

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

Cuarto Trimestre 2018



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 01 de octubre y el 28 de diciembre 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. De igual manera muestra las estadísticas de las siguientes subdirecciones: Administrativa y Financiera, Ambiental, Planeación e Infraestructura y Transporte Metropolitano, tres de ellas misionales y una de apoyo, que concentran la gran mayoría de los PQRSD radicados en la entidad.

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 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 portal 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.



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 Administrativa y Financiera
 - 2.3.1 Tiempo de respuesta de la Subdirección
 - 2.4. Estadísticas Subdirección Ambiental
 - 2.4.1 Tiempo de respuesta de la Subdirección
 - 2.5. Estadísticas Subdirección de Planeación e Infraestructura
 - 2.5.1 Tiempo de respuesta de la Subdirección
 - 2.6. Estadística Subdirección de Transporte Metropolitano
 - 2.6.1 Tiempo de respuesta de la Subdirección
3. Acciones de mejora



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 2018, se recibió en total 3.742 radicados de correspondencia en la entidad. Luego de realizar la clasificación encontramos:

Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos	%
Acción de tutela	14	0.37
Acción popular	9	0.24
Certificaciones	59	1.58
Derechos de petición	861	23.01
Informativos	1785	47.70
Proceso ejecutivo singular	1	0.03
Procesos licitatorios	23	0.62
Tramite	924	24.69
Urgente	66	1.76

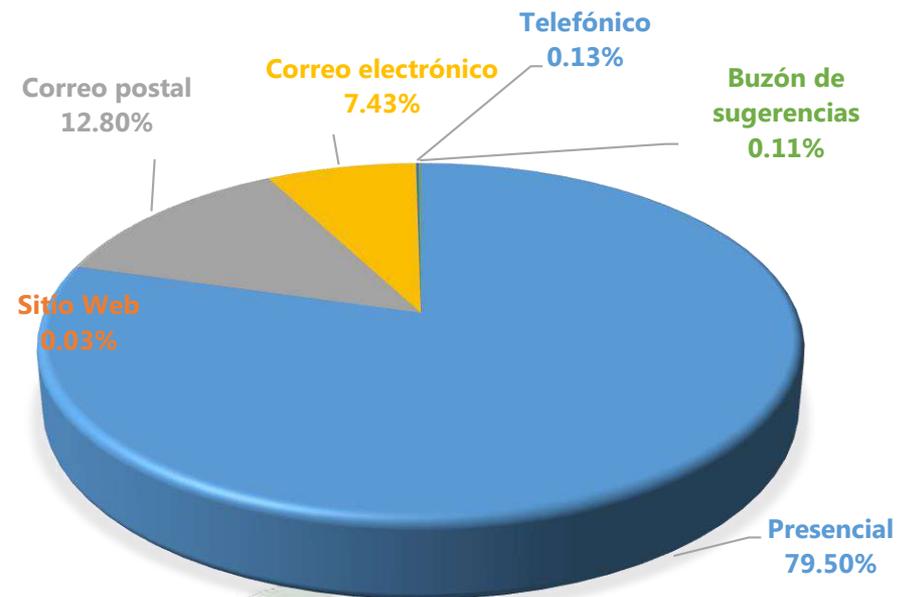
CLASIFICACIÓN CORRESPONDENCIA RECIBIDA AMB



Canales de atención

Canal de atención	# de oficios recibidos	%
Buzón de sugerencias	4	0.11
Correo electrónico	278	7.44
Correo postal	479	12.82
Presencial	2975	79.61
Sitio web	1	0.03
Telefónico	5	0.13

CANALES DE ATENCIÓN



2.1 Derechos de Petición por Modalidad

Los derechos de petición recibidos durante el periodo, corresponden en su gran mayoría, siendo el 98.37 % 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.

El segundo lugar en cantidad recibida tenemos las solicitudes de otras entidades públicas, solicitudes de copias o examen de documentos que reposan en la entidad, para los cuales se tiene un plazo para responder de 10 días hábiles, se recibieron 10 peticiones correspondiente a 1.16%

Por ultimo, las solicitudes sobre consulta relacionada con las materias a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo a sus funciones, las cuales se les aplica 30 días hábiles para dar respuesta fueron 4 que corresponden al 0.46%.

DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS POR MODALIDAD



2.2 Respuesta oportuna a derechos de petición-consolidado

Tipo	# oficios recibidos	# Oficios respondidos a tiempo	# de Oficios respondidos fuera de tiempo
DP con vencimiento en 15 días	847	761	86
DP con vencimiento en 10 días	10	8	2
DP con vencimiento en 30 días	4	3	1

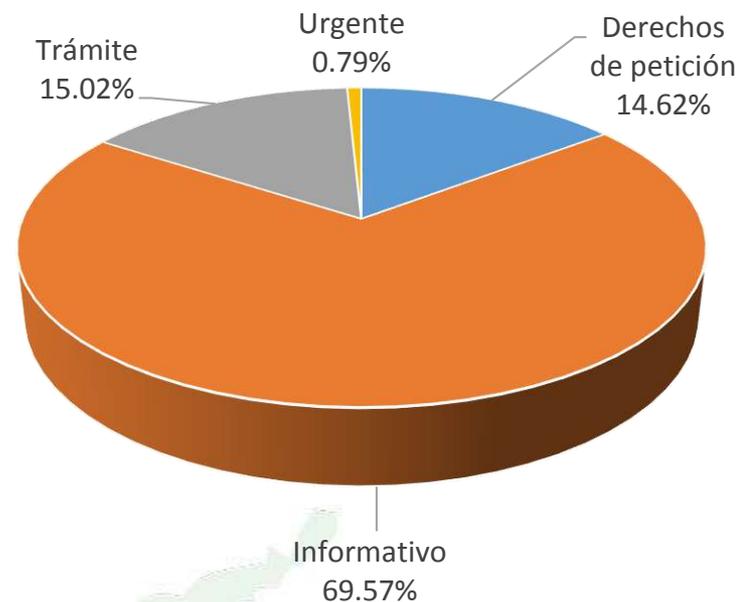


2.3 Estadísticas Subdirección Administrativa y Financiera

Se muestra el detalle las estadísticas de la correspondencia recibida con destino a la Subdirección Administrativa y Financiera.

El 69.57% de la correspondencia radicada fue del tipo Informativo, la cual no requiere una respuesta formal al remitente. El 15.02% corresponde a Trámites, El 14.62% corresponde a Derechos de Petición . Por ultimo y no menos importante encontramos la correspondencia Urgente con un 0.79% que corresponden solicitudes de entes de control público y concejos municipales.

CORRESPONDENCIA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Derechos de petición	37
Informativo	176
Trámite	38
Urgente	2



2.3 Estadísticas Subdirección Administrativa y Financiera

DERECHOS DE PETICIÓN POR MODALIDAD



Al detallar los Derechos de Petición, encontramos que el 94.59% son derechos de petición de orden general, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles, El 2.70% corresponde a las solicitudes desde otras entidades publicas, para las cuales se tiene un plazo de 10 días hábiles para responder; y finalmente el 2.70% estante corresponde a consultas sobre temas de competencia de la entidad cuyo plazo de respuesta es 30 días hábiles.

2.3.1 Tiempo de respuesta Derechos de petición Subdirección Administrativa y Financiera

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos por fuera de tiempo
Dp con vencimiento en 15 días	35	30	5
Dp con vencimiento en 10 días	1	1	
Dp con vencimiento en 30 días	1		1



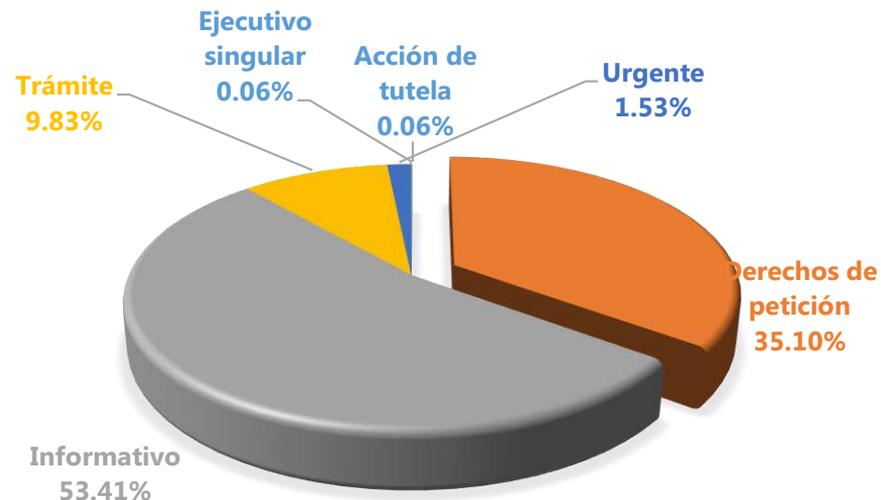
2.4 Estadísticas Subdirección Ambiental

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

El 53.41% de la correspondencia radicada fue del tipo Informativo, la cual no requiere una respuesta. El 35.10% corresponde a Derechos de Petición, los cuales totalizaron 550 durante el cuarto trimestre de 2018

Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Acción de tutela	1
Derechos de petición	550
Informativo	837
Proceso ejecutivo singular	1
Trámites	154
Urgente	24

CORRESPONDENCIA SUBDIRECCIÓN AMBIENTAL



2.4 Estadísticas Subdirección Ambiental

DERECHOS DE PETICIÓN POR MODALIDAD

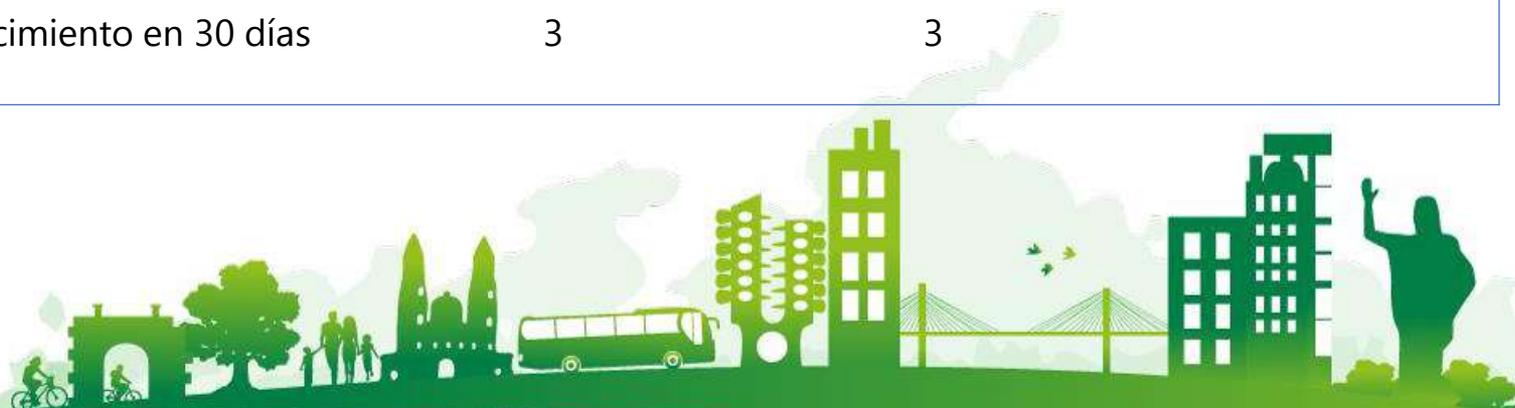


Al detallar los Derechos de Petición, encontramos que el 98.73% son derechos de petición de orden general, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles, el 0.73% corresponde a solicitudes desde otra entidad pública o solicitudes de copias de documentos que reposan en la entidad, para las cuales se tiene un plazo de 10 días hábiles para dar respuesta y finalmente el 0.55% corresponde a consultas relacionadas con las materias a cargo de la subdirección, para las cuales se tiene un plazo de 30 días hábiles para responder.



2.4.1 Tiempo de respuesta Derechos de petición Subdirección Ambiental

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos por fuera de tiempo
Dp con vencimiento en 15 días	543	532	11
Dp con vencimiento en 10 días	4	4	
Dp con vencimiento en 30 días	3	3	



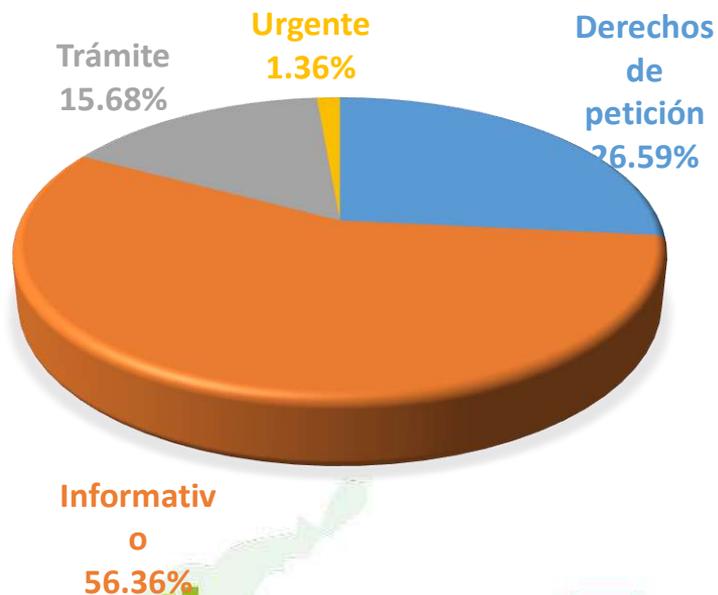
2.5 Estadísticas Subdirección de Planeación e Infraestructura

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	117
Informativo	248
Trámites	69
Urgente	6

CORRESPONDENCIA SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA



2.5. Estadísticas Subdirección de Planeación e Infraestructura

DERECHOS DE PETICIÓN POR MODALIDAD



Al detallar los Derechos de Petición de la subdirección encontramos que el 99.15%, es decir 116 oficios son derechos de petición de orden general, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles, se recibieron 1 oficio, es decir 0.85% correspondientes a solicitudes desde otra entidad pública o solicitudes de copias o exámenes de documentos que reposan en la subdirección.



2.5.1 Tiempo de respuesta Derechos de petición Subdirección de Planeación e Infraestructura

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos por fuera de tiempo
Dp con vencimiento en 15 días	116	62	54
Dp con vencimiento en 10 días	1	1	



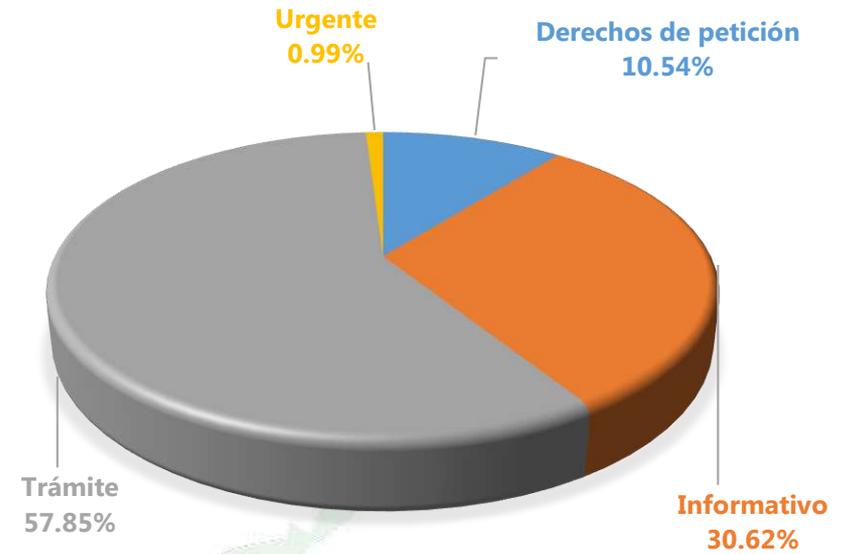
2.6. Estadísticas Subdirección de Transporte Metropolitano

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

El 57.85% de la correspondencia radicada fue referente a Trámites, el 30.62% fue del tipo Informativo, los cuales no requieren de respuesta formal al remitente. Se recibieron 106 oficios, correspondiente a Derechos de Petición.. El porcentaje restante, es decir el 0.99% corresponden a radicados Urgentes, que son solicitudes de entes de control públicos y concejos municipales

Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Derechos de petición	106
Informativo	308
Trámite	582
Urgente	10

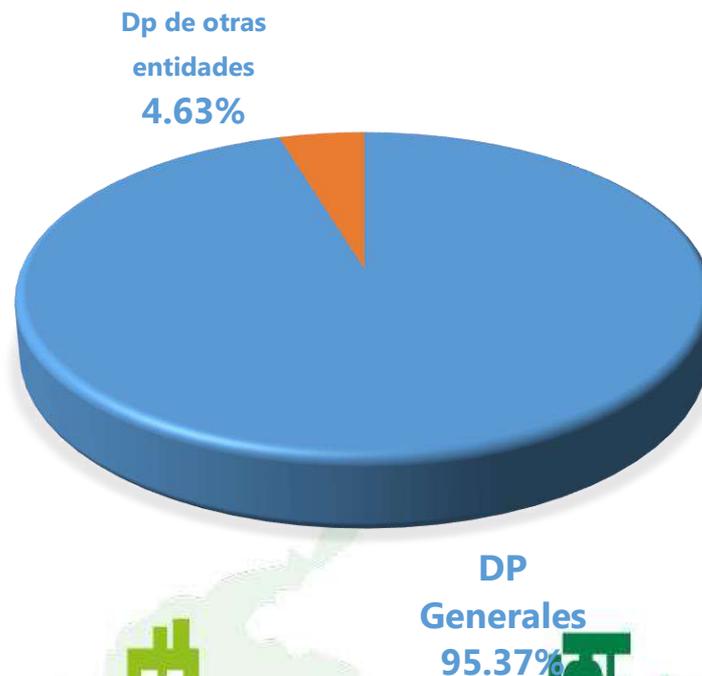
CORRESPONDENCIA SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO



2.6. Estadísticas Subdirección de Transporte Metropolitano

Al detallar los Derechos de petición, encontramos que el 95.37% corresponde a derechos de petición de orden general, el 4.63% sobre le total de los derechos de petición recibidos corresponde solicitudes desde otra entidad pública.

DERECHOS DE PETICIÓN POR MODALIDAD



2.6.1 Tiempo de respuesta Derechos de petición Subdirección de Transporte Metropolitano

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos por fuera de tiempo
Dp con vencimiento en 15 días	103	92	11
Dp con vencimiento en 10 días	3	2	1



4. Acciones de Mejora

- Campañas institucionales frente a las generalidades de las PQRSD haciendo énfasis en los términos de respuesta y el lenguaje claro para dar respuesta.
- Se recomienda realizar jornadas de refuerzo en el uso de la herramienta BPM.GOV (software que permite que la ventanilla de correspondencia gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción , radicación y distribución de las comunicaciones de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo de gestión documental).

