

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

Cuarto Trimestre 2017

Secretaría General – Dic 21 de 2017



ÁREA METROPOLITANA  
DE BUCARAMANGA

# 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 11 de Septiembre y el 17 de Diciembre de 2017, 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.

En su primera parte, 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 cuatro dependencias que concentran la gran mayoría de los PQRSD radicados en la entidad, que son en su orden la Subdirección Ambiental, Subdirección de Transporte, Subdirección de Planeación y la Secretaría General.

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

La ciudadanía del área metropolitana 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](mailto: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 Avda. los Samanes No. 9-280, en Bucaramanga.



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



# Contenido

---

- 1 Estadísticas de Correspondencia General radicada en la entidad.
- 2 Información de Derechos de Petición.
  - 2.1 Derechos de Petición recibidos por modalidad.
  - 2.2 Índice de respuesta oportuna a derechos de petición, consolidado entidad.
  - 2.3 Índice de respuesta oportuna a derechos de petición por dependencia.
  - 2.4 Estadísticas subdirección ambiental.
  - 2.5 Estadísticas subdirección de transporte.
  - 2.6 Estadísticas subdirección de planeación
  - 2.7 Estadísticas secretaría general.
- 3 Conclusiones y Recomendaciones



# 1. Correspondencia General Recibida en el AMB

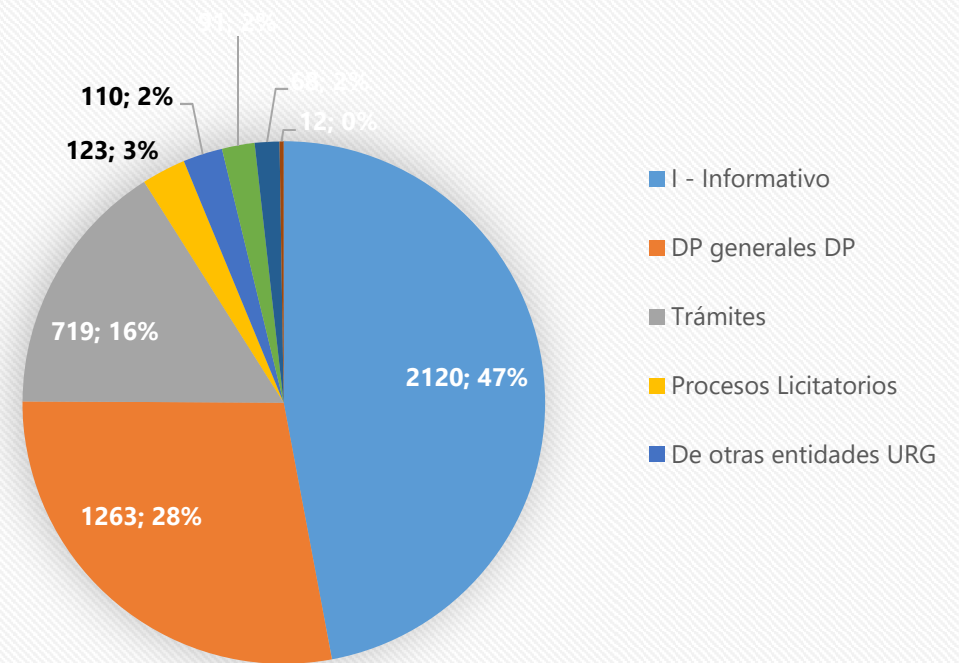
Toda la correspondencia que se recibe en el Área Metropolitana de Bucaramanga, por los diferentes canales dispuestos para los ciudadanos, es dirigida y radicada en un único sistema integrado de correspondencia, desde el cual se hace su clasificación y seguimiento.

Durante el cuarto trimestre de 2017, se recibió un total de 4.506 radicados de correspondencia general en la entidad. Una vez clasificada encontramos que la principal categoría de correspondencia de la entidad es la Informativa, con el 47%, es decir 2.120 radicados.

El segundo renglón son los Derechos de Petición, que representan el 33%, es decir 1476 radicados.

Los trámites son el 16% y el restante 4% se trata de radicados relativos a licitaciones, acciones de tutela y otros.

**CLASIFICACION CORRESPONDENCIA RECIBIDA AMB**  
11 Sep -- 17 Dic 2017



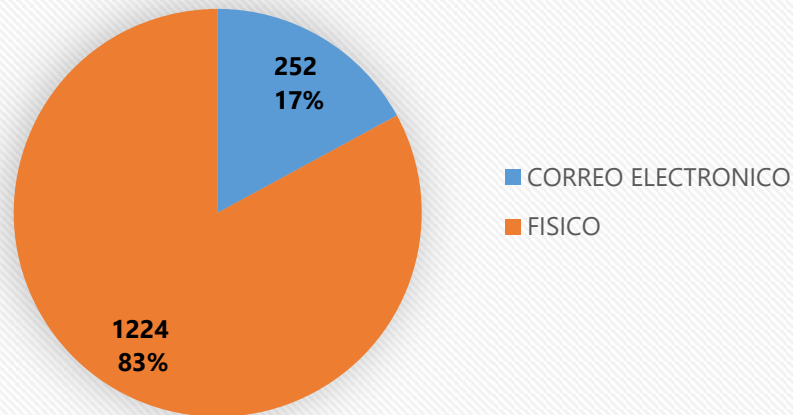
## 2. Derechos de Petición

En el cuarto trimestre de 2017, en la entidad se radicaron un total de 1476 derechos de petición.

La gran mayoría llegaron por los canales físicos (Presencial, telefónico o correo postal), siendo éstos 1224 radicados que corresponden al 83%.

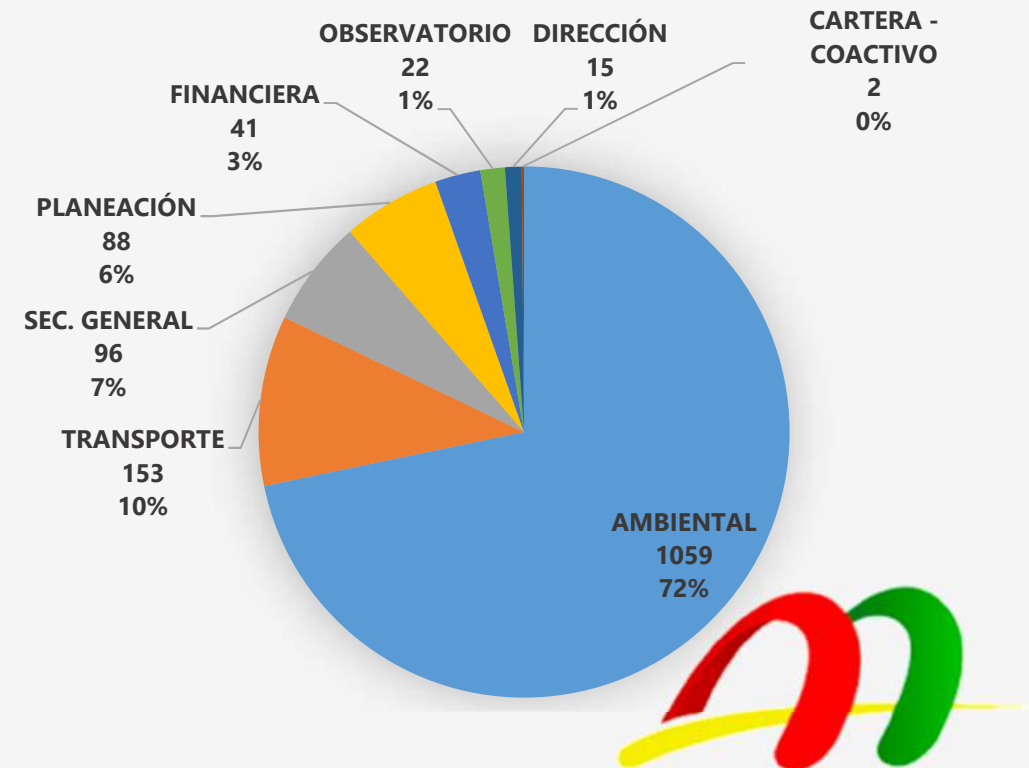
Por los canales virtuales dispuestos (Formulario web o correo electrónico), se recibieron el 17% de las peticiones.

**DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS POR CANAL DE ATENCION**  
11 Sep -- 17 Dic 2017



Abajo se observa que hay una alta concentración de Derechos de Petición en la Subdirección Ambiental, que recibió 1059, es decir el 72% del total de las peticiones recibidas en el periodo.

**DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS POR DEPENDENCIA**  
11 Sep -- 17 Dic 2017



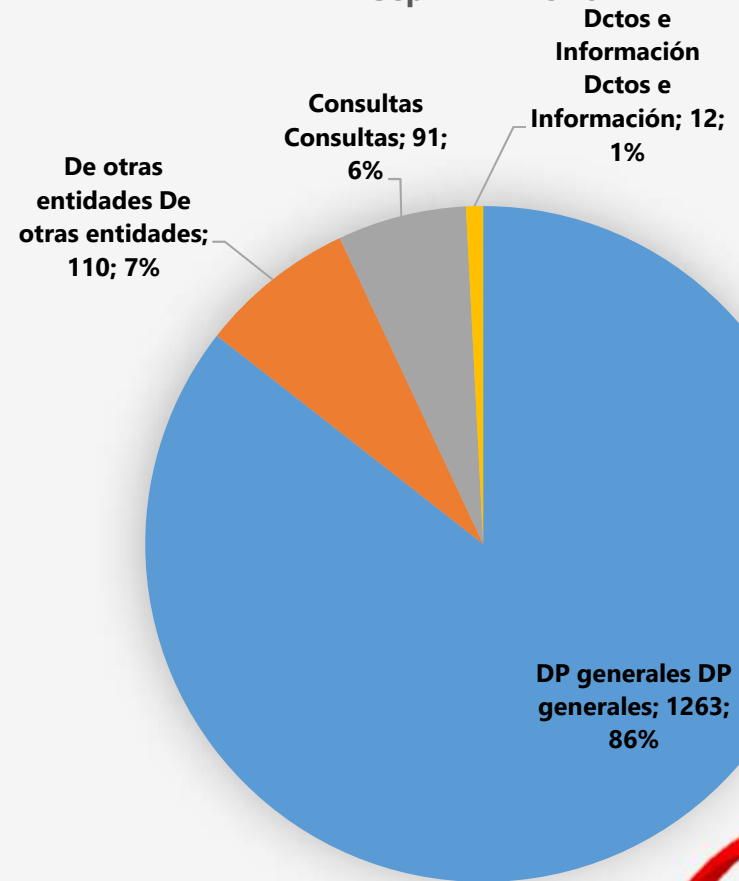
## 2.1. Derechos de Petición por Modalidad.

El 86% de los derechos de petición recibidos en el primer trimestre de 2107, 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 110 peticiones para un 7%

Las a consultas sobre materias de competencia de la entidad fueron 91 que corresponden al 6% y el restante 1% corresponde a solicitudes de información y documentos .

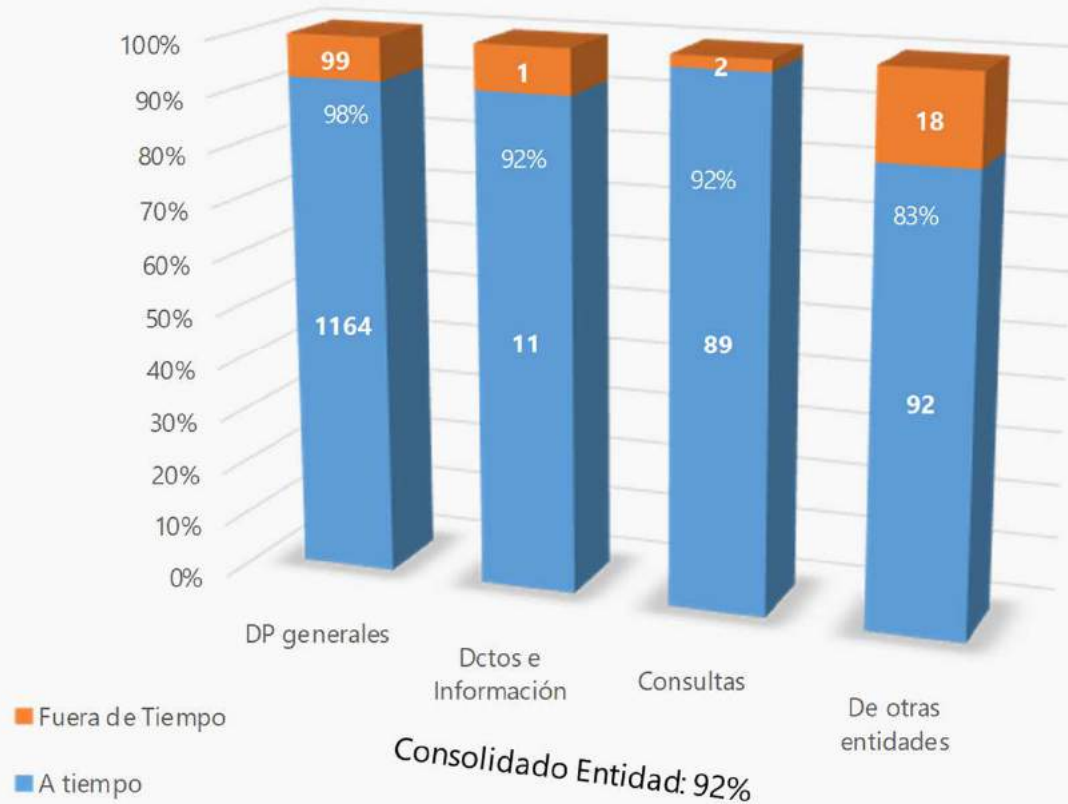
**DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS POR MODALIDAD**  
11 Sep -- 17 Dic 2017





## 2.2. Respuesta oportuna a derechos de petición - consolidado AMB

**% RTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION - AMB**  
11 Sep -- 17 Dic 2017



Como se aprecia en el gráfico a la izquierda, la medición de los porcentajes de respuesta dentro de los términos establecidos, arrojó como resultado consolidado de la entidad un 92%.

El tipo de solicitud que mejor porcentaje de respuesta oportuna obtuvo fue el de consultas a la entidad, con un 98%. Este tipo de solicitudes tienen un plazo de 30 días hábiles para su respuesta al peticionario.

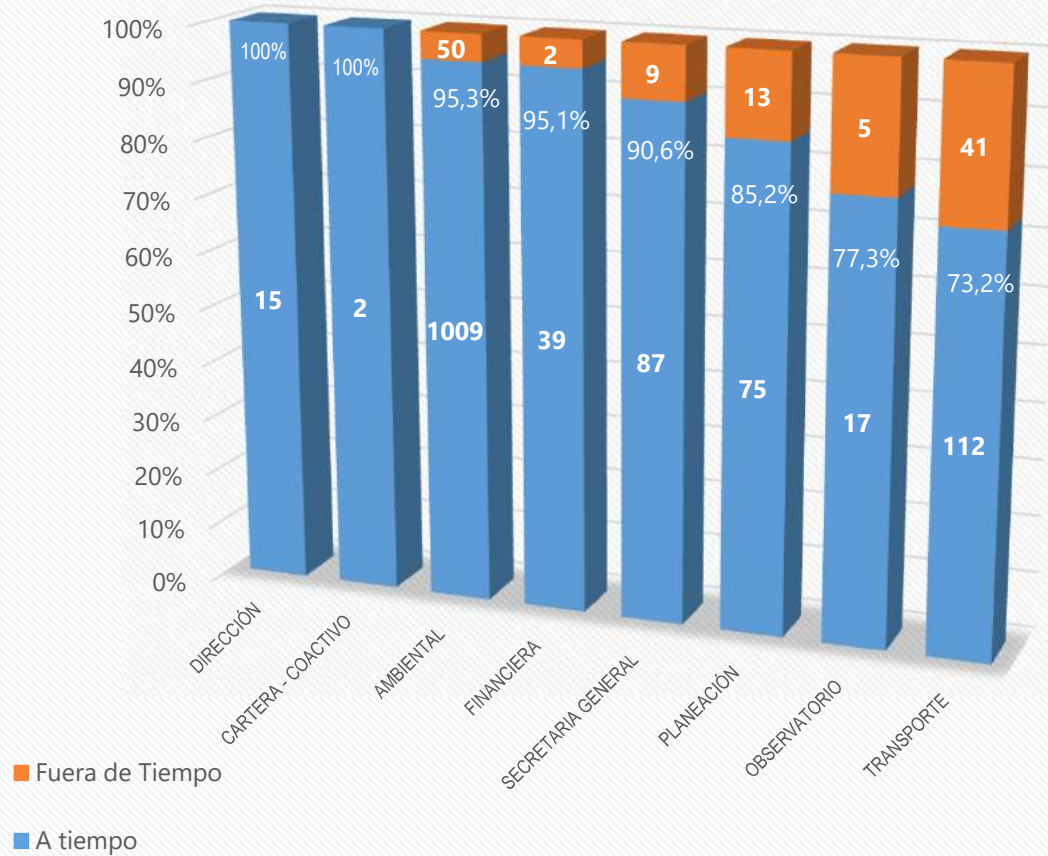
Por otra parte se observa que las solicitudes provenientes de otras entidades presentaron el menor índice de respuesta oportuna con un 83%. Estos tienen un plazo de 10 días hábiles para su respuesta.





## 2.3. Respuesta Oportuna a Derechos de Petición por Dependencia

**% RTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION POR DEPENDENCIA**  
**11 Sep -- 17 Dic 2017**



A la izquierda podemos ver el índice porcentual de Respuesta a Tiempo a los derechos de petición, para cada una de las dependencias, ordenado descendientemente.

Observamos que el índice consolidado de la entidad fue del 92% para este 4to trimestre de 2017.

En cuanto a las dependencias, la Dirección y el departamento de Cartera-Coactivo, cumplieron al 100% con los plazos de respuesta. La Subdirección Ambiental y la Subdirección financiera tuvieron un buen resultado con el 95%.

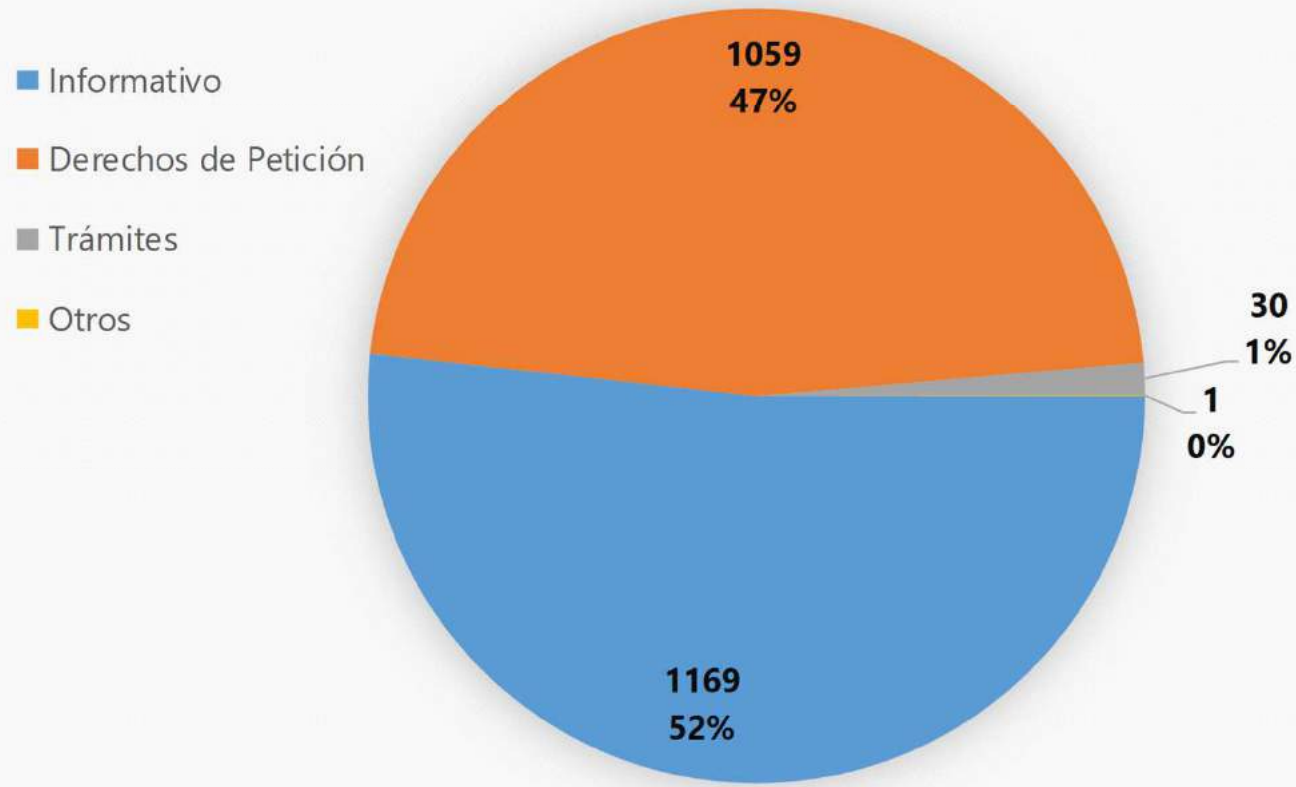
La Subdirección de Transporte presenta los menores índices de respuesta dentro del término, con un 73,2%.



## 2.4. Estadísticas Subdirección Ambiental

### CORRESPONDENCIA SUBDIRECCION AMBIENTAL POR TIPO

11 Sep -- 17 Dic 2017



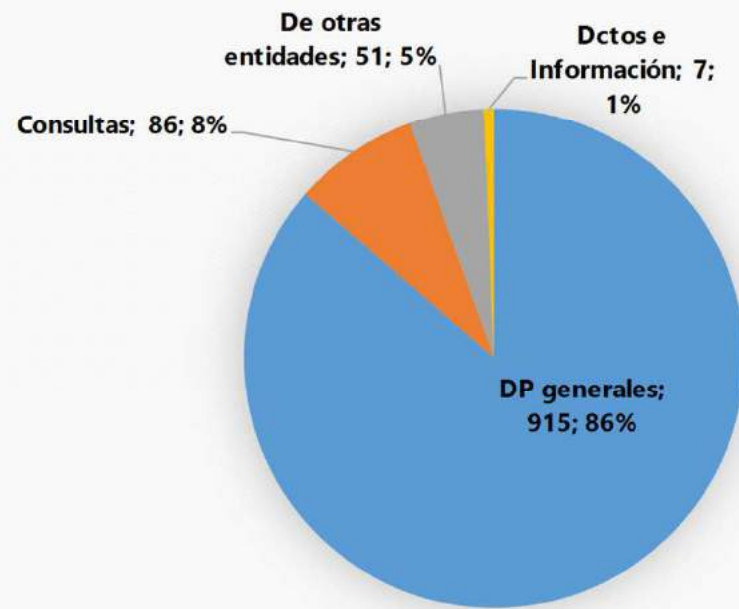
Aquí se muestra el detalle de las estadísticas de la correspondencia recibida con destino a la Subdirección Ambiental.

El 52% de la correspondencia radicada para la SAM, fue del tipo informativo, que no requiere una respuesta formal al remitente. El 47% corresponde a Derechos de Petición, los cuales totalizaron 1059 durante este 4to trimestre de 2017.

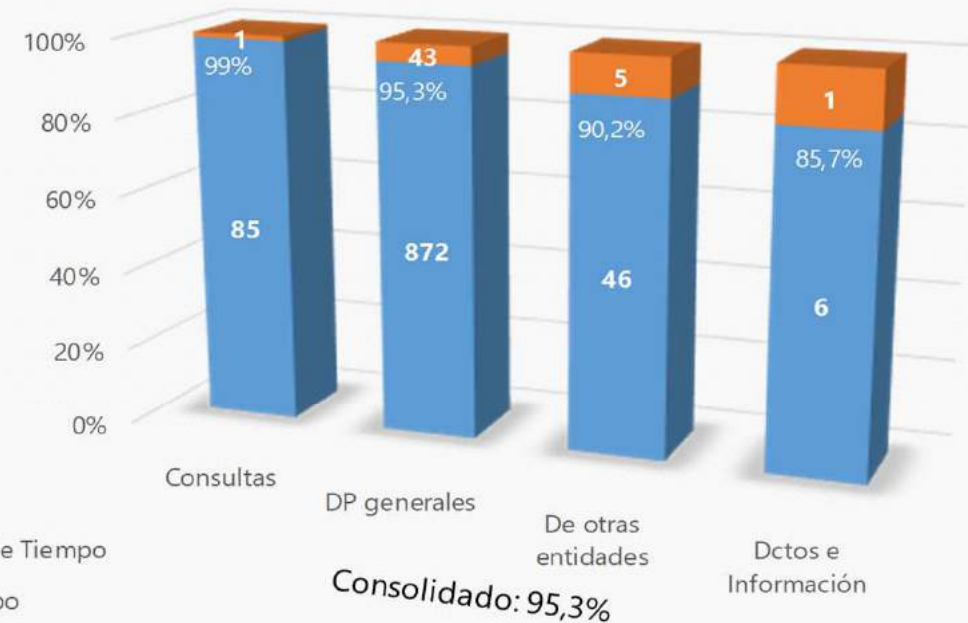


## 2.4. Estadísticas Subdirección Ambiental

**DERECHOS DE PETICION SUBDIRECCION AMBIENTAL POR MODALIDAD 4TO TRIMESTRE 2017**



**% RTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION - SUB. AMBIENTAL 4TO TRIMESTRE 2017**



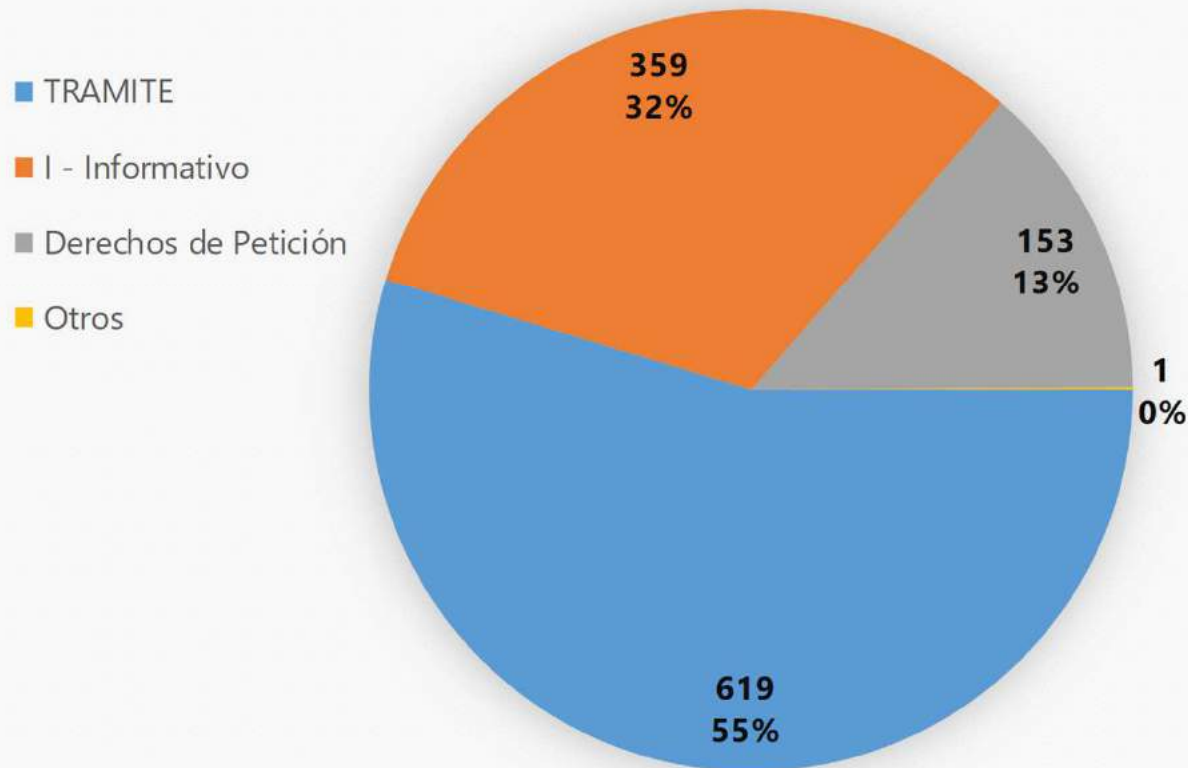
Al detallar los Derechos de Petición, encontramos que el 86% son derechos de petición de orden general, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles; El 8% son consultas sobre temas de competencia de la entidad, para los cuales se tiene un término de respuesta de 30 días hábiles ; El 5% son Solicitudes desde otras entidades públicas, para las cuales se tiene un plazo de 10 días hábiles para responder, y finalmente el 1% corresponde a solicitudes de información o documentos que reposan en la entidad, para los cuales se cuenta con un plazo de 10 días hábiles.

A la derecha vemos que en general la Subdirección Ambiental respondió un 95,3% de las peticiones dentro de los términos legales, resultado bueno si se considera el alto volumen de peticiones que recibe esta dependencia.



## 2.5. Estadísticas Subdirección de Transporte

**CORRESPONDENCIA SUBDIRECCION DE TRANSPORTE POR TIPO  
4TO TRIMESTRE 2017**



El gráfico detalla las estadísticas de la correspondencia recibida con destino a la Subdirección de Transporte.

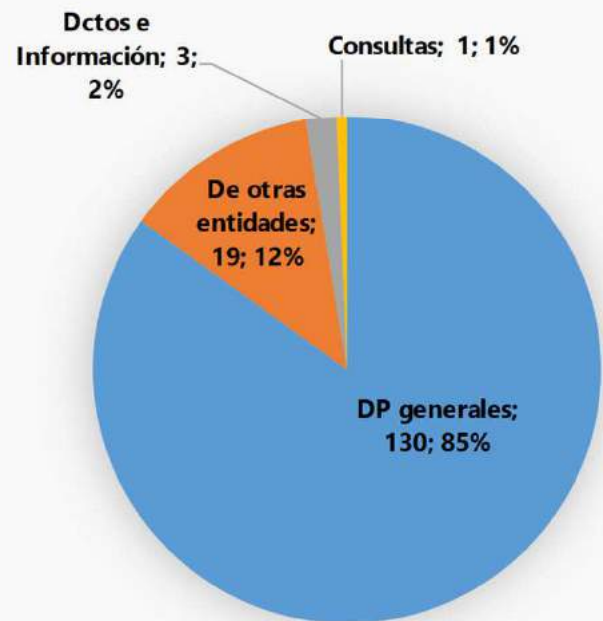
Observamos en esta dependencia la mayor fracción de la correspondencia que se recibió en el segundo trimestre de 2017 son solicitudes de trámites, con un 55% y 619 solicitudes.

En lo correspondiente a derechos de petición, se radicaron 153 que corresponden al 13%.

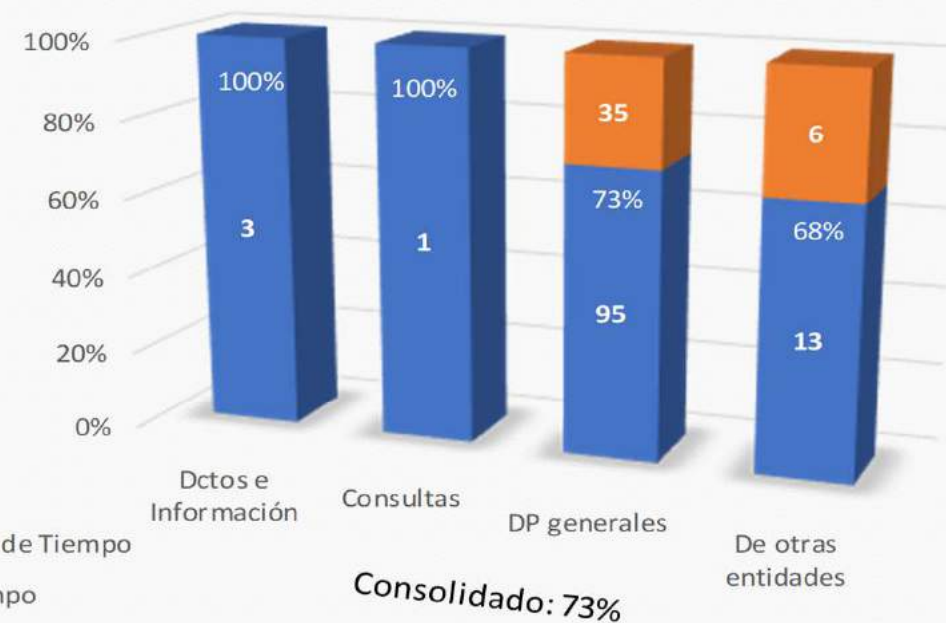


## 2.5. Estadísticas Subdirección de Transporte

**DERECHOS DE PETICION SUBDIRECCION DE TRANSPORTE POR MODALIDAD 4TO TRIMESTRE 2017**



**% RTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION - SUB. DE TRANSPORTE 4TO TRIMESTRE 2017**



En el gráfico de la izquierda observamos que la mayoría de los derechos de petición recibidos en la Subdirección de Transporte son de tipo general (85%), es decir los que tienen un término de 15 días hábiles para su respuesta. El 12% corresponde a solicitudes desde otras entidades públicas, para los cuales se cuenta con un plazo de 10 días hábiles, y el 3% son Solicitudes de documentos e información, para las cuales se tiene un plazo de respuesta de 10 días hábiles para responder, y consultas a la entidad que se deben responder dentro de un plazo máximo de 30 días.

A la derecha vemos que en cuanto a la respuesta oportuna de los derechos de petición recibidos, la subdirección de transporte obtuvo un porcentaje general del 73%.

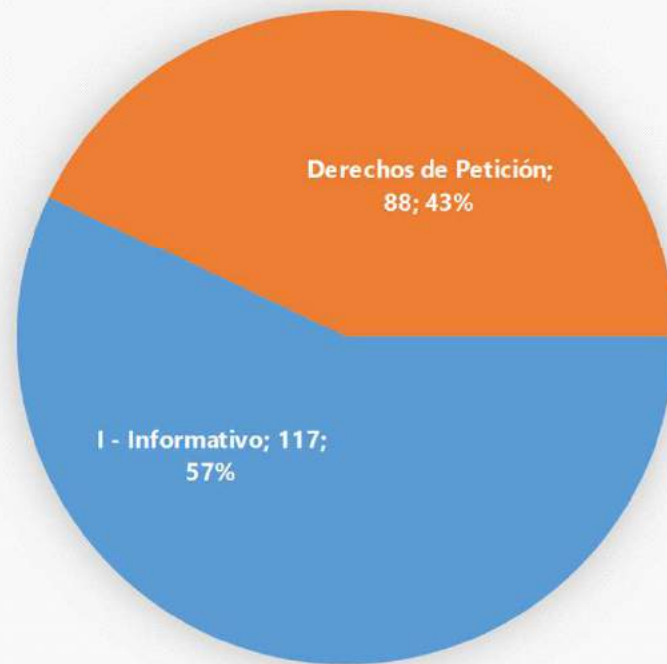




## 2.6. Estadísticas Subdirección de Planeación

---

**CORRESPONDENCIA SUBDIRECCION DE PLANEACION POR TIPO  
4TO TRIMESTRE 2017**



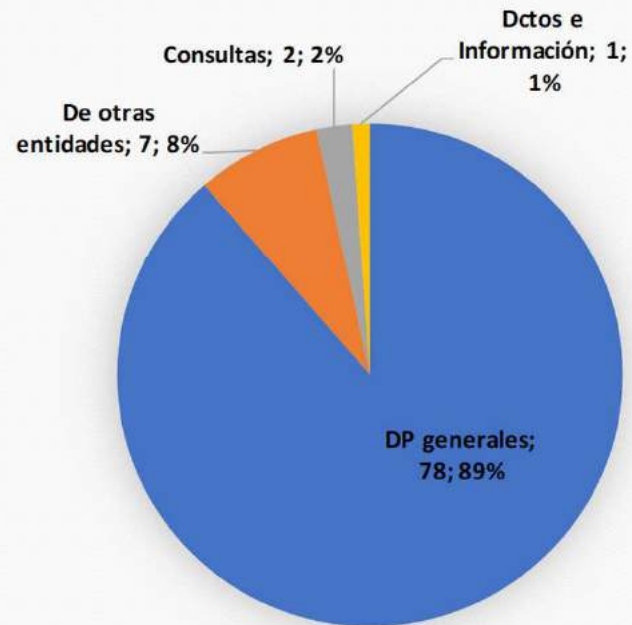
El gráfico detalla las estadísticas de la correspondencia recibida con destino a la Subdirección de Planeación.

Observamos en esta dependencia que la mayoría de la correspondencia radicada en el primer trimestre de 2017 son de tipo informativo con un 57% y el 43% son derechos de petición.

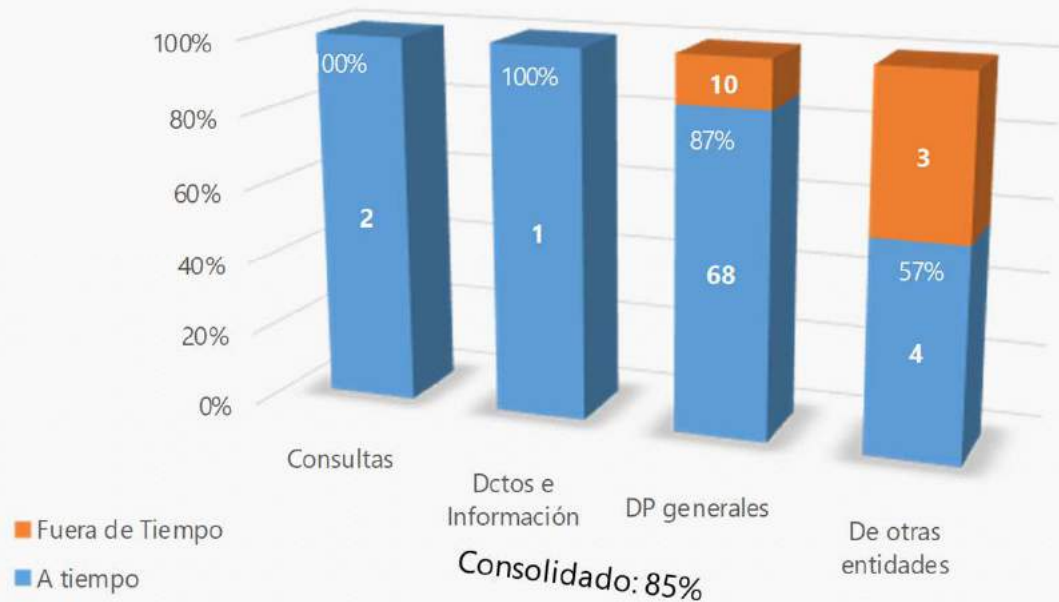


## 2.6. Estadísticas Subdirección de Planeación

DERECHOS DE PETICION SUBDIRECCION DE PLANEACION POR MODALIDAD 4TO TRIMESTRE 2017



% RTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION - SUB. DE PLANEACION 4TO TRIMESTRE 2017



En la subdirección de planeación se radicaron 88 derechos de petición, de los cuales la gran mayoría (89%) corresponden a derechos de petición de orden general, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles; El 8% son Solicitudes desde otras entidades públicas, para las cuales se tiene un plazo de 10 días hábiles para responder y el otro 3% corresponde a solicitudes de información o documentos que reposan en la entidad, para los cuales se cuenta con un plazo de 10 días hábiles y consultas a la entidad que se responden en un plazo de 30 días.

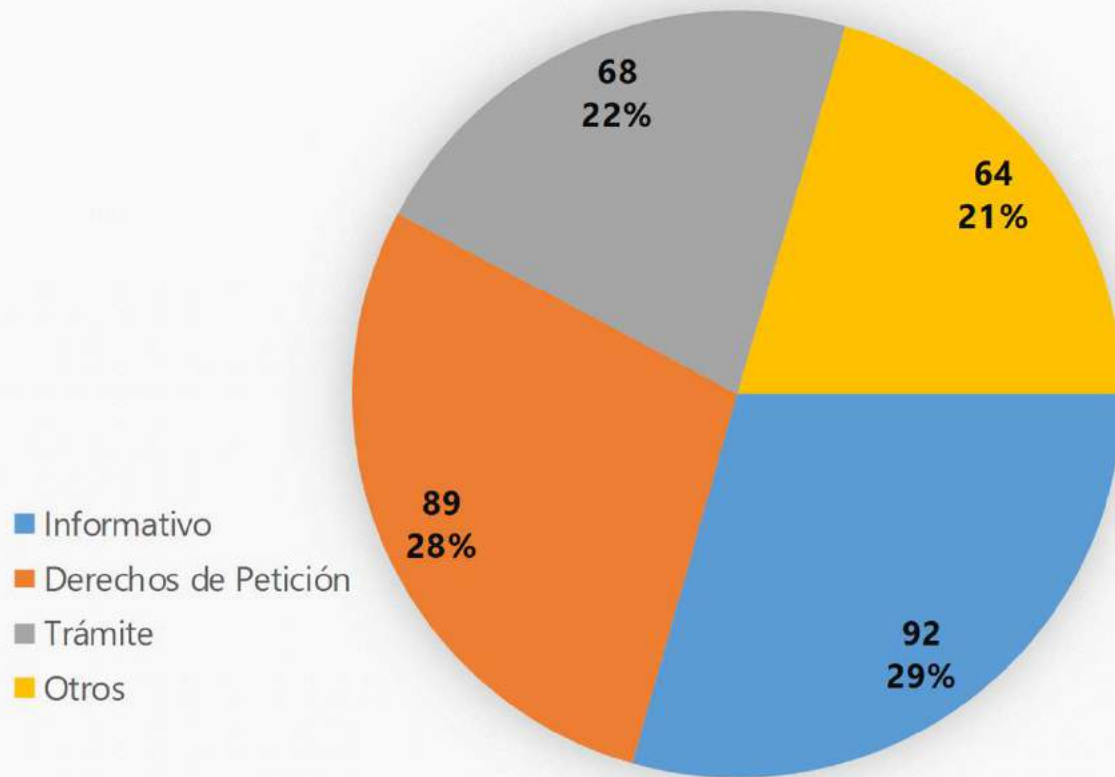
A la derecha vemos que en general, el 85% de los derechos de petición se respondieron dentro del término previsto en la Subdirección de Planeación.





## 2.7. Estadísticas Secretaría General

**CORRESPONDENCIA SECRETARIA GENERAL POR TIPO  
4TO TRIMESTRE 2017**



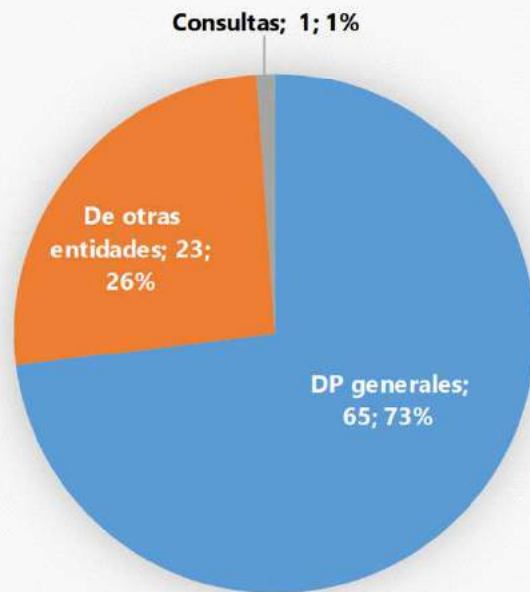
El gráfico detalla las estadísticas de la correspondencia recibida con destino a la Secretaría General del Área Metropolitana de Bucaramanga.

En esta dependencia el 29% de la correspondencia es de tipo informativo, un 28% son derechos de petición. El 22% son trámites y el 21% son otros tipos que en su mayoría son procesos legales

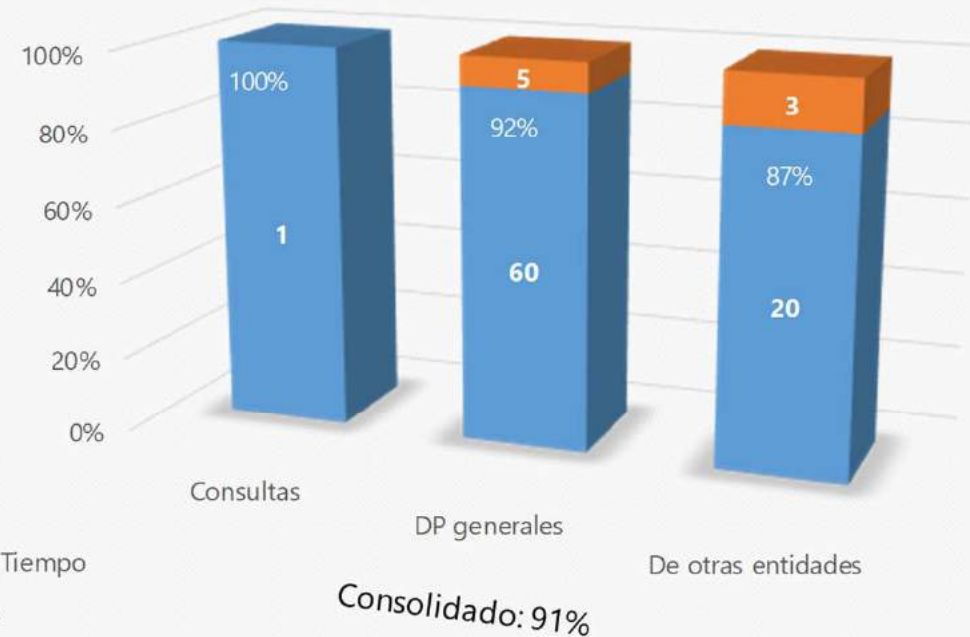


## 2.7. Estadísticas Secretaría General

**DERECHOS DE PETICION SECRETARIA GENERAL POR MODALIDAD 4TO TRIMESTRE 2017**



**% RTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION - SECRETARIA GENERAL 4TO TRIMESTRE 2017**



Los derechos de petición recibidos en la Secretaría General en el primer trimestre de 2017 sumaron 89 ,de los cuales el 73% corresponden a derechos de petición de orden general, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles; El 26% son solicitudes desde otras entidades públicas, para las cuales se tiene un plazo de 10 días hábiles para responder y el 1% restante fueron consultas a la entidad que se deben responder dentro de un plazo de 30 días hábiles.

A la derecha se observa que el índice global de respuesta a oportuna de derechos de petición en la secretaría general es del 91%.



## 3. Conclusiones y Recomendaciones

- Como aspecto a resaltar, vemos que el Área Metropolitana de Bucaramanga dio respuesta dentro de los términos de ley al 92% de los derechos de petición que la ciudadanía solicitó durante el cuarto trimestre del 2017, manteniendo el nivel alcanzado a lo largo del 2017, que ha representado una mejora del trimestre anterior, donde se obtuvo un 92%.
- Resulta también destacable que 5 de las 8 dependencias tuvieron resultados superiores al 90% en el índice de respuesta oportuna a los derechos de petición. Queda aun una brecha por cerrar en la Subdirección de Transporte, que presentó un 73,2% de respuesta oportuna a las peticiones, aunque hay que anotar que viene mejorando continuamente desde el 63% que presentó en el primer trimestre del año.. También es importante considerar que en esta dependencia cerca del 60% de la correspondencia que se atiende se trata de trámites, siendo estos mas del doble de los derechos de petición recibidos. Es decir que en esta dependencia evidentemente gran parte del recurso se asigna a la gestión de trámites, los cuales no aparecen en el índice de respuesta oportuna.
- Como estrategia de mejora continua se recomienda ir progresivamente desagregando en cada dependencia las categorías y demás subdivisiones en las que se pueden identificar las tareas derivadas de la gestión de correspondencia, lo que permite identificar los focos de mayor actividad y asignar de manera mas eficiente y productiva los recursos de la entidad. En este sentido ya se inició un plan de trabajo desde la Secretaría General trabajando en equipo con la Subdirección Ambiental.

