

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

Primer Trimestre 2017

Secretaría General - Mayo 3 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 1° de enero y el 31 de marzo de 2017, con el fin de determinar los índices de oportunidad de las respuestas 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 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 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

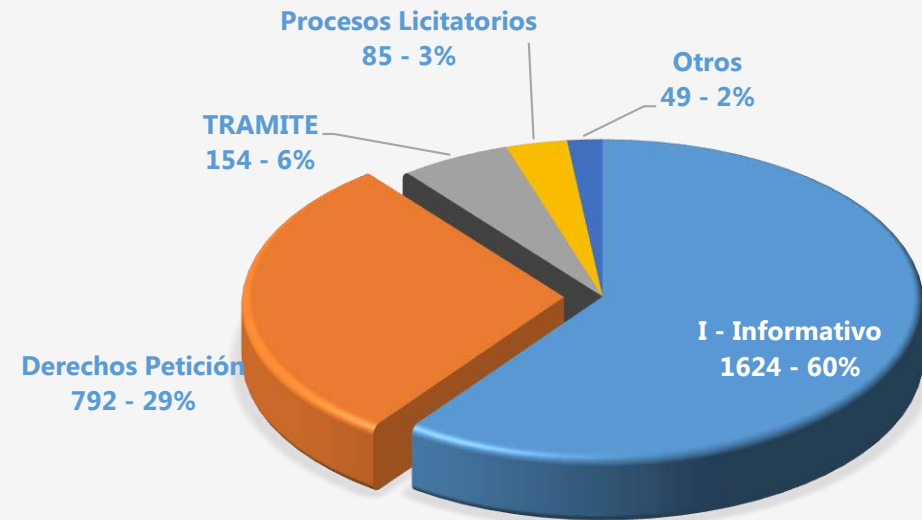
Toda la correspondencia que se recibe en el Área Metropolitana de Bucaramanga, por los diferentes canales dispuestos para los ciudadanos, es dirigida y radicada en un único sistema integrado de correspondencia, desde el cual se hace su clasificación y seguimiento.

Durante el primer trimestre de 2017, se recibió un total de 2.704 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 60%, es decir 1.624 radicados.

El segundo renglón son los Derechos de Petición, que representan el 29%, es decir 792 radicados.

Los trámites son el 6% y el restante 5% se trata de radicados relativos a licitaciones, acciones de tutela y otros.

CLASIFICACIÓN CORRESPONDENCIA RECIBIDA AMB
1ER TRIMESTRE - AÑO 2017



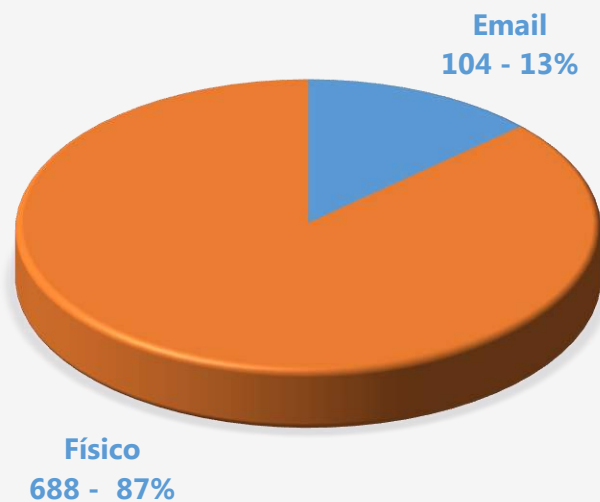
2. Derechos de Petición

En el periodo enero – marzo de 2017, en la entidad se radicaron un total de 792 derechos de petición.

La gran mayoría llegaron por los canales físicos (Presencial, telefónico o correo postal), siendo éstos 688 radicados que corresponden al 87%.

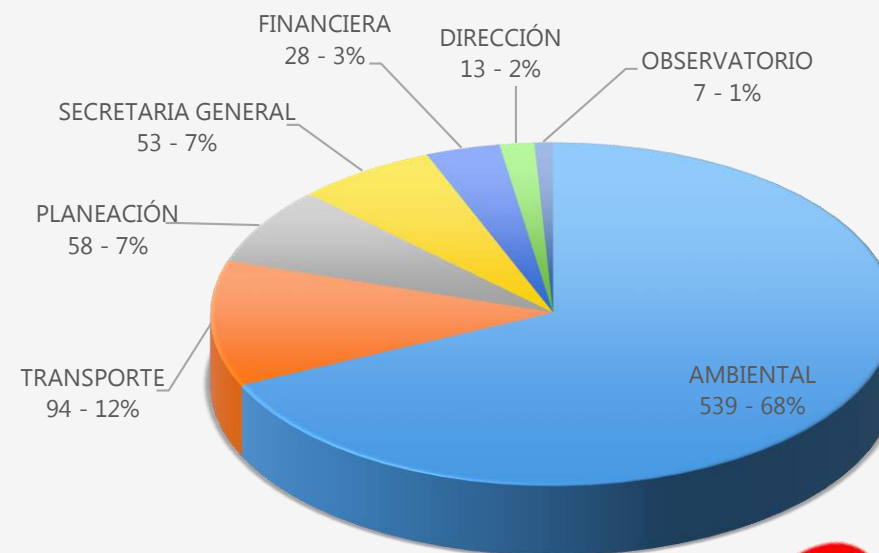
Por los canales virtuales dispuestos (Formulario web o correo electrónico), se recibieron el 13% de las peticiones.

derechos de petición Recibidos Por Canal de atención
1ER TRIMESTRE - AÑO 2017



Abajo se observa que hay una alta concentración de Derechos de Petición en la Subdirección Ambiental, que recibió 539, es decir el 68% del total de las peticiones recibidas en el periodo.

DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIA
1ER TRIMESTRE - AÑO 2017



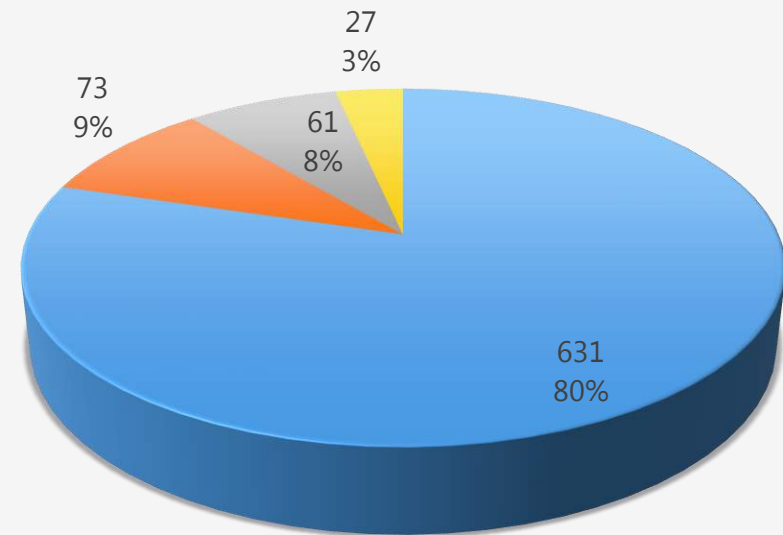
2.1. Derechos de Petición por Modalidad.

El 80% 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 73 peticiones para un 9%

Las solicitudes de información y documentos fueron 61 que corresponden al 8% y el restante 3% corresponde a consultas sobre materias de competencia de la entidad.

TIPOS DE DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS AMB
1ER TRIMESTRE - 2017



■ DP Generales
■ De otras entidades
■ Dctos e Información
■ Consultas



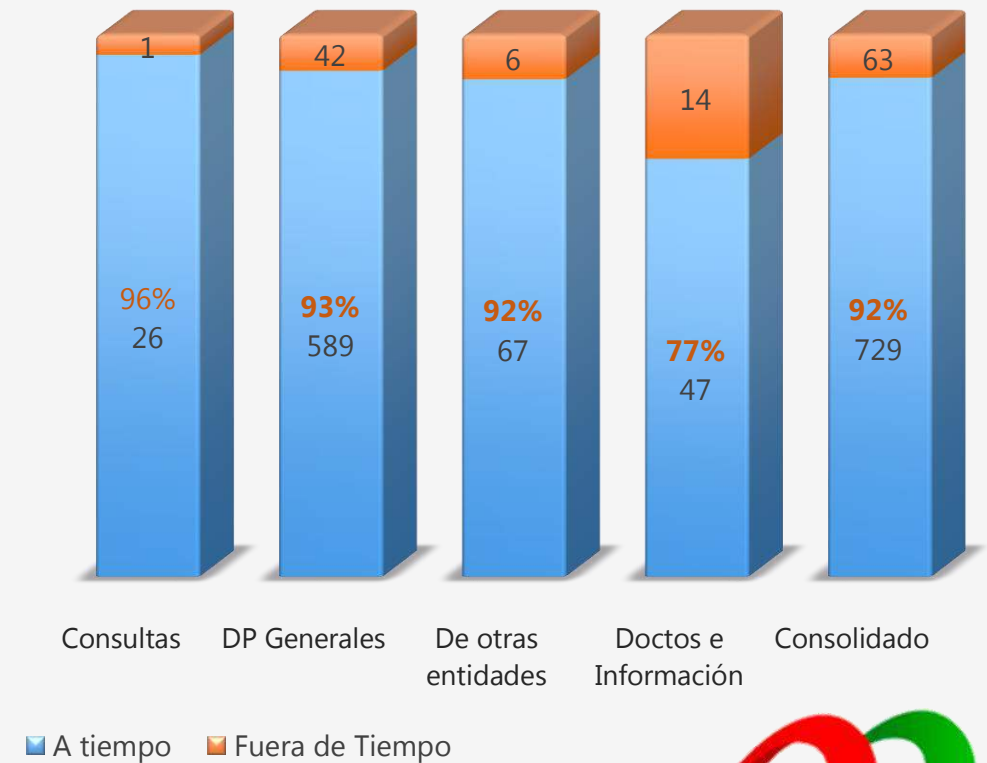
2.2. Respuesta oportuna a derechos de petición - consolidado AMB

Como se aprecia en el gráfico a la derecha, 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 100%. Este tipo de solicitudes tienen un plazo de 30 días hábiles para su respuesta al peticionario.

Por otra parte se observa que las solicitudes de información y documentos presentó el menor índice de respuesta oportuna con un 77%. Estos tienen un plazo de 10 días hábiles para su respuesta.

**% RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS PETICIÓN AMB
PRIMER TRIMESTRE 2017**



2.3. Respuesta Oportuna a Derechos de Petición por Dependencia

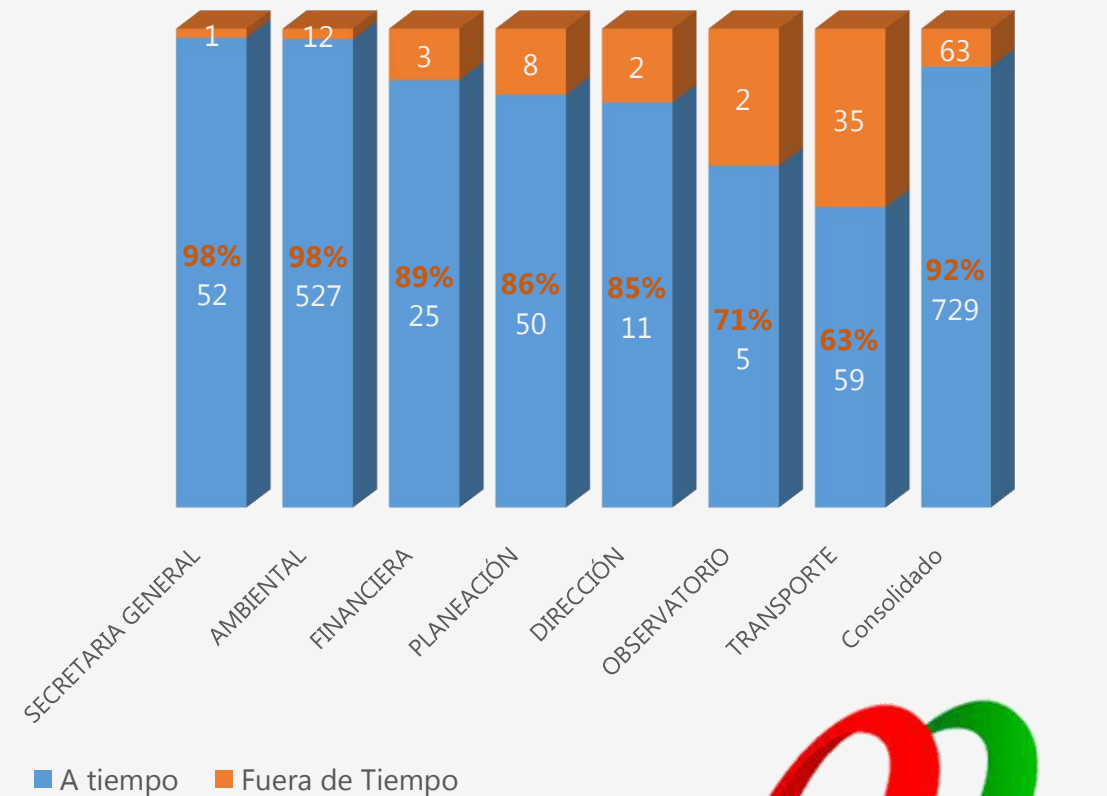
A la derecha podemos ver el índice porcentual de Respuesta a Tiempo a los derechos de petición, para cada una de las dependencias, ordenado descendientemente.

Observamos que el índice consolidado de la entidad fue del 92% para este primer trimestre de 2017. Este representa una mejora notable contra el 75% que arrojó el año 2016 completo.

En cuanto a las dependencias, la Secretaría General y la Subdirección Ambiental son las que muestran mejor oportunidad en la respuesta, cada una con un 98% de las peticiones respondidas dentro de los términos establecidos.

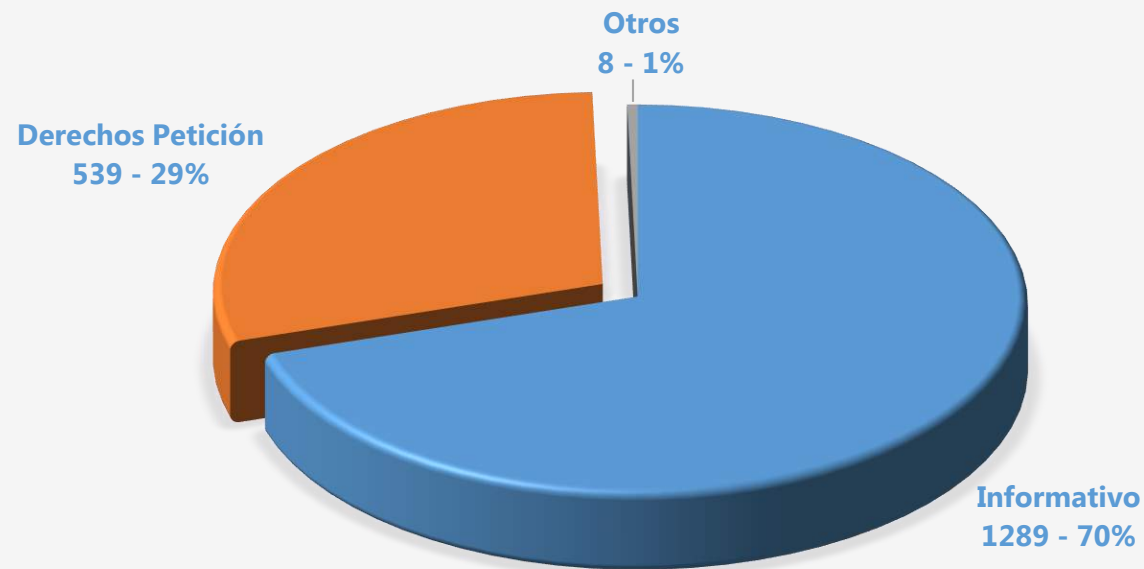
La Subdirección de Transporte presenta los menores índices de respuesta dentro del término, con un 63%.

% RESPUESTA DENTRO DEL TERMINO POR DEPENDENCIA
PRIMER TRIMESTRE 2017



2.4. Estadísticas Subdirección Ambiental

TIPOS DE CORRESPONDENCIA SUBDIRECCIÓN AMBIENTAL
PRIMER TRIMESTRE 2017



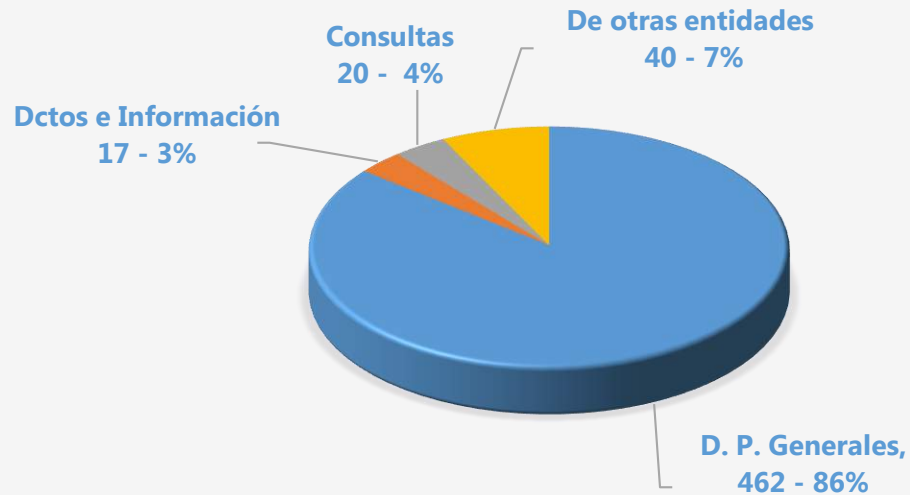
Aquí se muestra el detalle de las estadísticas de la correspondencia recibida con destino a la Subdirección Ambiental.

El 70% de la correspondencia radicada para la SAM, fue del tipo informativo, que no requiere una respuesta formal al remitente. El 29% corresponde a Derechos de Petición, los cuales totalizaron 539 durante este primer trimestre de 2017.

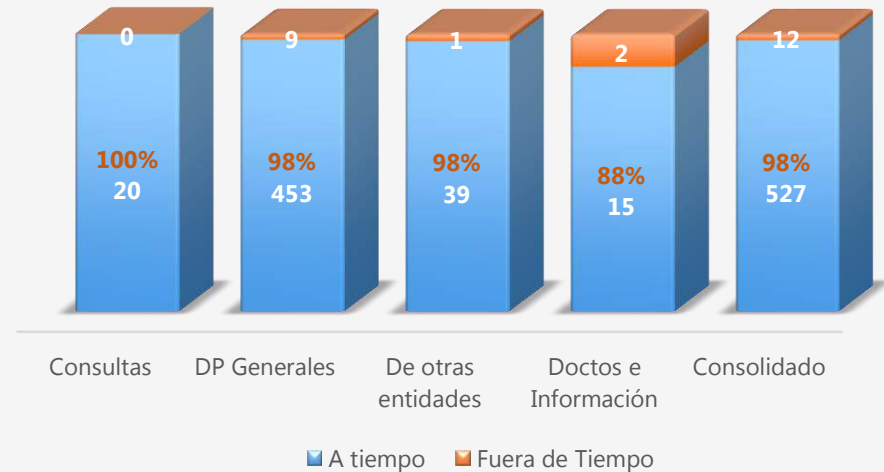


2.4. Estadísticas Subdirección Ambiental

TIPOS DE DERECHOS DE PETICIÓN SUBDIRECCIÓN AMBIENTAL
1ER TRIMESTRE - AÑO 2017



% RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION
SUBDIRECCIÓN AMBIENTAL
1ER TRIMESTRE - AÑO 2017



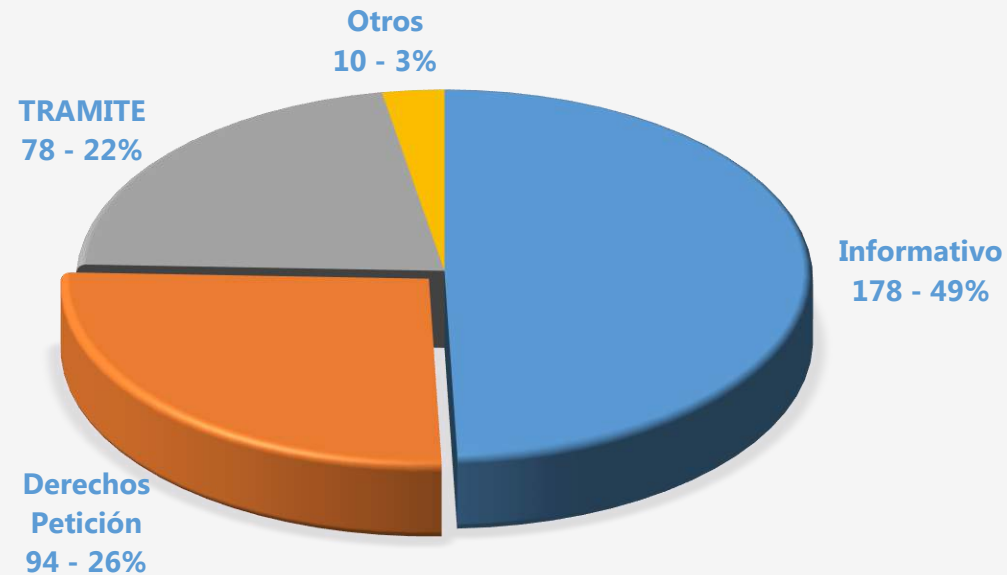
Al detallar los Derechos de Petición, encontramos que el 86% son derechos de petición de orden general, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles; El 7% son Solicitudes desde otras entidades públicas, para las cuales se tiene un plazo de 10 días hábiles para responder; El 4% son consultas sobre temas de competencia de la entidad, para los cuales se tiene un término de respuesta de 30 días hábiles; y finalmente el 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.

A la derecha vemos que en general la Subdirección Ambiental respondió un 98% de las peticiones dentro de los términos legales, resultado muy satisfactorio dado el alto volumen de peticiones que recibe esta dependencia.



2.5. Estadísticas Subdirección de Transporte

TIPOS DE CORRESPONDENCIA SUBDIRECCIÓN TRANSPORTE
PRIMER TRIMESTRE 2017



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

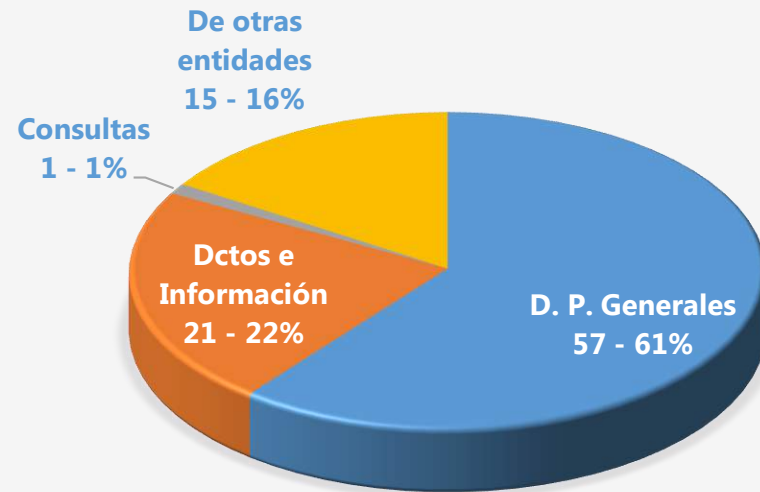
Observamos en esta dependencia que una fracción importante de la correspondencia que se recibió en el primer trimestre de 2017 son solicitudes de trámites, con un 22%.

En lo correspondiente a derechos de petición, se radicaron 94 que corresponden al 26%.

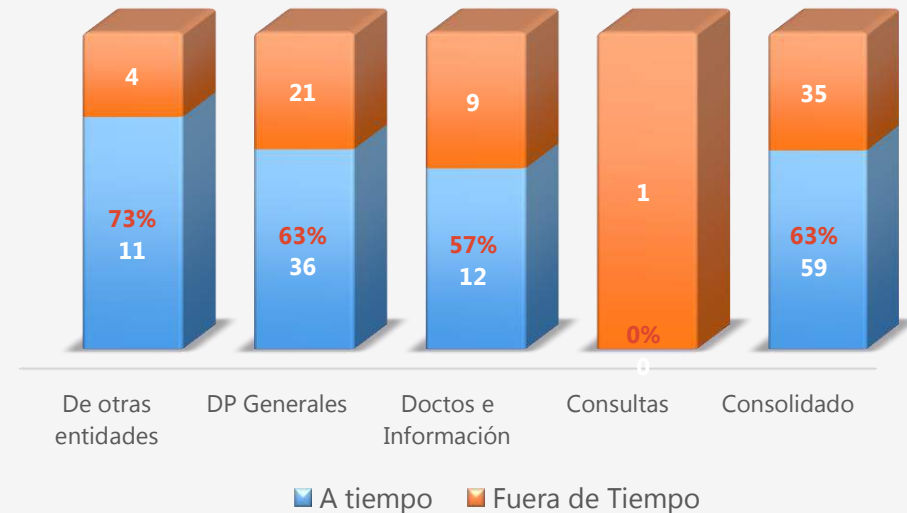


2.5. Estadísticas Subdirección de Transporte

TIPOS DE DERECHOS DE PETICIÓN SUBDIRECCIÓN TRANSPORTE
1ER TRIMESTRE - AÑO 2017



% RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION
SUBDIRECCIÓN TRANSPORTE
1ER TRIMESTRE - AÑO 2017

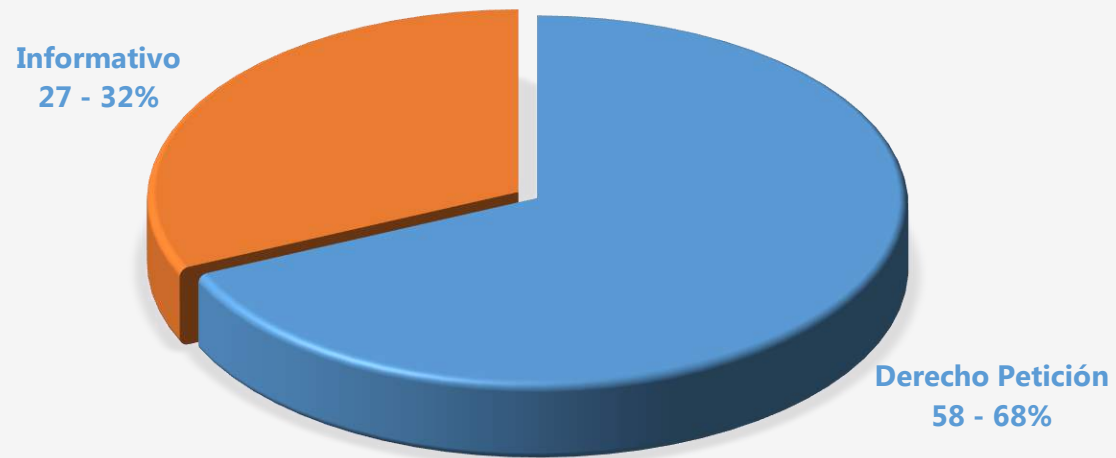


En el gráfico de la izquierda observamos que la mayoría de los derechos de petición recibidos en la Subdirección de Transporte son de tipo general (61%), es decir los que tienen un término de 15 días hábiles para su respuesta. El 22% son Solicitudes de documentos e información, para las cuales se tiene un plazo de respuesta de 10 días hábiles para responder; el 16% corresponde a solicitudes desde otras entidades públicas, para los cuales se cuenta con un plazo de 10 días hábiles. Solo se presentó una consulta sobre temas de competencia de la entidad, para lo cuales se tiene un término de respuesta de 30 días hábiles. A la derecha vemos que en todas las modalidades de derechos de petición recibidas, hay un porcentaje de solicitudes que se respondieron por fuera del término, arrojando un índice general del 63% de respuesta oportuna para esta dependencia.



2.6. Estadísticas Subdirección de Planeación

TIPOS DE CORRESPONDENCIA SUBDIRECCIÓN PLANEACIÓN
PRIMER TRIMESTRE 2017



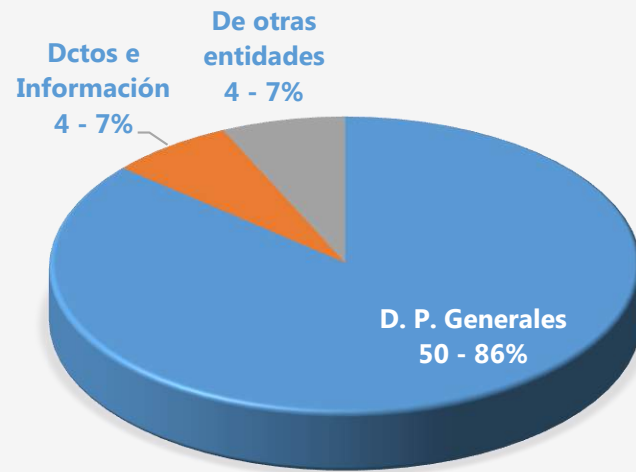
El gráfico detalla las estadísticas de la correspondencia recibida con destino a la Subdirección de Planeación.

Observamos en esta dependencia que la mayoría de la correspondencia radicada en el primer trimestre de 2017 son derechos de petición (68%).

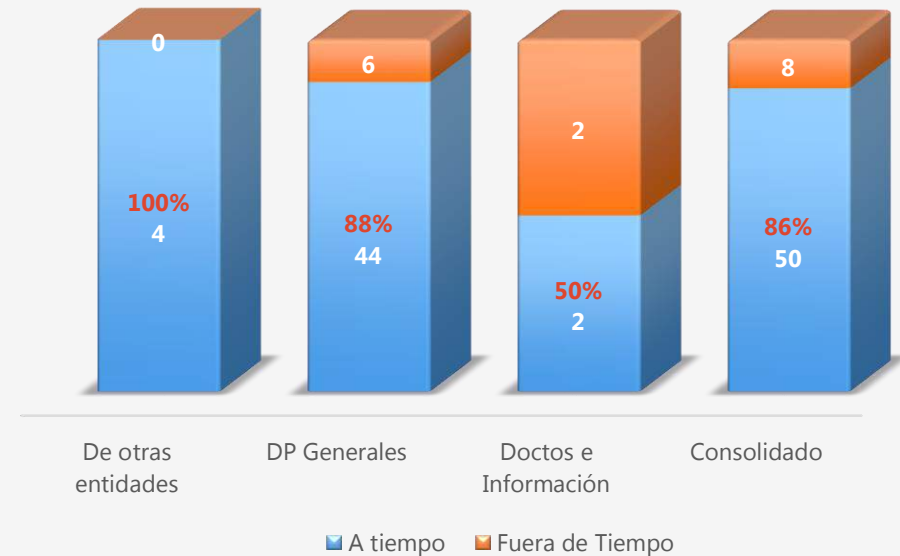


2.6. Estadísticas Subdirección de Planeación

TIPOS DE DERECHOS DE PETICIÓN SUBDIRECCIÓN PLANAECIÓN
1ER TRIMESTRE - AÑO 2017



% RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION
SUBDIRECCIÓN PLANAECIÓN
1ER TRIMESTRE - AÑO 2017



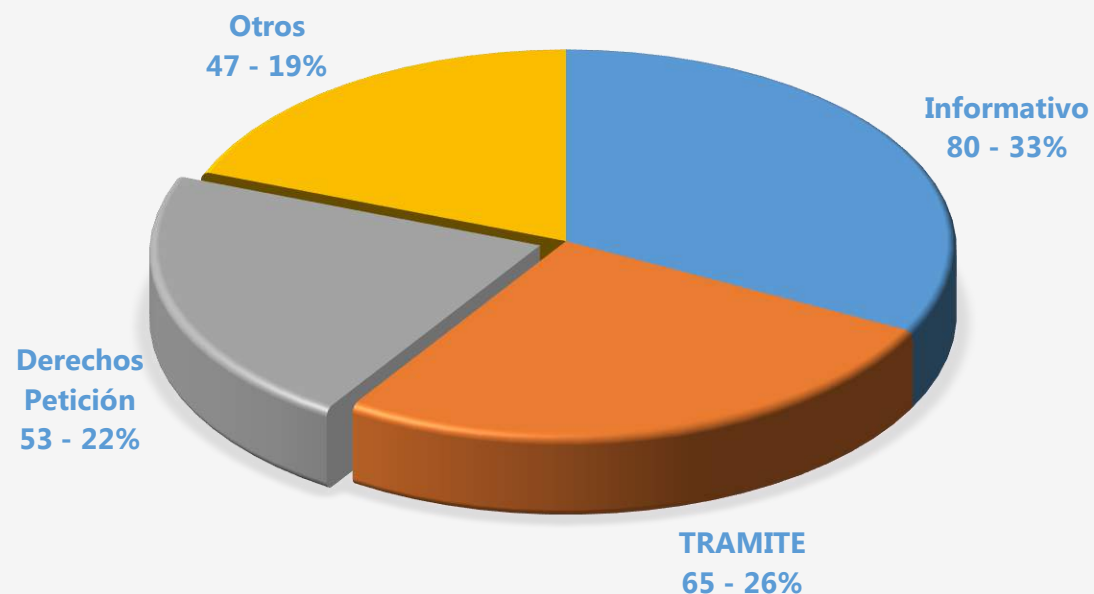
Se radicaron 58 derechos de petición, de los cuales la gran mayoría (86%) corresponden a derechos de petición de orden general, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles; El 7% son Solicitudes desde otras entidades públicas, para las cuales se tiene un plazo de 10 días hábiles para responder y el otro 7% 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, el 86% de los derechos de petición se respondieron dentro del término previsto en la Subdirección de Planeación.



2.7. Estadísticas Secretaría General

TIPOS DE CORRESPONDENCIA SECRETARÍA GENERAL
PRIMER TRIMESTRE 2017



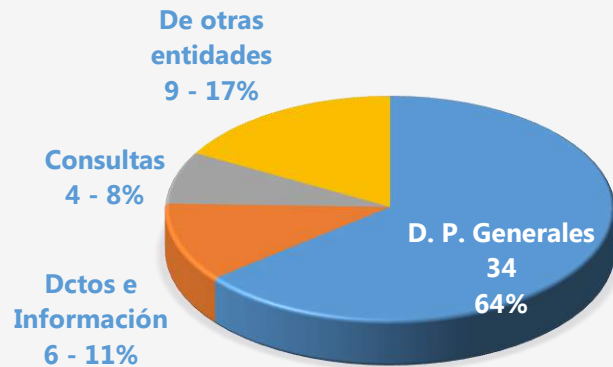
El gráfico detalla las estadísticas de la correspondencia recibida con destino a la Secretaría General del Área Metropolitana de Bucaramanga.

En esta dependencia, una tercera parte de la correspondencia es de tipo informativo, un 26% son trámites y un 22% son derechos de petición.



2.7. Estadísticas Secretaría General

TIPOS DE DERECHOS DE PETICIÓN SECRETARÍA GENERAL
1ER TRIMESTRE - AÑO 2017



% RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION
SECRETARÍA GENERAL
1ER TRIMESTRE - AÑO 2017



Los derechos de petición recibidos en la Secretaría General en el primer trimestre de 2017 sumaron 53 ,de los cuales el 66% corresponden a derechos de petición de orden general, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles; El 17% son solicitudes desde otras entidades públicas, para las cuales se tiene un plazo de 10 días hábiles para responder; El 11% fueron solicitudes de documentos o información que se deben responder dentro de un plazo de 10 días hábiles y el 8% restante corresponde a consultas sobre materias de competencia de la entidad, para los cuales se cuenta con 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 98%.



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 primer trimestre del 2017, mostrando una notable mejora con respecto a los resultados del año 2016, donde se obtuvo un 75%.
- Cabe destacar entre todas las dependencias a la Subdirección Ambiental que presentó un muy alto índice de respuesta oportuna a los derechos de petición, logrando un 98%. Si a ello añadimos que esta dependencia recibe el 67% de los derechos de petición, resulta muy meritorio este resultado. Igualmente en la Secretaría General se obtuvo un 98% de respuesta oportuna. Por ello la recomendación es que la entidad revise cuales buenas prácticas se están llevando a cabo en las dos citadas dependencias, y sean extendidas a las demás áreas para que los índices de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos sigan mejorando.
- Se debe revisar el proceso al interior de la subdirección de transporte que presenta los menores índices de respuesta oportuna a los derechos de petición, siendo la segunda dependencia en importancia por el volumen de solicitudes recibidas, por lo cual impacta de manera sensible el resultado consolidado de la entidad.
- En cuanto a los canales de atención, es recomendable implementar acciones para promover el uso de los canales virtuales (Email, Formulario Web) por parte de la ciudadanía, toda vez que en este primer trimestre solo el 13% de la correspondencia se recibió por estos canales.
- Recientemente la entidad emitió la resolución 262 de marzo 16 de 2017 "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el área metropolitana de Bucaramanga", y el procedimiento GJC-PR-002 "Procedimiento para peticiones, quejas, reclamos y denuncias". Para socializar y sensibilizar a los funcionarios y contratistas de la entidad sobre este proceso y su normatividad, se han dado en el ultimo mes alrededor de 82 horas* hombre de capacitación a un total de 60 participantes, con lo que se espera el desempeño general del proceso siga en mejora continua.

