



ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA



¡ S O M O S T O D O S !



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRDS) Cuarto trimestre 2019

¡ S O M O S T O D O S !

Introducción

El presente informe muestra los datos pormenorizados de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Área Metropolitana de Bucaramanga durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 30 de diciembre de 2019, con el fin de establecer los índices de desempeño de la entidad en cuanto a la gestión y efectiva respuesta.

El informe muestra la correspondencia que se recibió en la entidad durante el periodo evaluado en cada uno de los canales habilitados por la entidad para la recepción de las PQRSD.

Esta informe se realizó tomando en cuenta la bases de datos suministrada por la plataforma BPM.Gov., sistema integrado único de correspondencia.



Canales de Atención

La ciudadanía del Área Metropolitana de Bucaramanga tiene a su disposición diversos canales a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.



Sitio web: Accediendo a <http://www.amb.gov.co/> en el menú PQRSD, encuentra un formulario para diligenciar y enviar en línea.



Correo electrónico: Puede enviar un email a info@amb.gov.co, con el detalle de su PQRSD y sus datos de contacto.



Telefónico: Llamando al teléfono principal de la entidad o los de las secretarías de cada dependencia (publicados en la página web).



Presencial: Puede radicar oficios por escrito, o expresar de manera verbal el detalle de sus PQRD's, en la oficina de recepción de la entidad, en la Avda. los Samanes No. 9-280, en Bucaramanga.



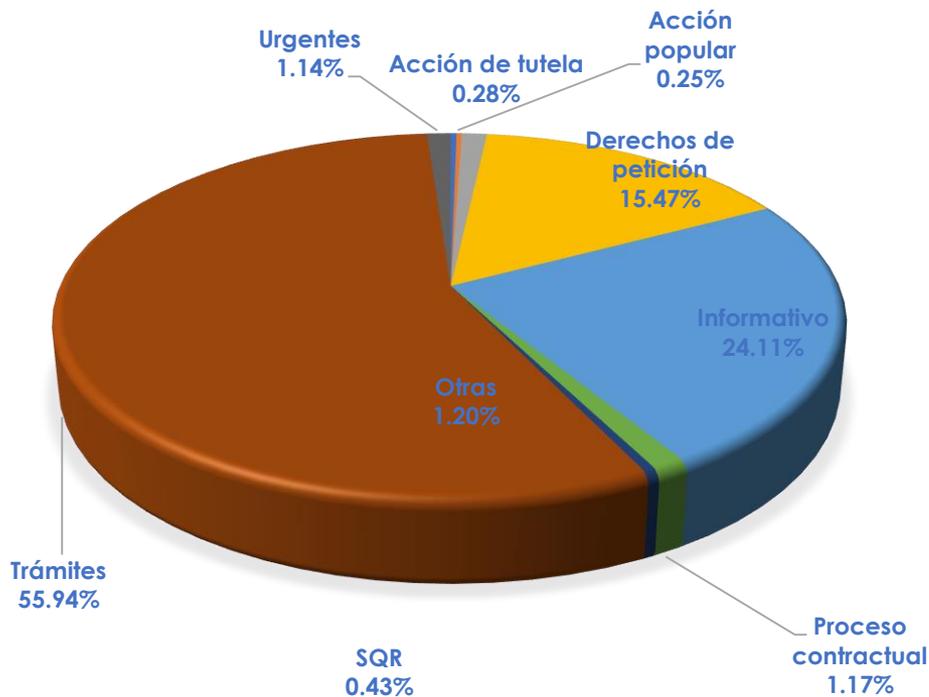
Correo Postal: Dirigiendo por cualquier medio de correspondencia postal sus PQRSD a la Avenida Los Samanes No. 9-280 en Bucaramanga



Buzón Sugerencias: Diligenciando y depositando el formato DIE-FO-005, disponible en las instalaciones de la entidad.

Correspondencia recibida en el AMB

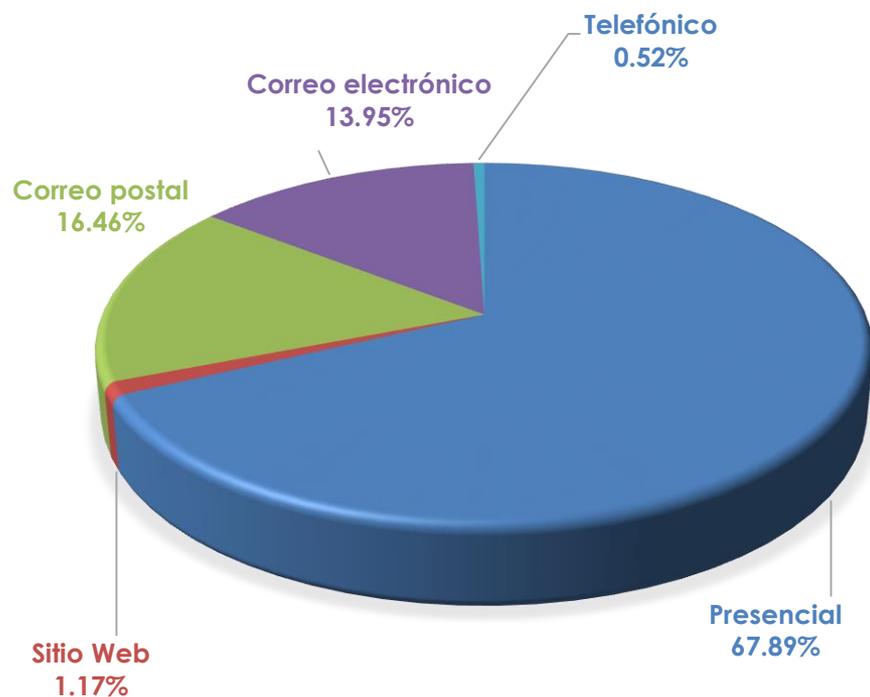
Toda la correspondencia que se recibe en el Área Metropolitana de Bucaramanga, por los diferentes canales dispuestos para los ciudadanos, es dirigida y radicada en un único sistema integrado de correspondencia, desde el cual se hace su clasificación y seguimiento. Durante el cuarto trimestre se recibió en total de 3,239 radicados. Luego de realizar la clasificación encontramos:



Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos	Porcentaje
Acción de tutela	9	0,28 %
Acción popular	8	0,25 %
Derechos de petición	501	15,47 %
Informativos	781	24,11 %
Otros (certificaciones de funciones, certificaciones con alcances y obligaciones contractuales)	39	1,20 %
Proceso contractual	38	1,17 %
SQR(sugerencias, quejas o reclamos)	14	0,43 %
Trámite	1812	55,94 %
Urgente	37	1,14 %



Canales de atención



Canal de atención	# de oficios recibidos	Porcentaje
Correo electrónico	452	13,95 %
Correo postal	533	16,46 %
Presencial	2199	67,89 %
Sitio web	38	1,17 %
Telefónico	17	0,52 %

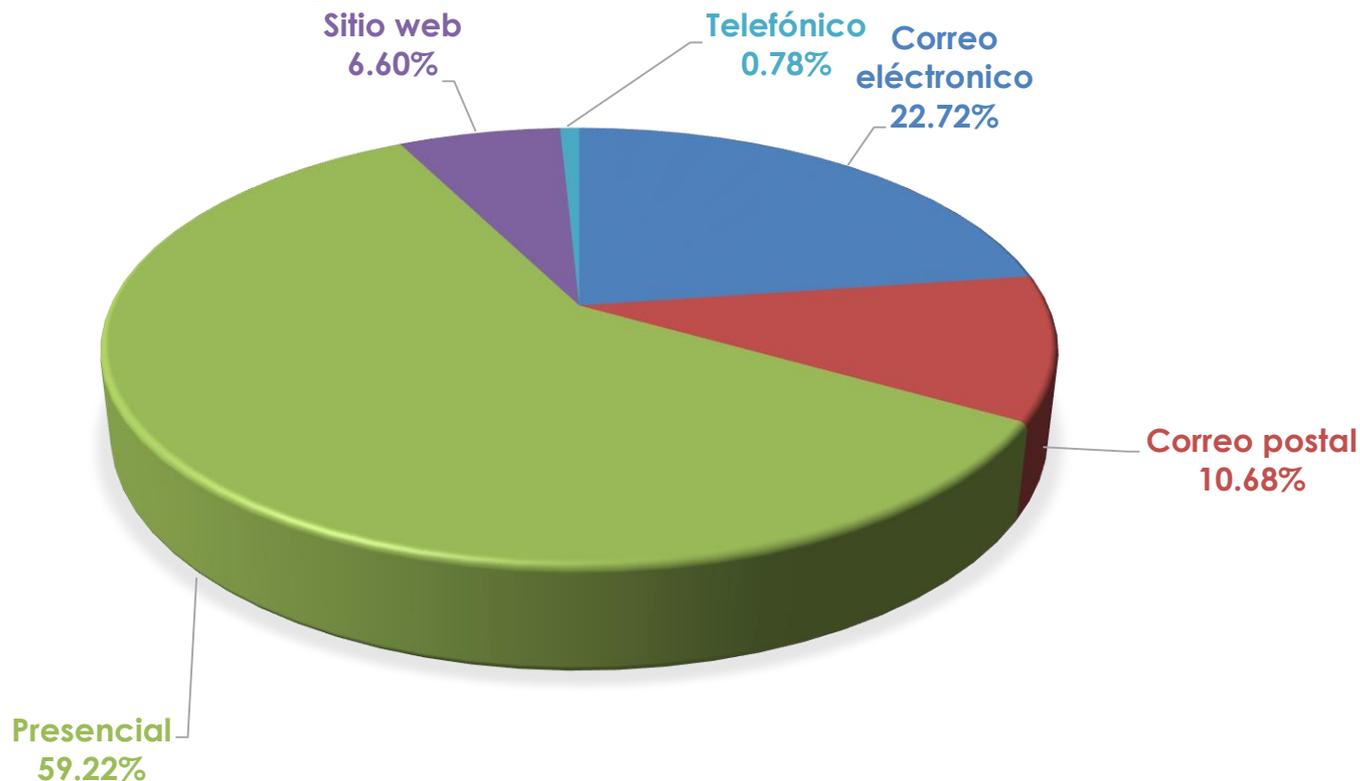


Tiempos de respuesta para contestar las Peticiones, Sugerencias, Quejas o Reclamos

5 días hábiles	10 días hábiles	15 días hábiles	30 días hábiles	Términos establecidos por la autoridad competente
<ul style="list-style-type: none">• Solicitudes de información realizada por congresistas	<ul style="list-style-type: none">• Solicitudes efectuadas por otra entidad pública• Solicitudes que requieran documentos.	<ul style="list-style-type: none">• Peticiones de orden general• Sugerencias, quejas o reclamos depositados por los ciudadanos en los diferentes canales dispuestos por la entidad.	<ul style="list-style-type: none">• Consulta en relación con funciones y competencias de la entidad.	<ul style="list-style-type: none">• Requerimientos administrativos y judiciales• Requerimientos que tengan previsto un procedimiento especial en la ley o en el reglamento.



PQRSD por Canales de Atención



Durante el cuarto trimestre se recibieron un total de 515 PQRSD, de los cuales 305 se recibieron de manera presencial en la ventanilla única de la entidad, 117 se reciben por correo electrónico, 55 por correo postal, por sitio web 34 y por medio telefónico.

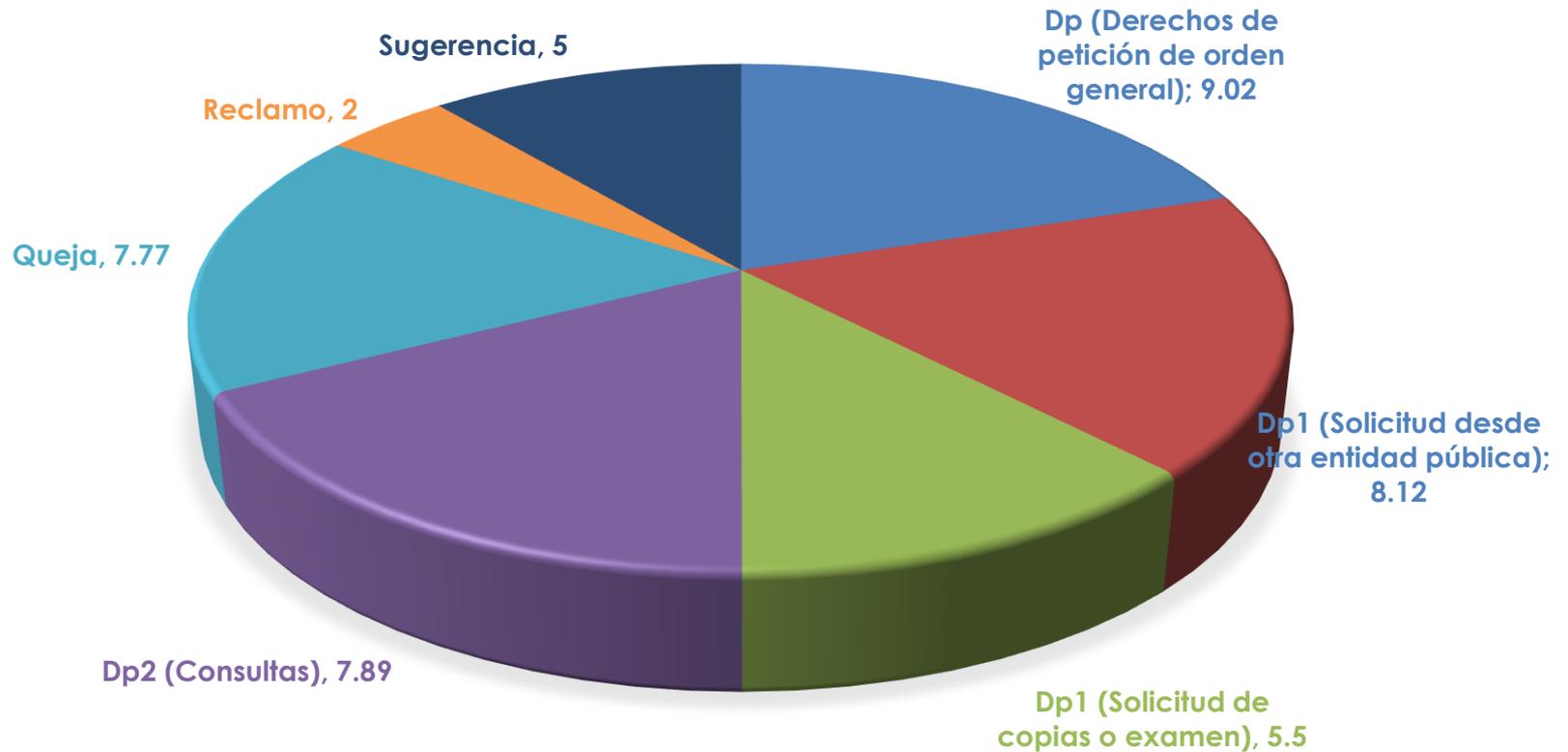


Consolidado cuantitativo por tipología documental de las PQRSD radicadas en el cuarto trimestre de 2019

Tipo de petición	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Consultas relacionadas con la materia a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo con sus funciones	2		1	3	0,58 %
Derechos de petición de interés general	225	144	104	473	91,84%
Queja	3	5	3	11	2,14%
Reclamo		1	1	2	0,39%
Solicitudes de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad.		1	1	2	0,39%
Solicitud de otra entidad pública	10	7	6	23	4,47%
Sugerencia	1			1	0,19%
TOTAL	241	158	116	515	100%



Promedio de días de respuesta de PQRSD



Respuesta a Derechos de Petición-consolidado

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios sin responder fuera del tiempo
Derechos de petición de orden general	473	454	7	12
Solicitud desde otra entidad pública	23	19	4	
Solicitud de copias o examen de documentos que reposan en la entidad	2	2		
Consulta relacionada con la materia a cargo de la entidad	3	3		
TOTAL	501	478	11	12

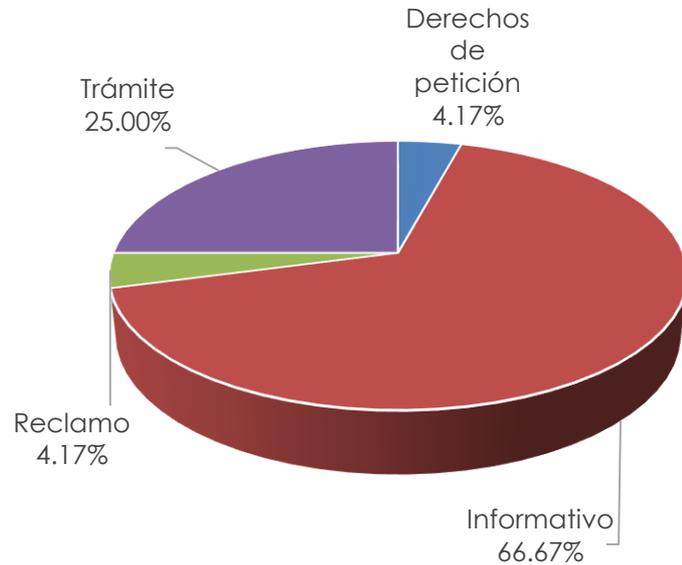


Derechos de Petición trasladados de otra entidad-consolidado

Tipo	# oficios recibidos	# oficios trasladados de otra entidad
Derecho de petición de orden general	473	64
Derechos desde otra entidad pública	23	2
TOTAL	496	66



Dirección



Tipo de Requerimiento	# de oficios recibidos
Dp (Derechos de petición de orden General)	1
Informativo	16
Reclamo	1
Tramite	6



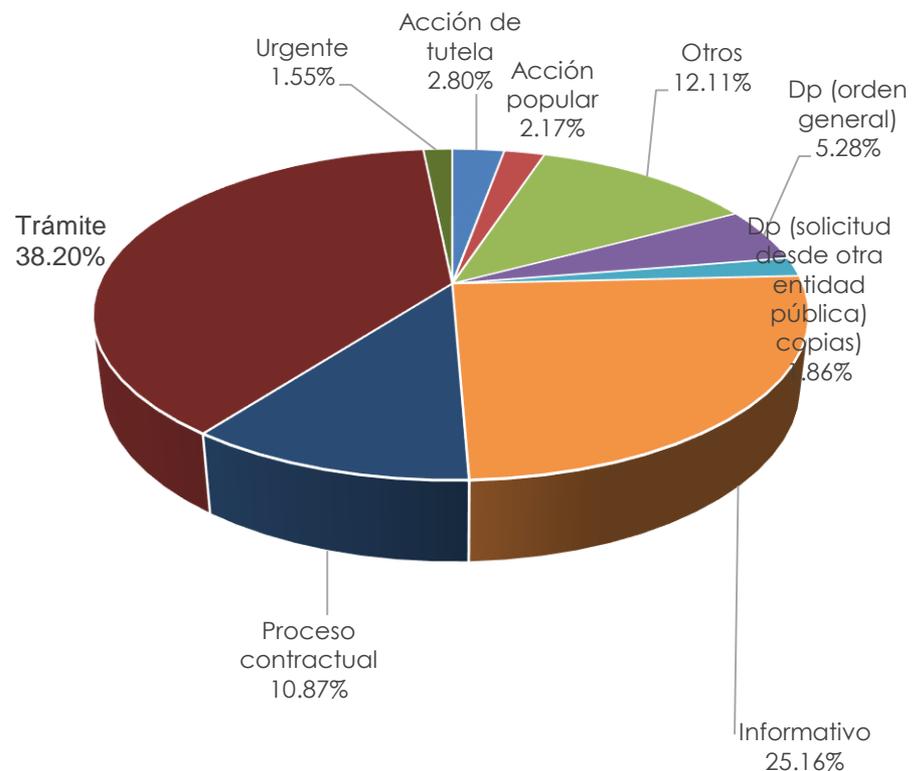
Tiempo de respuesta Derechos de Petición Dirección

Tipo de requerimiento	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios en trámite dentro del tiempo
Derechos de petición de orden general	1	1		



Secretaria General

Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Acción de tutela	9
Acción popular	7
Derechos de petición (de orden general)	17
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	6
Informativos	81
Otros (certificaciones de funciones, certificaciones con alcances y obligaciones contractuales)	39
Proceso contractual	35
Trámite	123
Urgente	12

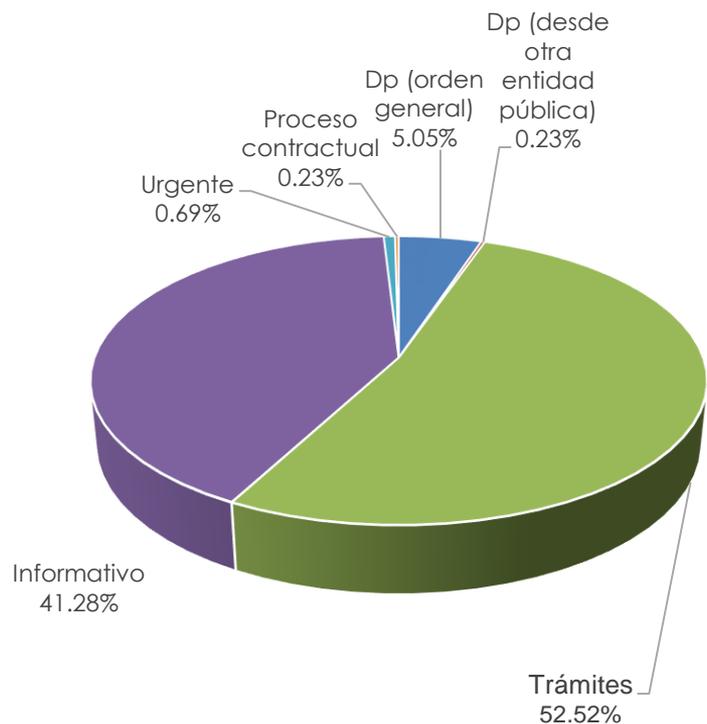


Tiempo de respuesta Derechos de Petición Secretaria General

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios vencidos sin dar respuesta
Derechos de petición (de orden general)	17	15		2
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	6	5	1	



Subdirección Administrativa y Financiera



Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Derechos de petición (de orden general)	22
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	1
Informativo	180
Proceso contractual	1
Trámite	229
Urgente	3



Tiempo de respuesta Derechos de Petición

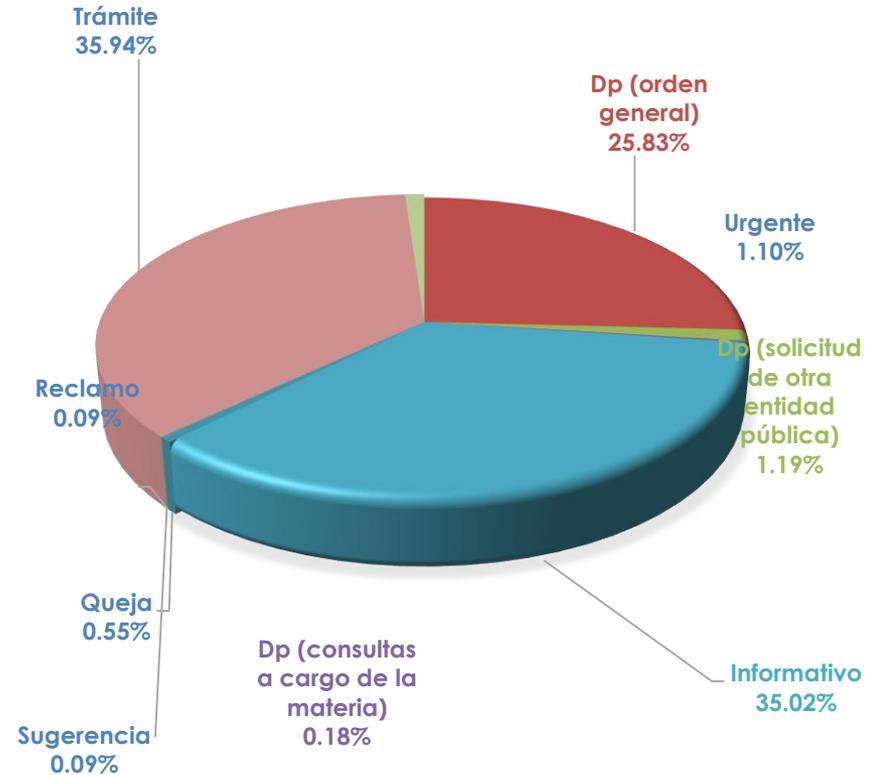
Subdirección Administrativa y Financiera

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios en trámite dentro del tiempo
Derechos de petición (de orden general)	22	22		
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	1		1	



Subdirección Ambiental

Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Acción popular	1
Derechos de petición (de orden general)	281
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	13
Derechos de petición (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	2
Derechos de petición (Consultas relacionadas con la materia a cargo)	2
Informativo	381
Queja	6
Reclamo	1
Sugerencia	1
Trámite	391
Urgente	11

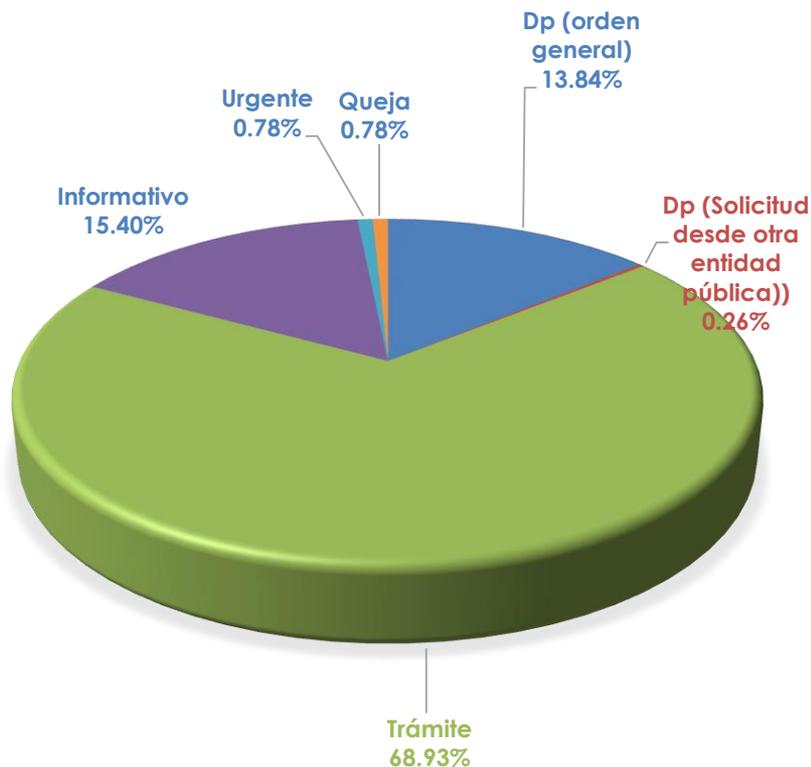


Tiempo de respuesta Derechos de Petición Subdirección Ambiental

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios en trámite dentro del tiempo
Derechos de petición (de orden general).	281	280	1	
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública).	13	11	2	
Derechos de petición (Solicitud de copias o exámenes que reposan en la entidad).	2	2		
Derechos de petición (Consultas relacionadas con la materia a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo con sus funciones).	2	2		



Subdirección de Planeación e Infraestructura



Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Derechos de petición (de orden general)	53
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	1
Informativo	59
Queja	3
Trámite	264
Urgente	3



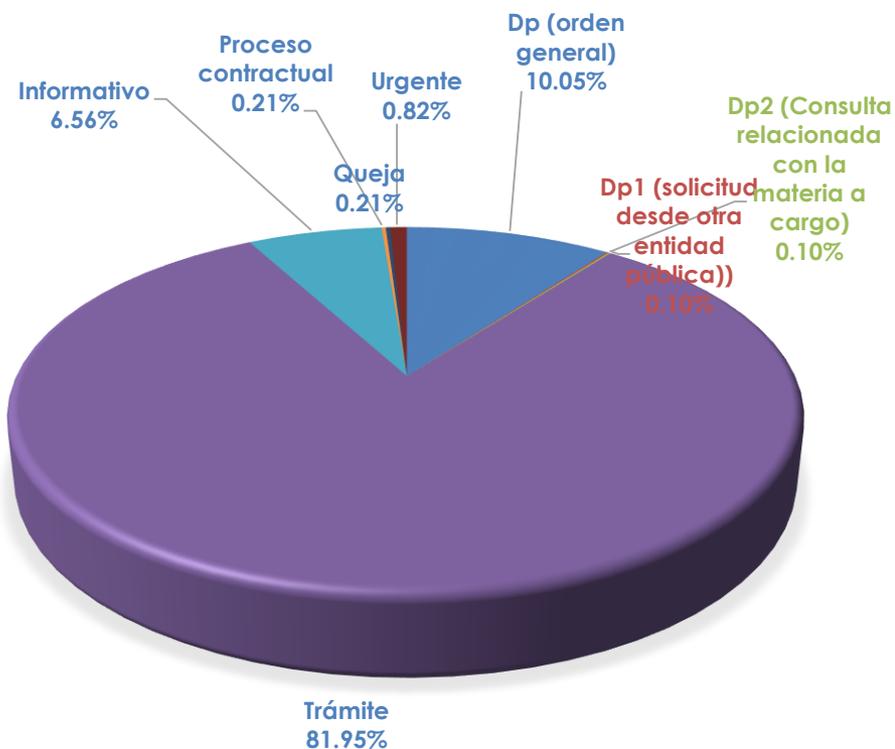
Tiempo de respuesta Derechos de Petición

Subdirección de Planeación e Infraestructura

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios vencidos sin dar respuesta
Derechos de petición (de orden general)	53	50		3
Dp1 (Solicitud desde otra entidad pública).	1	1		



Subdirección de Transporte Metropolitano



Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Derechos de petición (de orden general)	98
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	2
Derechos de petición (Consultas relacionadas con la materia a cargo)	1
Informativos	64
Proceso contractual	2
Trámite	799
Queja	2
Urgente	8



Tiempo de respuesta Derechos de Petición Subdirección de Transporte Metropolitano

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios vencidos sin dar respuesta
Derechos de petición (de orden general)	98	85	6	7
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	2	2		
Derechos de petición (Consultas relacionadas con la materia a cargo)	1	1		



Conclusiones y Recomendaciones

- Se requiere mayor compromiso en el manejo de la plataforma de gestión de procesos de la entidad para darle el debido trámite a las solicitudes presentadas por los peticionarios.
- Fortalecer la cultura al interior de la entidad para dar respuesta oportuna de acuerdo a lo estipulado por ley.
- Realizar un análisis detallado de los temas de los derechos de petición recibidos, para que cada dependencia realice una estrategia para mejorar la comunicación y la entrega de información a los grupos de valor de la entidad.



Gracias!

