Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD´s)

Primer Semestre 2018

ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA

Introducción

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Área Metropolitana de Bucaramanga durante el periodo comprendido entre el 2 de Enero y el 29 de Junio de 2018, con el fin de establecer los índices de desempeño de la entidad en cuanto a la gestión y efectiva respuesta, y formular las recomendaciones a la Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ello, afianzar la confianza del ciudadano en la institución.
El informe detalla las estadísticas globales de correspondencia que se recibió en la entidad durante el periodo evaluado. Esto incluye los tipos de correspondencia, y en detalle los derechos de petición por modalidad y por dependencia.
En seguida, el informe muestra las estadísticas de las tres áreas misionales que concentran la gran mayoría de las PQRSD radicados en la entidad, que son en su orden la Subdirección Ambiental, Subdirección de Planeación e Infraestructura y Subdirección de Transporte Metropolitano.
Finalmente y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía del Área Metropolitana de Bucaramanga.

Canales de Atención de PQRSD

El 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 menu 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 Avenida Los Samanes No. 9-280 recepción de la entidad

Correo Postal: Dirigiendo sus PQRD´s a la dirección: 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.

ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA
BUCARAMANGA · FLORIDABLANCA · GIRÓN · PIEDECUESTA

Contenido

1. Estadísticas de Correspondencia General radicada en la entidad.
2. Información sobre Derechos de Petición
   - 2.1. Derechos de Petición por modalidad
   - 2.2. Índice de respuesta oportuna a derechos de petición, consolidado entidad.
   - 2.3. Estadísticas Subdirección Ambiental
   - 2.4. Estadísticas Subdirección de Planeación e Infraestructura
   - 2.5. Estadística Subdirección de Transporte Metropolitano
3. Conclusiones

ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA
BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA

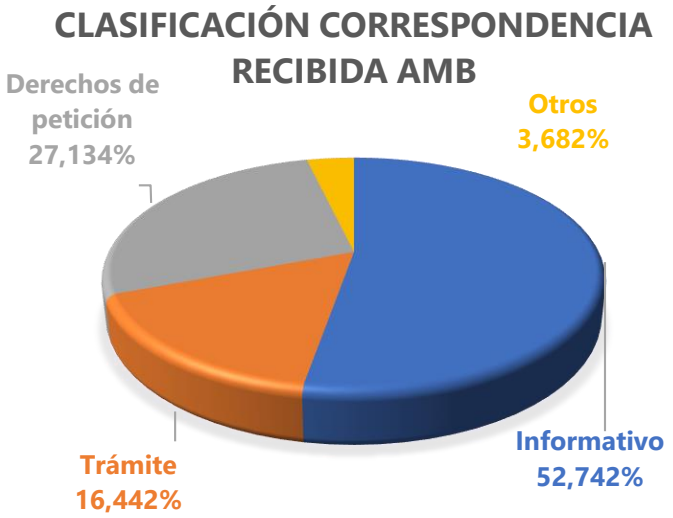
1. Correspondencia General Recibida en el AMB

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 primer semestre de 2018, se recibió un total de 7.931 radicados de correspondencia general en la entidad. Una vez clasificada encontramos que la categoría de correspondencia Informativa, donde se contempla las respuesta a requerimientos solicitados por la entidad, invitaciones o citaciones judiciales, representa el 52.742%, es decir 4.183 radicados.

Los Derechos de Petición, representan el 27.134%, es decir 2.152 radicados.

Los Trámites son el 16.442%, es decir 1.304; el restante 3.682%, es decir 292, se trata de radicados relativos a licitaciones, acciones de tutela y otros..



Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Derechos de petición	2152
Informativo	4183
Otros	292
Trámites	1304

ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA
BUCARAMANGA · FLORIDABLANCA · GIRÓN · PIEDECUESTA

2. Derechos de Petición

En el periodo comprendido entre enero y junio de 2018, en la entidad se radicaron un total de 2.152 derechos de petición.

La gran mayoría llegaron por los canales físicos (Presencial, telefónico o correo postal), siendo éstos 1738 radicados que corresponden al 80.762%.

Por los canales virtuales dispuestos (formulario web o correo electrónico), se recibieron 414 de las peticiones, es decir 19.237%.

En el periodo se puede observar una alta concentración de Derechos de Petición en la Subdirección Ambiental, que recibió 1508, es decir el 69.98% del total de las peticiones recibidas en el periodo.

Dependencia	# de requerimientos	%
Control Interno	1	0.05
Secretaria General	137	6.37
Subdirección Administrativa y Financiera	74	3.44
Subdirección Ambiental	1508	70.07
Subdirección de Planeación e Infraestructura	239	11.11
Subdirección de Transporte Metropolitano	193	8.97
Total	2152	100.00

2.1. Derechos de Petición por Modalidad

El 98.885% de los Derechos de Petición recibidos durante el periodo, corresponden a solicitudes de orden general que requieren algún trámite o proceso al interior de la entidad, los cuales deben ser atendidos dentro de un término de 15 días hábiles.

En segundo lugar en cantidad recibida tenemos las solicitudes de otras entidades públicas, para los cuales se aplica un plazo de 10 días hábiles para responder. En este renglón se recibieron 21 peticiones para un 0.976%

Las solicitudes sobre consulta relacionada con las materias a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo a sus funciones, fueron 3 que corresponden al 0.139%, se aplica 30 días hábiles para dar respuesta.

2.2 Respuesta oportuna a derechos de petición-consolidado

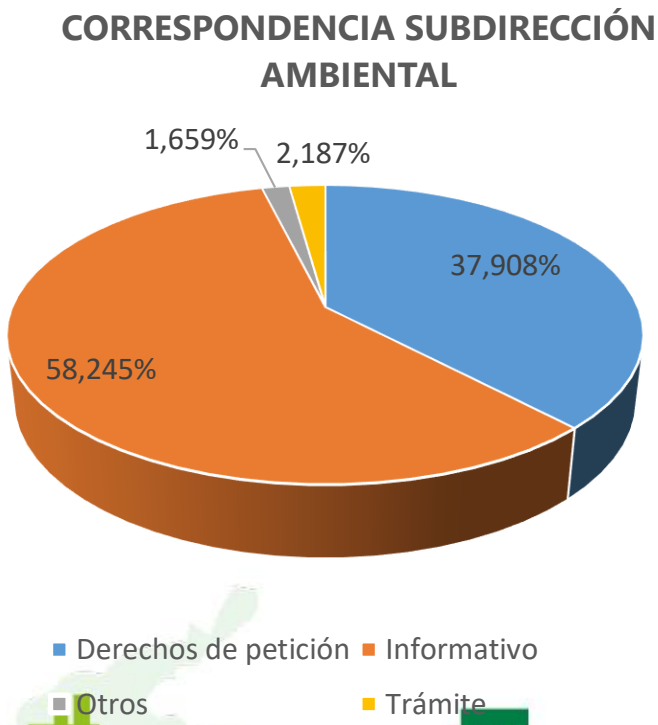
Tipo	# oficios recibidos	A tiempo	Fuera de Tiempo
DP con vencimiento en 15 días	2128	2107	21
DP con vencimiento en 10 días	21	21	
DP con vencimiento en 30 días	3	3	

2.3. Estadísticas Subdirección Ambiental

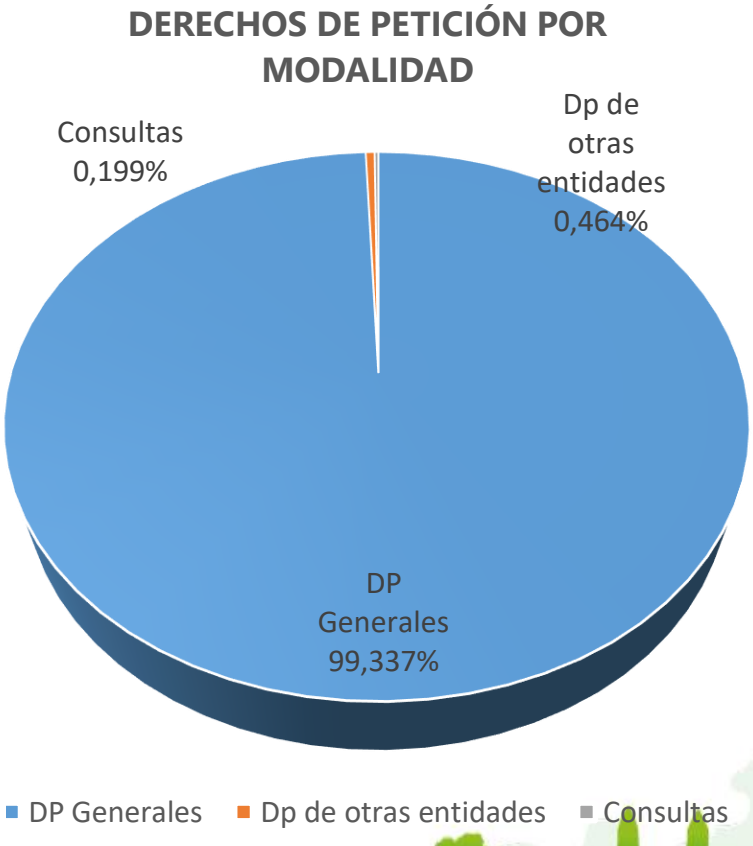
Aquí se muestra el detalle de las estadísticas de la correspondencia recibida con destino a la Subdirección Ambiental de la entidad.

El 58% de la correspondencia radicada fue del tipo Informativo, la cual no requiere una respuesta formal al remitente. El 38% corresponde a Derechos de Petición, los cuales totalizaron 1508 durante el primer semestre de 2018

Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos	%
Derechos de petición	1508	37.908%
Informativo	2317	58.245%
Otros	66	1.659%
Trámite	87	2.187%



2.3. Estadísticas Subdirección Ambiental



Al detallar los Derechos de Petición, encontramos que el 98.885% son derechos de petición de orden general, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles, el 0.976% son solicitudes desde otras entidades publicas, para las cuales se tiene un plazo de 10 días hábiles para responder; y finalmente el 0.139% corresponde a consultas sobre temas de competencia de la Subdirección Ambiental.

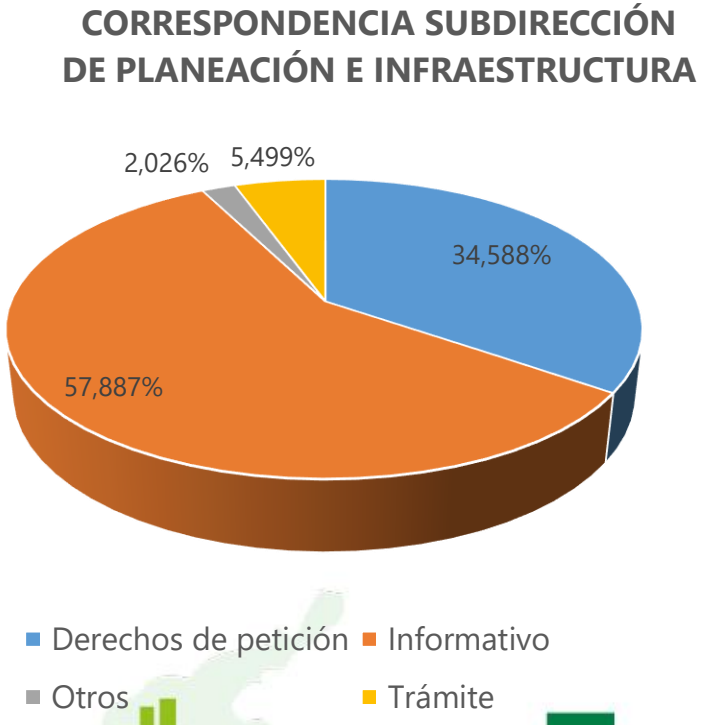
Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos	%
Dp vencimiento 10 días	7	0.464%
Dp vencimiento 15 días	1498	99.337%
Dp vencimiento 30 días	3	0.199%

2.4. Estadísticas Subdirección de Planeación e Infraestructura

Aquí se muestra el detalle de las estadísticas de la correspondencia recibida con destino a la Subdirección de Planeación e Infraestructura de la entidad.

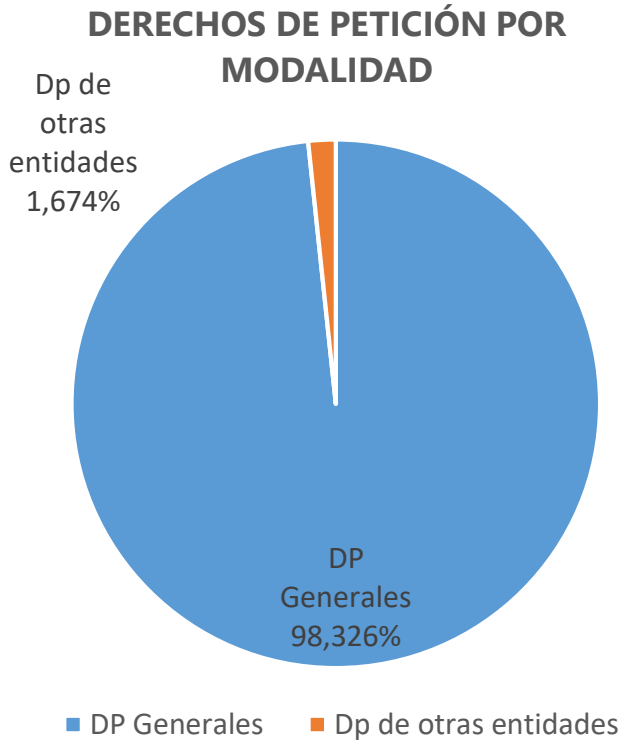
El 57.80% de la correspondencia radicada fue del tipo Informativo, es decir 400 oficios, los cuales no requieren una respuesta formal al remitente. el 34.68% corresponde a Derechos de Petición, los cuales totalizaron 240 durante el primer semestre de 2018.

Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos	%
Derechos de petición	239	34.588%
Informativo	400	57.887%
Otros	14	2.026%
Trámite	38	5.499%



ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA
BUCARAMANGA · FLORIDABLANCA · GIRÓN · PIEDECUESTA

2.4. Estadísticas Subdirección de Planeación e Infraestructura



Al detallar los Derechos de Petición, encontramos que el 98.326% son derechos de petición de orden general, es decir 235, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles. El 1.674% son solicitudes desde otras entidades publicas, para las cuales se tiene un plazo de 10 días hábiles para responder.

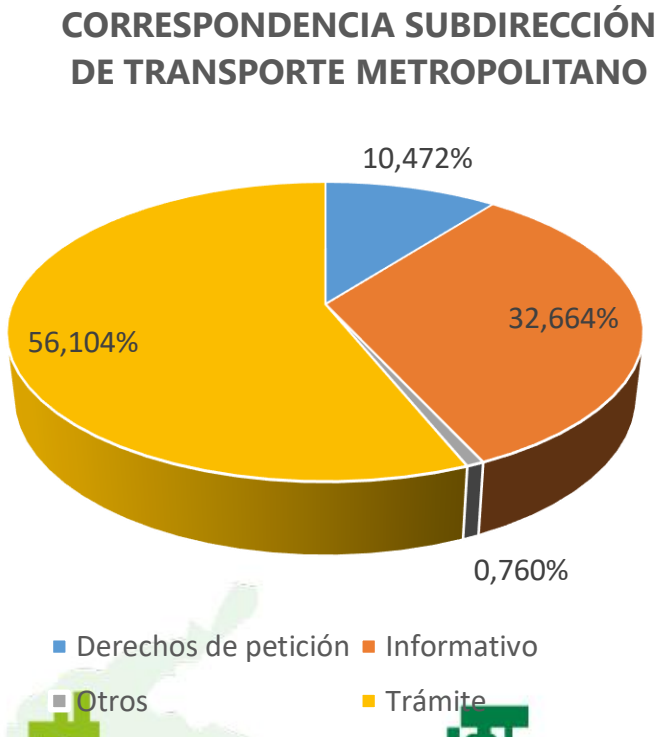
Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos	%
Dp con vencimiento 10 días	4	1.674%
Dp con vencimiento 15 días	235	98.326%

2.5. Estadísticas Subdirección de Transporte Metropolitano

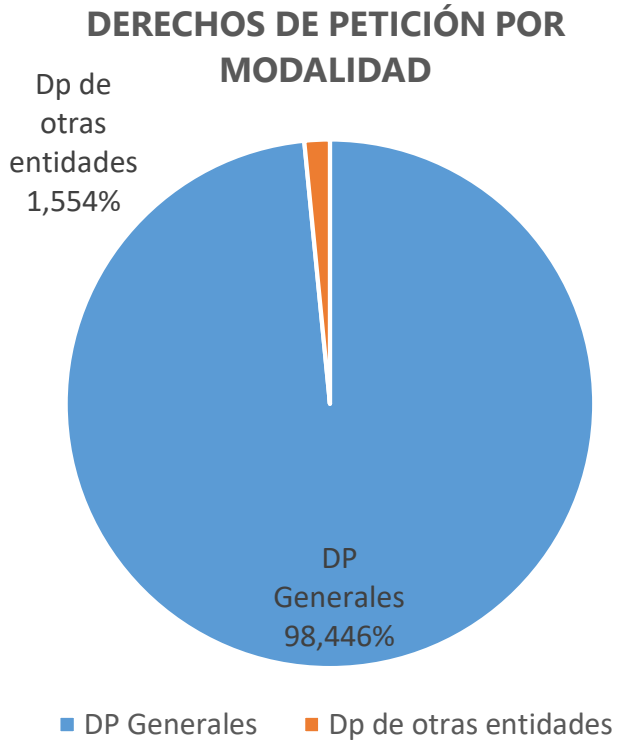
Aquí se muestra el detalle de las estadísticas de la correspondencia recibida con destino a la Subdirección de Transporte Metropolitano de la entidad.

El 56.104% de la correspondencia radicada fue del tipo Tramites, es decir 1034; el 32.664% fue del tipo Informativo, es decir 602, los cuales no requieren de respuesta formal al remitente. Se recibieron 193 derechos de petición, correspondiente al 10.472%. El porcentaje restante corresponden a radicados relativos a acciones populares, acciones de tutela y otros.

Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos	%
Derechos de petición	193	10.472%
Informativo	602	32.664%
Otros	14	0.760%
Trámite	1034	56.104%



2.5. Estadísticas Subdirección de Transporte Metropolitano



Al detallar los Derechos de Petición, encontramos que el 98.446% son derechos de petición de orden general, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles, el 1.554% son solicitudes desde otras entidades publicas.

Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos	%
Dp con vencimiento 10 días	3	1.554%
Dp con vencimiento 15 días	190	98.446%

3. Conclusiones

- Se concluye que el Área Metropolitana de Bucaramanga durante el primer semestre radicó en la categoría de correspondencia informativa, donde se contempla las respuesta a requerimientos solicitados por la entidad, citaciones judiciales e invitaciones 4183 oficios.
- La entidad dio respuesta dentro de los términos de Ley al 99.02% de los Derechos de Petición que la ciudadanía solicito durante el periodo.
- La Subdirección Ambiental, recibe el 70.07% de total de PQRD´S, esto refleja la importancia y relevancia de las acciones a tomar en el momento de establecer y dictaminar políticas institucionales.