

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

Segundo Trimestre 2017

Secretaría General – Julio 27 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 Abril y el 30 de Junio 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.



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

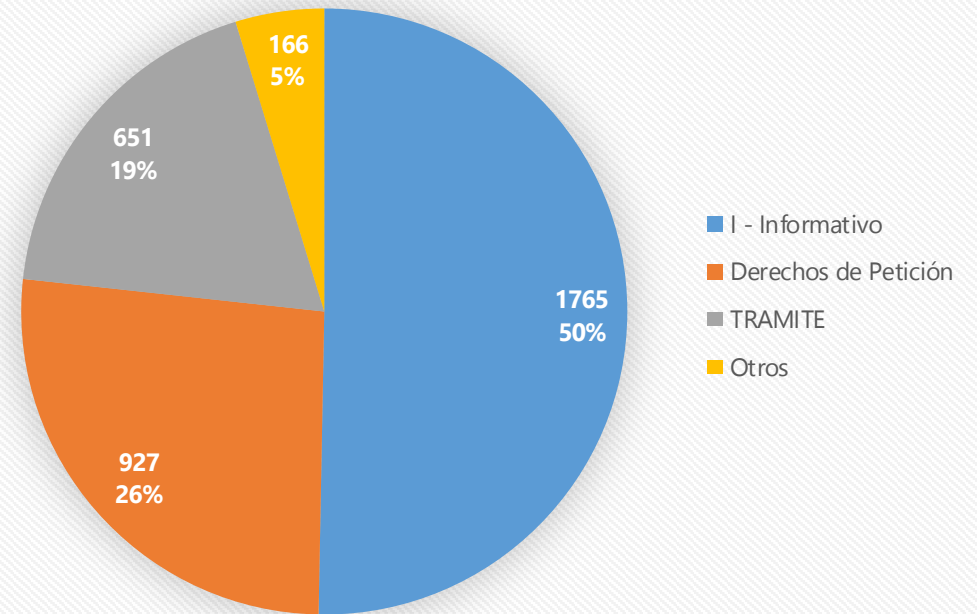
Toda la correspondencia que se recibe en el Área Metropolitana de Bucaramanga, por los diferentes canales dispuestos para los ciudadanos, es dirigida y radicada en un único sistema integrado de correspondencia, desde el cual se hace su clasificación y seguimiento.

Durante el primer trimestre de 2017, se recibió un total de 3.509 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 50%, es decir 1.765 radicados.

El segundo renglón son los Derechos de Petición, que representan el 26%, es decir 927 radicados.

Los trámites son el 19% y el restante 5% se trata de radicados relativos a licitaciones, acciones de tutela y otros.

**CLASIFICACION CORRESPONDENCIA RECIBIDA AMB
2DO TRIMESTRE 2017**



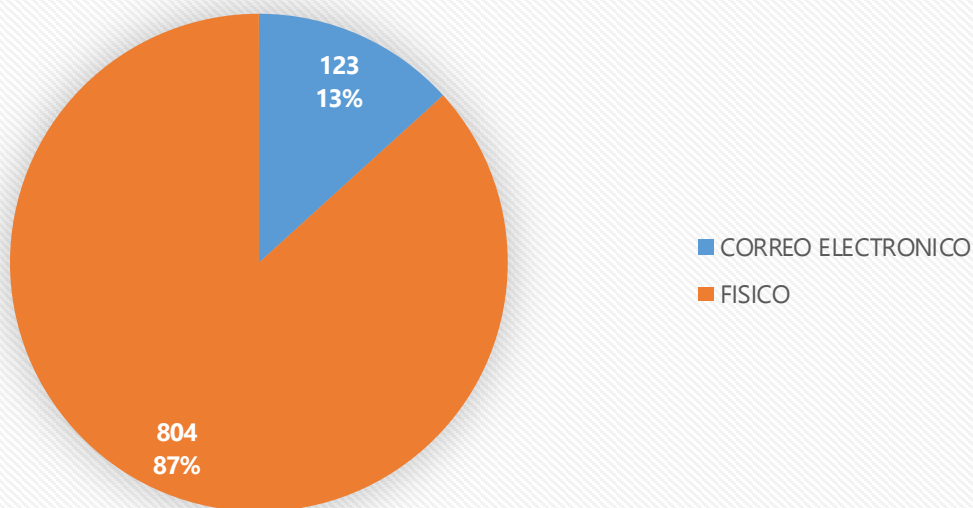
2. Derechos de Petición

En el periodo abril – agosto de 2017, en la entidad se radicaron un total de 927 derechos de petición.

La gran mayoría llegaron por los canales físicos (Presencial, telefónico o correo postal), siendo éstos 804 radicados que corresponden al 87%.

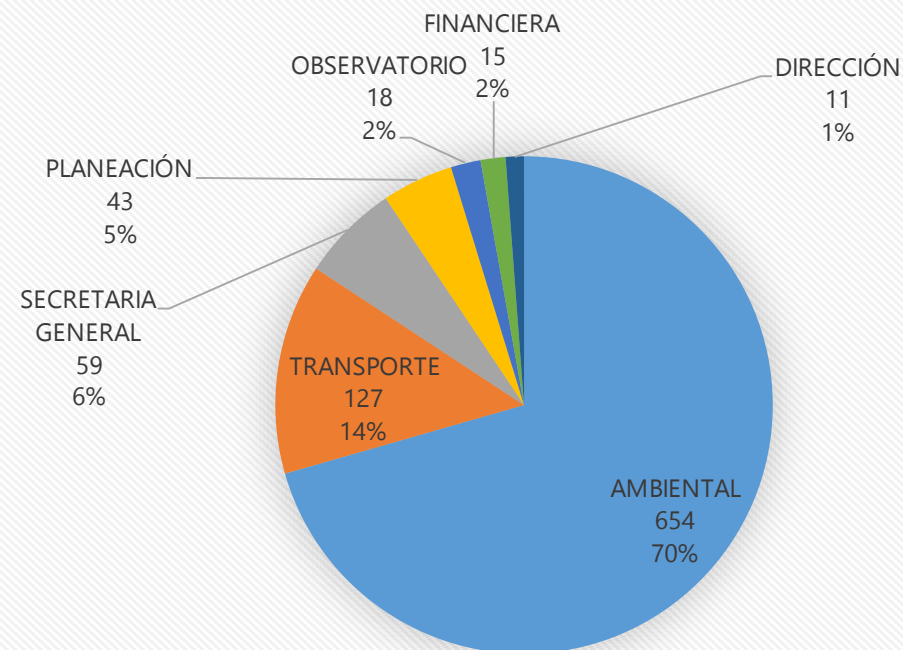
Por los canales virtuales dispuestos (Formulario web o correo electrónico), se recibieron el 13% de las peticiones.

**DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS POR CANAL DE ATENCION
2DO TRIMESTRE 2017**



Abajo se observa que hay una alta concentración de Derechos de Petición en la Subdirección Ambiental, que recibió 654, es decir el 70% del total de las peticiones recibidas en el periodo.

**DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS POR DEPENDENCIA
2DO TRIMESTRE 2017**



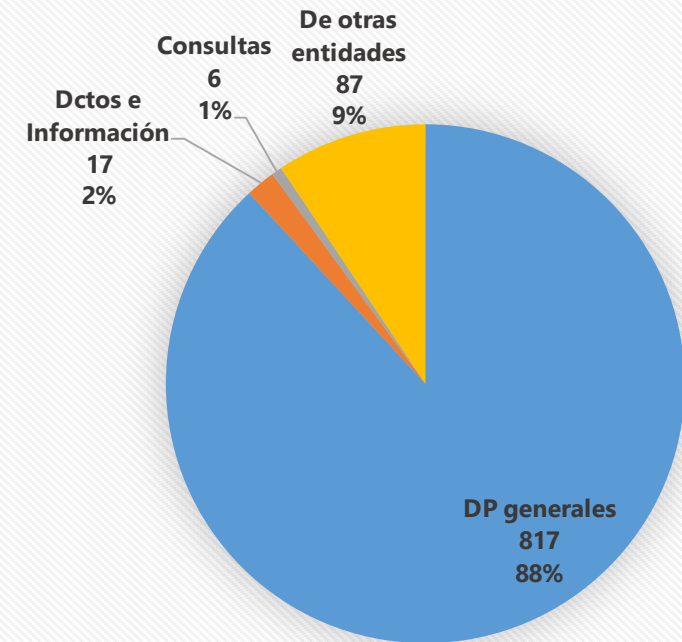
2.1. Derechos de Petición por Modalidad.

El 88% 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 87 peticiones para un 9%

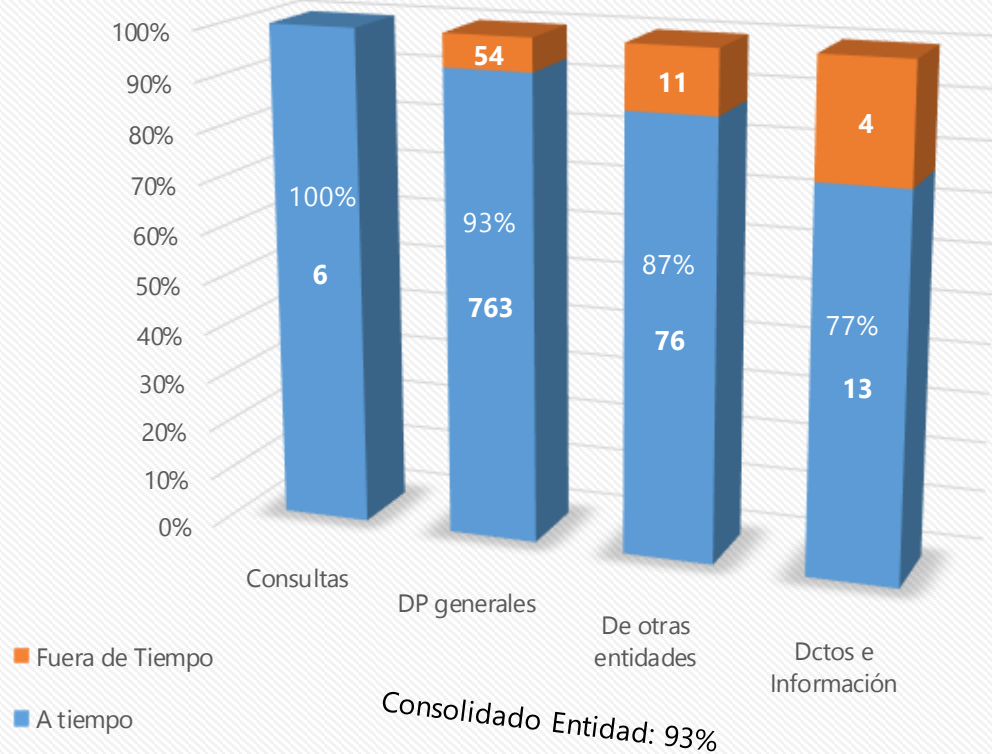
Las solicitudes de información y documentos fueron 17 que corresponden al 2% y el restante 1% corresponde a consultas sobre materias de competencia de la entidad.

**DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS POR MODALIDAD
2DO TRIMESTRE 2017**



2.2. Respuesta oportuna a derechos de petición - consolidado AMB

**% RTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION - AMB
2DO TRIMESTRE 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 93%.

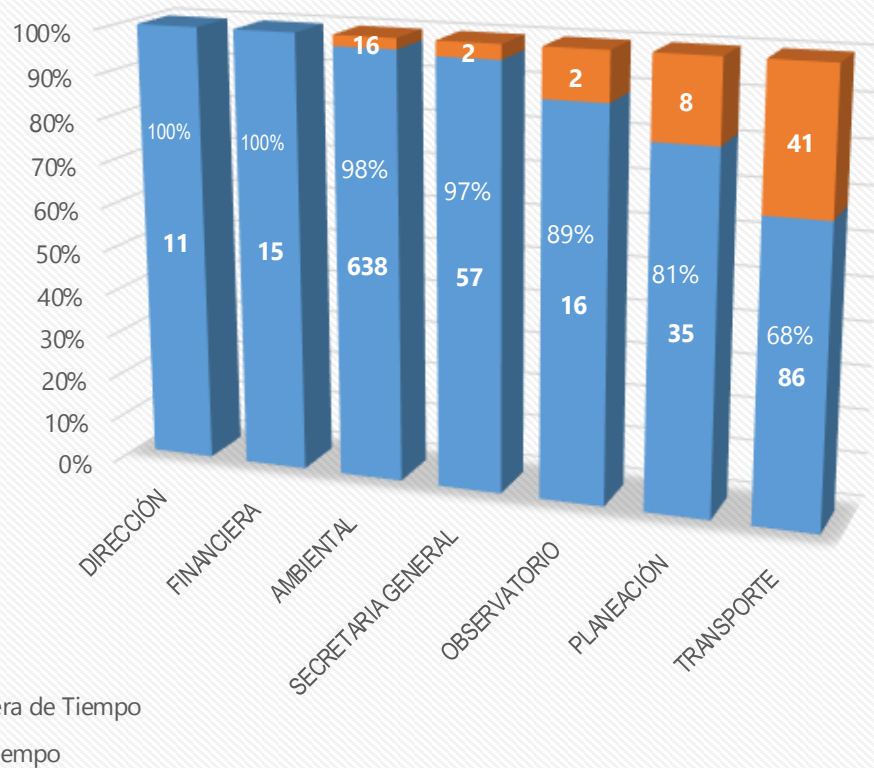
El tipo de solicitud que mejor porcentaje de respuesta oportuna obtuvo fue el de consultas a la entidad, con un 100%. Este tipo de solicitudes tienen un plazo de 30 días hábiles para su respuesta al peticionario.

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.



2.3. Respuesta Oportuna a Derechos de Petición por Dependencia

**% RTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION POR DEPENDENCIA
2DO TRIMESTRE 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 93% para este 2do trimestre de 2017, ligeramente mejor que el primer trimestre que arrojó un 92%.

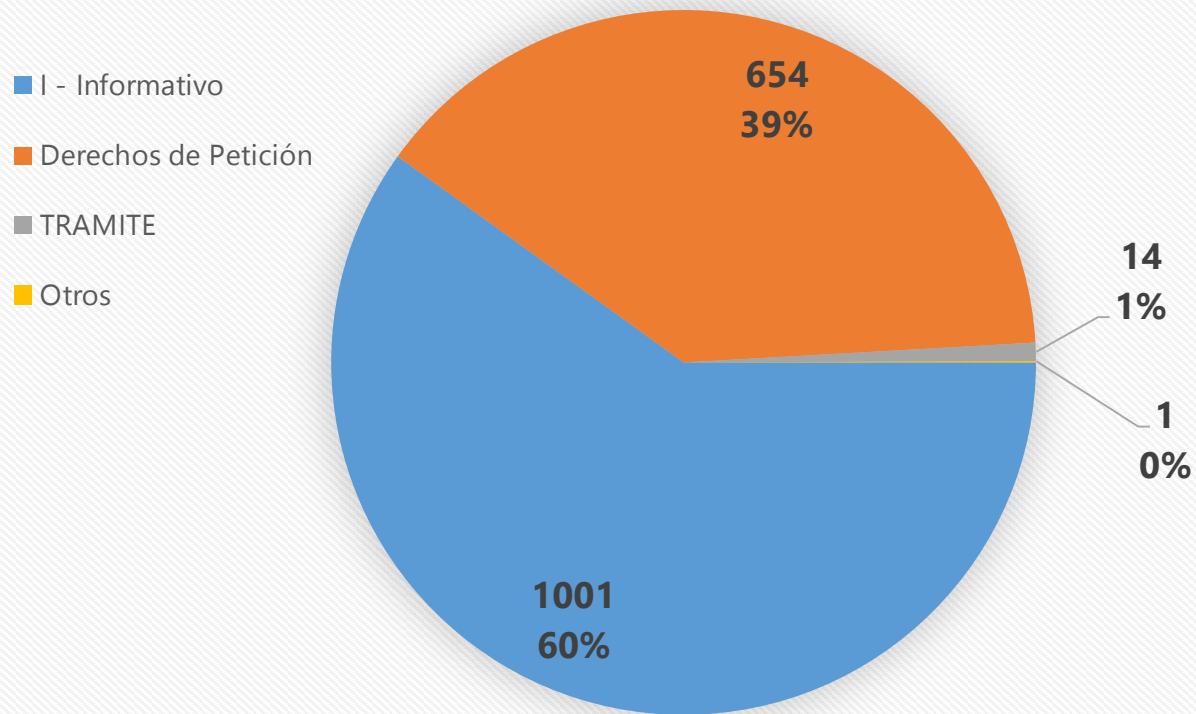
En cuanto a las dependencias, la Dirección y la subdirección Financiera cumplieron al 100% con los plazos de respuesta. La Subdirección Ambiental y la Secretaría General tuvieron un excelente resultado con el 98% y 97% respectivamente.

La Subdirección de Transporte presenta los menores índices de respuesta dentro del término, con un 68%.



2.4. Estadísticas Subdirección Ambiental

**CORRESPONDENCIA SUBDIRECCION AMBIENTAL POR TIPO
2DO TRIMESTRE 2017**



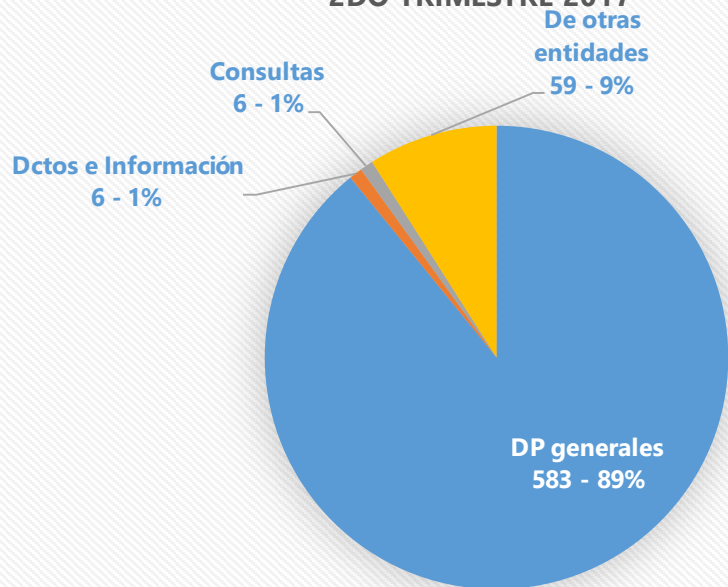
Aquí se muestra el detalle de las estadísticas de la correspondencia recibida con destino a la Subdirección Ambiental.

El 60% de la correspondencia radicada para la SAM, fue del tipo informativo, que no requiere una respuesta formal al remitente. El 39% corresponde a Derechos de Petición, los cuales totalizaron 654 durante este segundo trimestre de 2017.

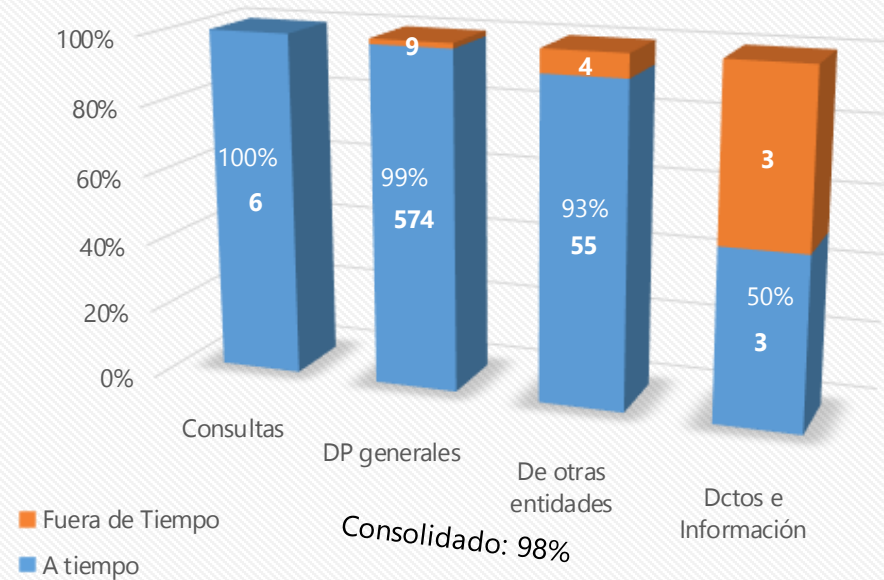


2.4. Estadísticas Subdirección Ambiental

**DERECHOS DE PETICION SUBDIRECCION AMBIENTAL POR MODALIDAD
2DO TRIMESTRE 2017**



**% RTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION - SUB. AMBIENTAL
2DO TRIMESTRE 2017**



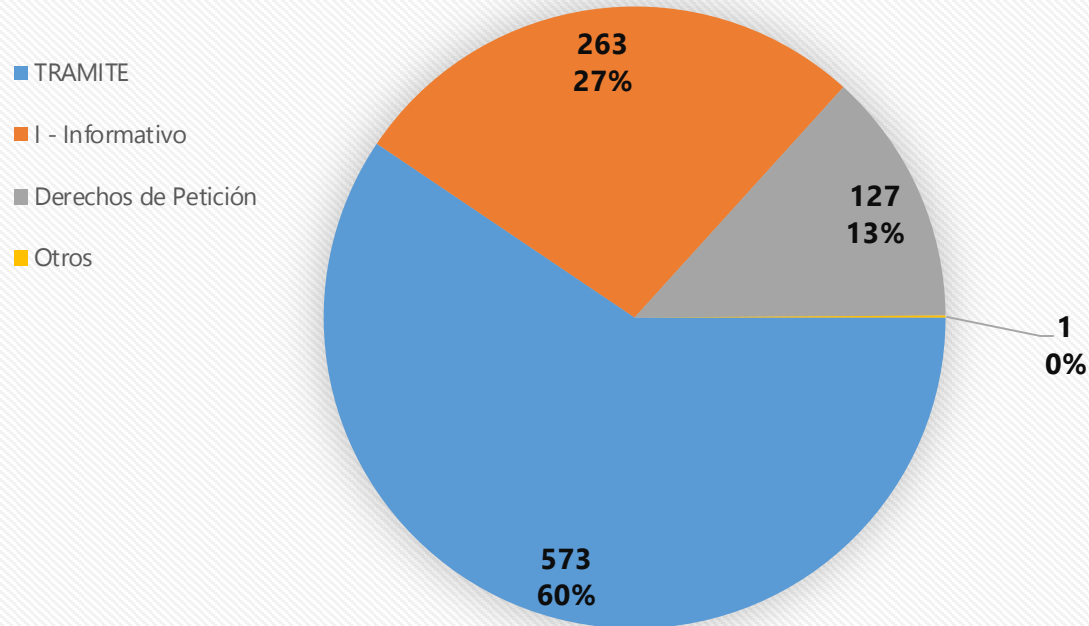
Al detallar los Derechos de Petición, encontramos que el 89% son derechos de petición de orden general, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles; El 9% son Solicitudes desde otras entidades públicas, para las cuales se tiene un plazo de 10 días hábiles para responder; El 1% son consultas sobre temas de competencia de la entidad, para los cuales se tiene un término de respuesta de 30 días hábiles; y finalmente el 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 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

**CORRESPONDENCIA SUBDIRECCION DE TRANSPORTE POR TIPO
2DO TRIMESTRE 2017**



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

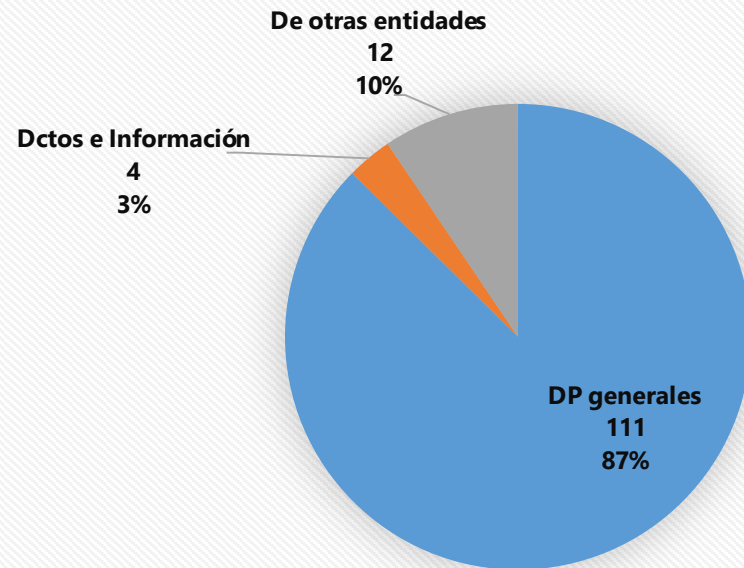
Observamos en esta dependencia la mayor fracción de la correspondencia que se recibió en el segundo trimestre de 2017 son solicitudes de trámites, con un 60%. y 573 solicitudes.

En lo correspondiente a derechos de petición, se radicaron 127 que corresponden al 13%.

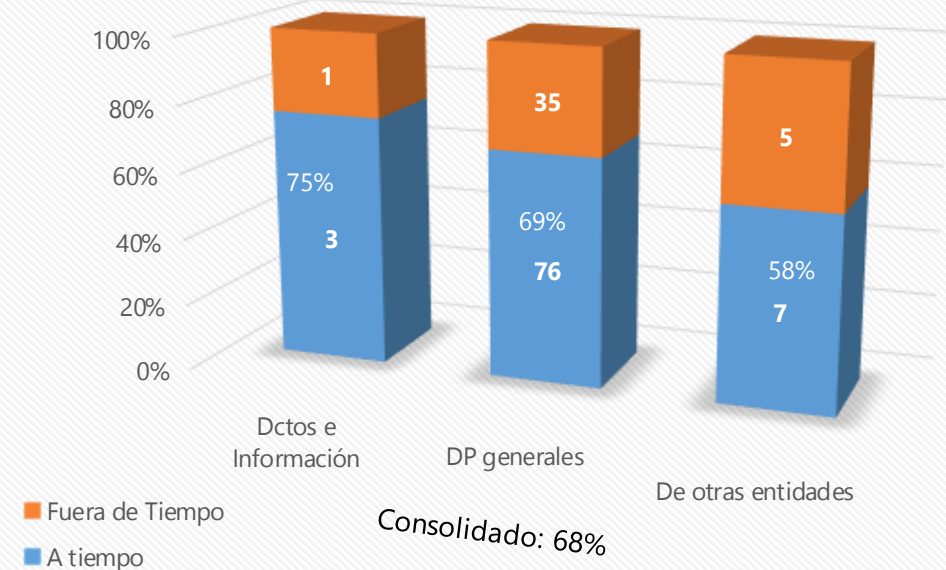


2.5. Estadísticas Subdirección de Transporte

**DERECHOS DE PETICION SUBDIRECCION DE TRANSPORTE
POR MODALIDAD
2DO TRIMESTRE 2017**



**% RTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION - SUB. DE TRANSPORTE
2DO TRIMESTRE 2017**



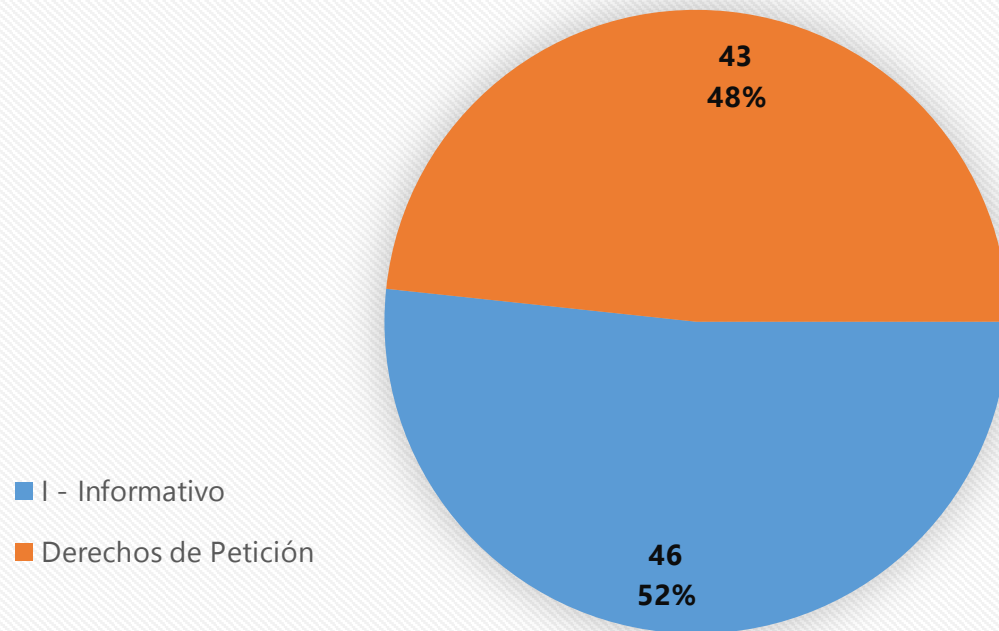
En el gráfico de la izquierda observamos que la mayoría de los derechos de petición recibidos en la Subdirección de Transporte son de tipo general (87%), es decir los que tienen un término de 15 días hábiles para su respuesta. El 10% corresponde a solicitudes desde otras entidades públicas, para los 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.

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 68% de respuesta oportuna para esta dependencia.



2.6. Estadísticas Subdirección de Planeación

**CORRESPONDENCIA SUBDIRECCION DE PLANEACION POR TIPO
2DO TRIMESTRE 2017**



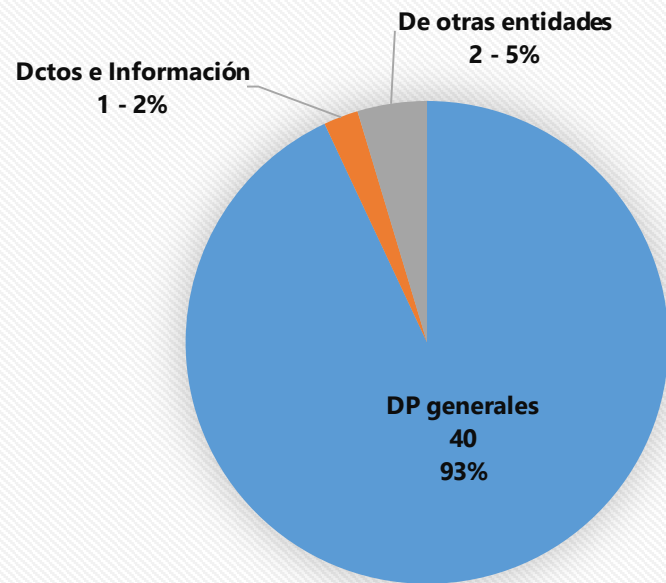
El gráfico detalla las estadísticas de la correspondencia recibida con destino a la Subdirección de Planeación.

Observamos en esta dependencia que la mayoría de la correspondencia radicada en el primer trimestre de 2017 son derechos de petición (52%).

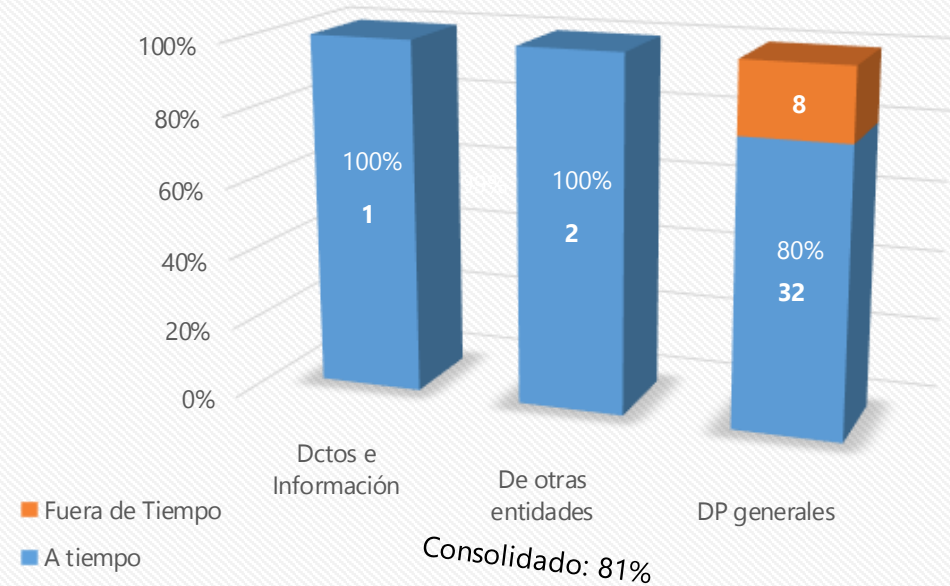


2.6. Estadísticas Subdirección de Planeación

DERECHOS DE PETICION SUBDIRECCION DE PLANEACION POR MODALIDAD 2DO TRIMESTRE 2017



% RTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION - SUB. DE PLANEACION 2DO TRIMESTRE 2017



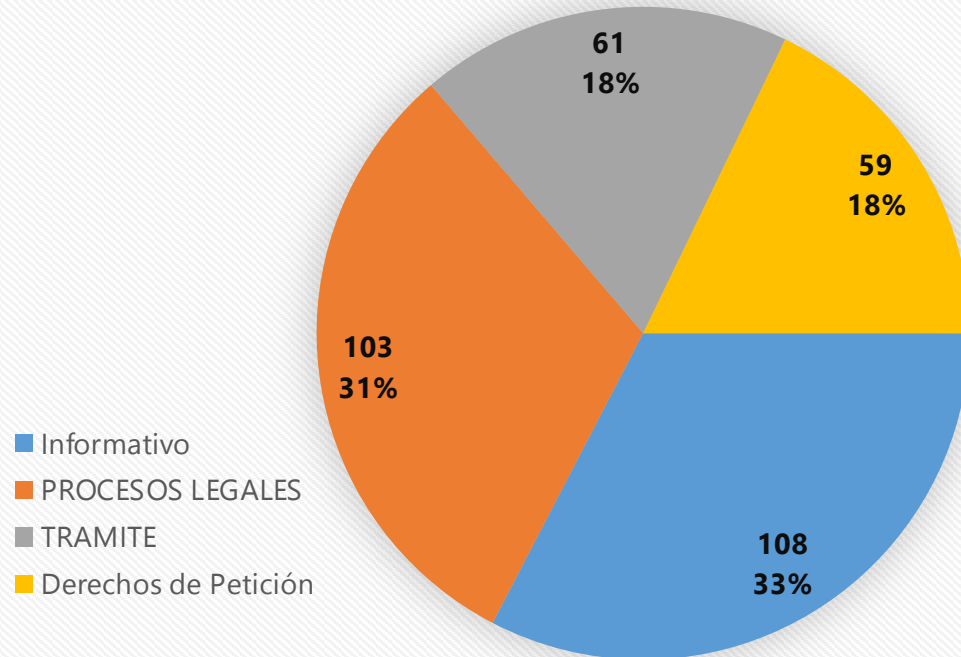
Se radicaron 43 derechos de petición, de los cuales la gran mayoría (93%) corresponden a derechos de petición de orden general, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles; El 5% son Solicitudes desde otras entidades públicas, para las cuales se tiene un plazo de 10 días hábiles para responder y el otro 2% 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 81% 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
2DO TRIMESTRE 2017**



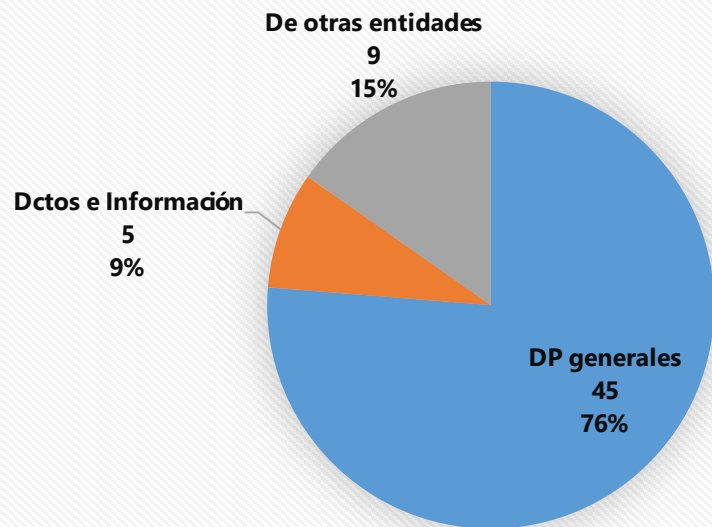
El gráfico detalla las estadísticas de la correspondencia recibida con destino a la Secretaría General del Área Metropolitana de Bucaramanga.

En esta dependencia, una tercera parte de la correspondencia es de tipo informativo, un 31% son procesos legales, el 18% son trámites y otro 18% son derechos de petición.

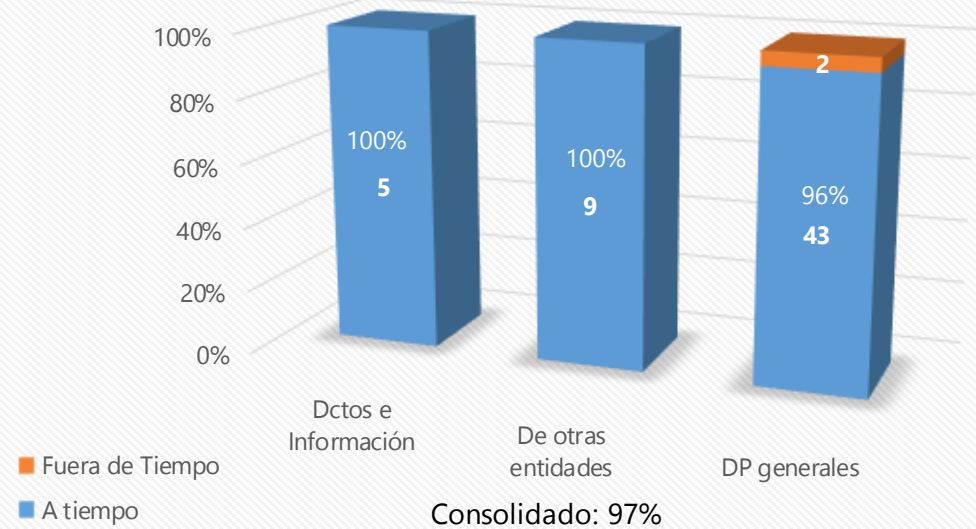


2.7. Estadísticas Secretaría General

DERECHOS DE PETICION SECRETARIA GENERAL POR MODALIDAD 2DO TRIMESTRE 2017



% RTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION - SECRETARIA GENERAL 2DO TRIMESTRE 2017



Los derechos de petición recibidos en la Secretaría General en el primer trimestre de 2017 sumaron 59, de los cuales el 76% corresponden a derechos de petición de orden general, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles; El 15% son solicitudes desde otras entidades públicas, para las cuales se tiene un plazo de 10 días hábiles para responder y el 9% restante fueron solicitudes de documentos o información que se deben responder dentro de un plazo de 10 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 97%.



3. Conclusiones y Recomendaciones

- Como aspecto a resaltar, vemos que el Área Metropolitana de Bucaramanga dio respuesta dentro de los términos de ley al 93% de los derechos de petición que la ciudadanía solicitó durante el primer trimestre del 2017, conservando e incluso mejorando levemente el excelente resultado del trimestre anterior, donde se obtuvo un 92%.
- Resulta también destacable que 4 de las 7 tuvieron un resultado mayor al 97% en el índice de respuesta oportuna a los derechos de petición. Queda aun una brecha por cerrar en la Subdirección de Transporte, que aunque tuvo una mejora al pasar de un 63% en el primer trimestre a un 68% en el segundo, puede todavía elevar ese índice de respuesta oportuna para que el resultado global de la entidad también siga mejorando.
- No obstante el resultado de la Subdirección de Transporte en el índice de respuesta oportuna a los derechos de petición, se debe considerar el hecho de que el 60% de la gestión de correspondencia se trata de trámites, siendo estos más 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 más 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. Para el Tercer trimestre del presente año probablemente ya se vean los resultados de este esfuerzo.

