrónico es el medio más utilizado entre los usuarios, recibiendo 257 peticiones a la entidad pública, seguido de la modalidad virtual a través de solicitudes por la página web y finalmente de forma presencial la cual incluyen las solicitudes verbales y escritas depositadas en el buzón de sugerencias.

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



Fuente: Elaboración propia OCI

Nota especial con alcance de recomendación: Se debe guardar especial atención a los resultados en este punto dada la importancia que desde el procedimiento de distribución interna, particularmente en la recepción de peticiones a través de correo electrónico y presencial, en el sentido que el personal a cargo debe contar con el adiestramiento y conocimiento suficiente para ser asertivo en la mencionada distribución de cada tipo de solicitud.

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

5.4 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS – EN ESTADO ACTIVAS (PENDIENTES DE RESPUESTA)

Dentro del periodo informado se encuentran ACTIVAS un total de 169 solicitudes, las cuales representan el 38% 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 63,9% ya se encuentran fuera de términos para dar respuesta; y el 36,1% se encuentran en términos. Se encuentra que, nuevamente en Catastro, es donde más se presenta retraso en la entrega de respuesta, particularmente en los derechos de petición de orden general y particular, las cuales se deben contestar en un plazo no superior a 15 días hábiles, de acuerdo con la Ley 1755 de 2015. Importante denotar, que, también es Catastro, el proceso con mayor número de solicitudes recibidas. Con menor incidencia, se presenta similar situación en la Subdirección de Planeación e Infraestructura y de Transporte Metropolitano, presentándose retraso en la entrega de respuesta en las Peticiones de interés general y particular.

Tabla. Oportunidad de atención a las PQRSD **ACTIVAS** trimestre JUNIO a AGOSTO 2024.

Cuenta de Tipo de Comunicación Etiquetas de fila	Etiquetas de columna		
	En términos	Fuera de términos	Total general
Catastro	29	87	116
Peticiones de consulta en relación al cargo - 30 días	2	7	9
Peticiones de interés general y particular - 15 días	27	72	99
Peticiones entre autoridades - 10 días		4	4
Quejas - 15 días		3	3
Reclamos - 15 días		1	1
Contratación	5		5
Peticiones de documentos e información - 10 días	2		2
Peticiones de interés general y particular - 15 días	3		3
D-Dirección		1	1
Peticiones de documentos e información - 10 días		1	1

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

SG-Secretaria General	3	5	8
Peticiones de consulta en relación al cargo - 30 días	1		1
Peticiones de interés general y particular - 15 días	2	4	6
Peticiones entre autoridades - 10 días		1	1
SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura	8	7	15
Peticiones de consulta en relación al cargo - 30 días	1		1
Peticiones de interés general y particular - 15 días	7	7	14
STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	16	8	24
Peticiones de documentos e información - 10 días		1	1
Peticiones de interés general y particular - 15 días	16	7	23
Total general	61	108	169

Fuente: Elaboración propia OCI

	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	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 276 solicitudes, las cuales representan 62% del total. Se destaca, que, de esas CERRADAS, el 88,4% fueron contestadas oportunamente dentro de términos, lo cual representa una mejoría respecto del informe anterior; y el 11,6% fueron contestadas fuera de términos. Se encuentra que, en la Subdirección de Transporte Metropolitano y Catastro, es donde mayor se presentan retrasos en la entrega de respuesta, especialmente en las Peticiones de Interés general y particular, las cuales se deben contestar en un plazo no superior a 15 días hábiles, de acuerdo con la Ley 1755 de 2015.

Tabla. Oportunidad de atención a las PQRSD **CERRADAS** trimestre JUNIO a AGOSTO 2024.

Cuenta de Tipo de Comunicación Etiquetas de fila	Etiquetas de columna		
	En términos	Fuera de términos	Total general
Catastro	16	8	24
Denuncias-15 Días		1	1
Peticiones de consulta en relación al cargo - 30 días	4		4
Peticiones de interés general y particular - 15 días	12	6	18
Peticiones entre autoridades - 10 días		1	1
Cobro Coactivo	4		4
Peticiones de interés general y particular - 15 días	3		3
Peticiones entre autoridades - 10 días	1		1
Contratación	1		1
Peticiones de interés general y particular - 15 días	1		1
D-Dirección	4		4
Peticiones de interés general y particular - 15 días	4		4
OCI-Control Interno	1		1
Quejas - 15 días	1		1

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

SAF-Subdirección Administrativa y financiera	17	3	20
Peticiones de interés general y particular - 15 días	15	2	17
Peticiones entre autoridades - 10 días	1		1
Quejas - 15 días	1	1	2
SAM-Subdirección Ambiental metropolitano	112	5	117
Denuncias-15 Días	5		5
Peticiones de interés general y particular - 15 días	101	4	105
Peticiones entre autoridades - 10 días		1	1
Quejas - 15 días	6		6
SG-Secretaria General	14	1	15
Peticiones de documentos e información - 10 días	3		3
Peticiones de interés general y particular - 15 días	7		7
Peticiones entre autoridades - 10 días	4	1	5
SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura	34	4	38
Denuncias-15 Días	1		1
Peticiones de consulta en relación al cargo - 30 días	1		1
Peticiones de interés general y particular - 15 días	27	4	31
Peticiones entre autoridades - 10 días	4		4
Quejas - 15 días	1		1
STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	41	11	52
Denuncias-15 Días		1	1
Peticiones de interés general y particular - 15 días	33	9	42
Peticiones entre autoridades - 10 días	1	1	2
Quejas - 15 días	7		7
Total general	244	32	276

Fuente: Elaboración propia OCI

E: 25/07/2014

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

Nota de alcance - recomendación: (Reiterativa) Se encuentran errores en la digitación de las fechas de registro de recepción y contestación de las peticiones en el sistema BPM (con menor incidencia que en informes anteriores), 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 presentar un margen de error del 0.004%. 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.

5.6 TRASLADO DE PETICIONES

Durante el periodo evaluado, del total de **445** solicitudes recibidas, se trasladaron a otras entidades **80** solicitudes, y otras **193** no fueron trasladadas. Sin embargo, aún no se registra si las **169** solicitudes restantes que se encuentran activas serán trasladadas.

Tabla. Traslado de peticiones trimestre JUNIO a AGOSTO 2024.

Cuenta de Traslado					
Etiquetas de fila	No	Sí	Sin datos	Pendiente	Total general
Activo				169	169
Cerrado	193	80	3		276
Total general	193	80	3	169	445

Fuente: Elaboración propia OCI

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

5.7 PETICIONES NEGADAS

Durante el periodo evaluado, se negaron en total 6 solicitudes y se desconoce el tratamiento de 3 más, de un total de 445 recibidas. Desde luego, el reporte se realiza, con base en el total de las 276 peticiones cerradas.

Tabla. Registro de negación de solicitudes en BPM trimestre JUNIO a AGOSTO 2024.

ID	Consecutivo	Estado	¿Se negó información al peticionario?	Traslado a otras Entidades	Asunto
364938	12112	Cerrado	(sin datos)	(sin datos)	DERECHO DE PETICION, SOLICITUD ACTUALIZACION DE PROPIETARIO MI 300-264909
363534	11691	Cerrado	Si	Sí	REMITE POR COMPETENCIA SOLICITUD PRESENTADA POR EL SEÑOR ARMANDO MARTÍNEZ GARNICA RESPECTO A PODA DE ÁRBOLES O PALMAS
363436	11641	Cerrado	(sin datos)	(sin datos)	DERECHO DE PETICION, SOLICITUD ACTUALIZACION DE PROPIETARIO MI 300-262412 NPN 682760102000000080048000000000
359670	10654	Cerrado	Si	Sí	DENUNCIA DE CONTRUCCION DE TANQUE EN RESERVA NATURAL
357841	10233	Cerrado	Si	No	TRASLADO 3100-2024-07-2588
353280	9425	Cerrado	Si	Sí	SOLICITUD DE INSPECCION TECNICA, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DEL ALUMBRADO PUBLICO Y LA PAVIMENTACIÓN DEL INTERIOR DEL BARRIO BRISAS DEL PALMAR
351951	9123	Cerrado	(sin datos)	(sin datos)	SOLICITUD DE LIMPIEZA DE ZONAS VERDES DEL BARRIO KENNEDY
350095	8648	Cerrado	Si	No	SOLICITUD MACANEO Y LIMPIEZA ZONAS VERDES
349794	8558	Cerrado	Si	No	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN DE ZONAS VERDES DEL BARRIO LA INDEPENDENCIA COMUNA DOS

Fuente: Software BPM

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

Nota de alcance: En consonancia con lo anteriormente mencionado, se requiere que se diligencien en totalidad los campos requeridos por BPM por quienes corresponda, dado que, no contar con datos genera incertidumbre en los resultados. Por otra parte, se debe reforzar la capacitación en cuanto al tratamiento para la negación y traslado de peticiones, resulta incongruente que se niegue una solicitud y a la vez se traslade; es decir, si se trasladó la petición no fue negada, solo la trasladó. Se debe capacitar en los alcances normativos o condiciones para negar una petición. El tratamiento correcto fue el aplicado en el ID 357841, como se muestra en la tabla anterior.

6. RECOMENDACIONES

Se recomienda nuevamente 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.

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 cuenten con el mismo término de respuesta de conformidad con la Ley 1755 de 2015.

En igual sentido, reiterar, se deben ajustar las categorías o tipos las peticiones de conformidad con la Ley 1755 de 2015; en igual sentido, según lo establecido por la circular interna No. 025 de 2024, y por el anexo 1 del procedimiento GJC-PR-002 aprobado para atender peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones con fecha de actualización 21/12/2022.

Se recomienda diseñar y ejecutar dentro del Plan Institucional de Capacitación, un taller o jornada de instrucción frente al cumplimiento del artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, a fin de fortalecer y prevenir los desaciertos en el tratamiento de las peticiones.

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.

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - TUPACAMARACA - OROSA - PASTO - CUCUTA</small>	PROCESO CONTROL, MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	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 el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.**

Se recomienda en general continuar fortaleciendo controles en cada dependencia y adoptar medidas que garanticen la respuesta oportuna de todas las PQRSD ingresadas al Área Metropolitana de Bucaramanga, 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.

La Oficina de Control Interno podrá brindar apoyo en los asuntos expuestos en el presente informe, dentro de su rol de soporte estratégico para la toma de decisiones institucionales.



DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR
Jefe de Oficina de Control Interno