



ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA



¡ S O M O S T O D O S !



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD's) Tercer trimestre 2019

¡ S O M O S T O D O S !

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 02 de julio y el 30 de septiembre de 2019, 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 muestra la 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.

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


La ciudadanía del 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 oficina de recepción de la entidad, en la Avda. los Samanes No. 9-280, en Bucaramanga.



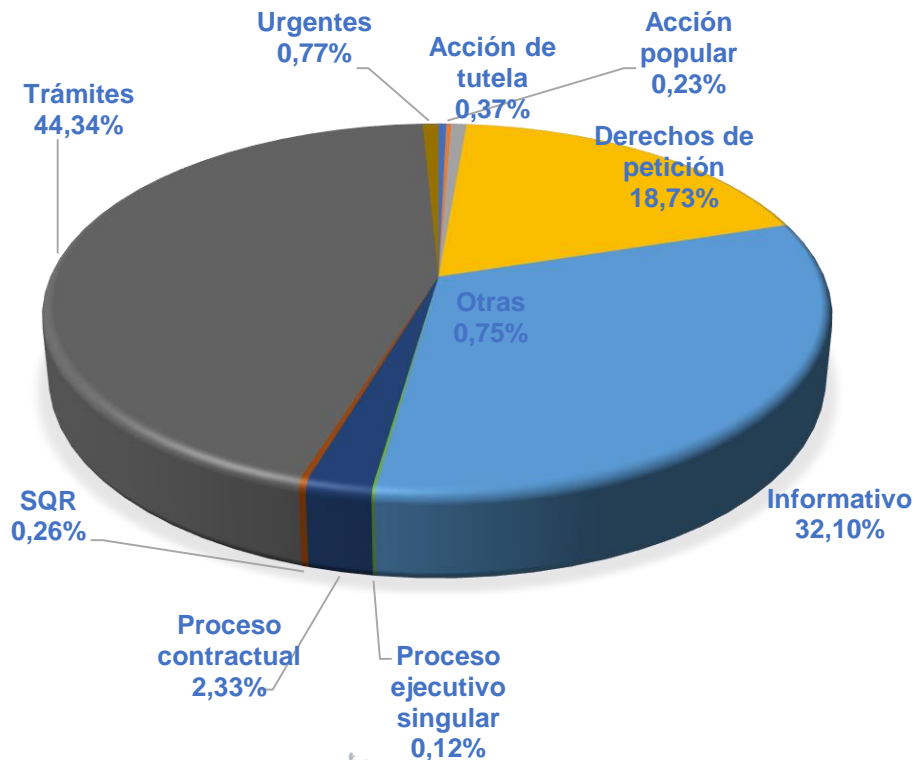
Correo Postal: Dirigiendo por cualquier medio de correspondencia postal sus PQRSD a la Avenida Los Samanes No. 9-280 en Bucaramanga



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

Correspondencia 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 tercer trimestre se recibió en total 4,283 radicados.. Luego de realizar la clasificación encontramos:

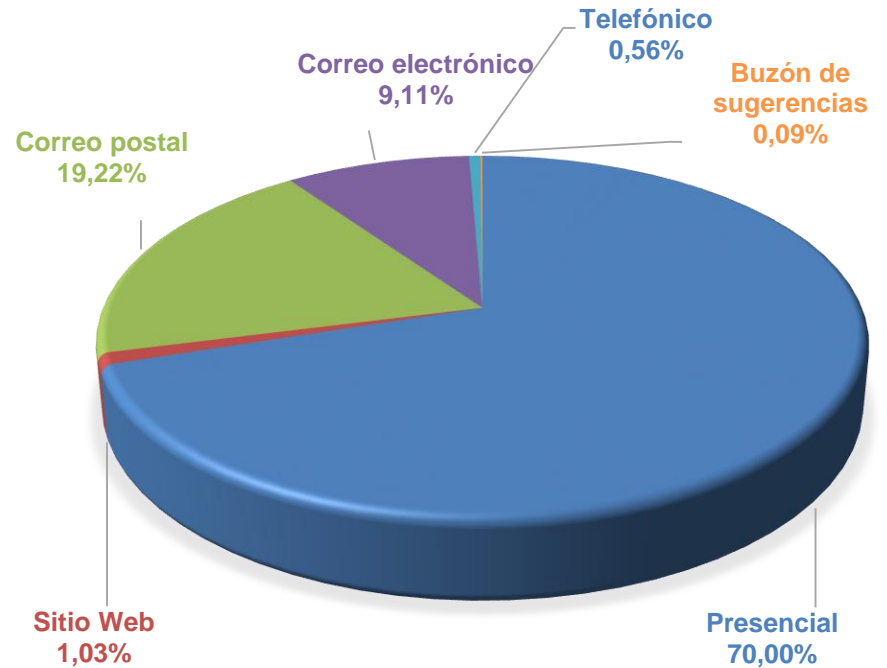


Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos	%
Acción de tutela	16	0,37
Acción popular	10	0,23
Derechos de petición	802	18,73
Informativos	1375	32,10
Otros (certificaciones de funciones, certificaciones con alcances y obligaciones contractuales)	32	0,75
Proceso ejecutivo singular	5	0,12
Proceso contractual	100	2,33
SQR(sugerencias, quejas o reclamos)	11	0,26
Trámite	1899	44,33
Urgente	33	0,77



Canales de atención

Canal de atención	# de oficios recibidos	%
Buzón de sugerencias	4	0,05 %
Correo electrónico	390	9,11 %
Correo postal	823	19,22 %
Presencial	2998	70,03 %
Sitio web	44	1,03 %
Telefónico	24	0,56 %



Tiempos de respuesta para contestar las Peticiones

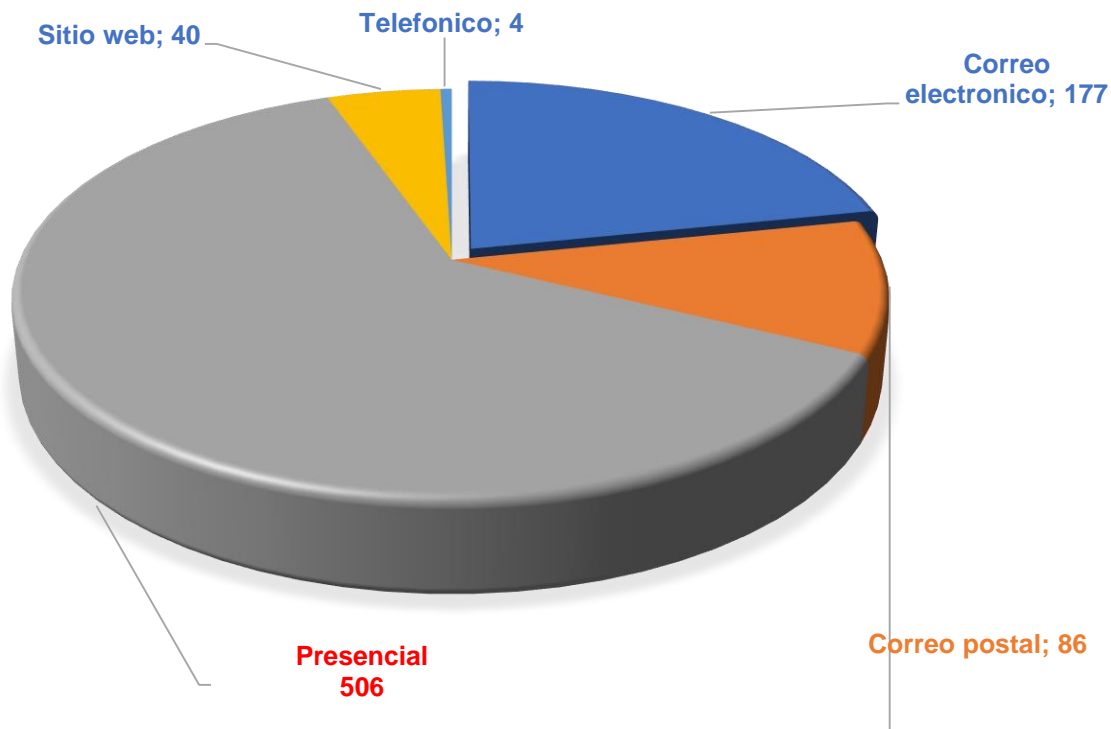
De acuerdo con los tipos de petición definidos, el derecho de petición tendrá los siguientes términos de respuesta

5 días hábiles	10 días hábiles	15 días hábiles	30 días hábiles	Términos establecidos por la autoridad competente
<ul style="list-style-type: none">Solicitudes de información realizada por congresistas	<ul style="list-style-type: none">Solicitudes efectuadas por otra entidad públicaSolicitudes que requieran documentos.	<ul style="list-style-type: none">Peticiones de orden general	<ul style="list-style-type: none">Consulta en relación con funciones y competencias de la entidad.	<ul style="list-style-type: none">Requerimientos administrativos y judicialesRequerimientos que tengan previsto un procedimiento especial en la ley o en el reglamento.



PQRSD por canal

Durante el tercer trimestre de 2019 se recibieron un total de 813 PQRSD, de las cuales el 62,24 % se reciben de manera presencial en la ventanilla única de la entidad, el 21,77 % por correo electrónico, por sitio web el 4,92 % y el 0,49 % por medio telefónico



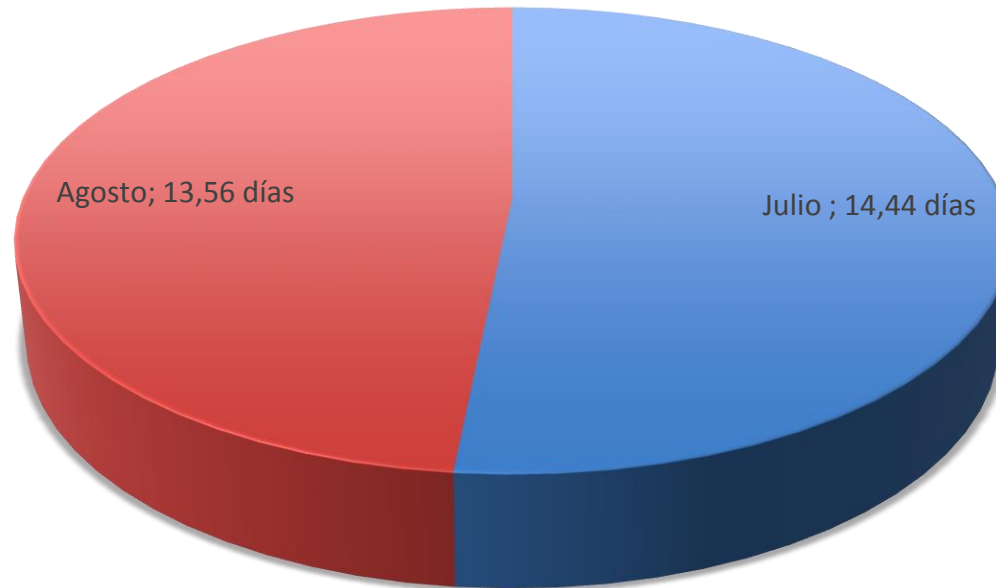
PQRSD por Tipo

De acuerdo a la clasificación establecida por la entidad en la resolución 000262 del 16 de marzo de 2017, el 94,35 % de las peticiones que se recibieron el tercer trimestre de 2019 corresponden a peticiones de orden general representado en 768 peticiones, el 2,33 % corresponden a peticiones a solicitudes de copias o exámenes de documentos, representado en 19 solicitudes.

Tipo de petición	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL
Denuncia		3		3
Consultas relacionadas con la materia a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo con sus funciones	4	8	2	14
Derechos de petición de interés general	278	223	267	768
Reclamo			2	2
Solicitudes de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad.	6	9	4	19
Solicitud de otra entidad pública	1			1
Sugerencia			6	6



Promedio de días que se demora la entidad en responder un derecho de petición



■ Julio ■ Agosto ■ ■

Respuesta a Derechos de Petición-consolidado

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios en trámite dentro del tiempo
Derechos de petición de orden general	768	598	44	126
Solicitud desde otra entidad pública	1	1		
Solicitud de copias o examen de documentos que reposan en la entidad	19	19		
Consulta relacionada con la materia a cargo de la entidad	14	8	6	
TOTAL	802	626	50	126



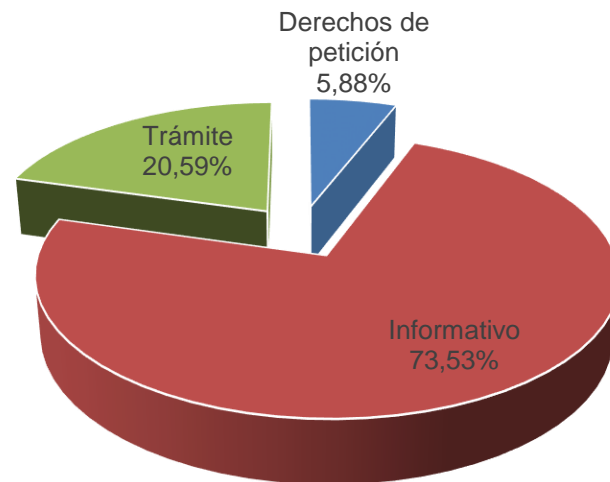
Derechos de Petición trasladados a otra entidad-consolidado

Tipo	# oficios recibidos	# oficios trasladados a otra entidad
Derechos de petición de orden general	768	5
Solicitud desde otra entidad pública	1	0
Solicitud de copias o examen de documentos que reposan en la entidad	19	0
Consulta relacionada con la materia a cargo de la entidad	14	0
TOTAL	802	5



Dirección

Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Derechos de petición de orden general	2
Informativos	25
Trámite	7
TOTAL	34



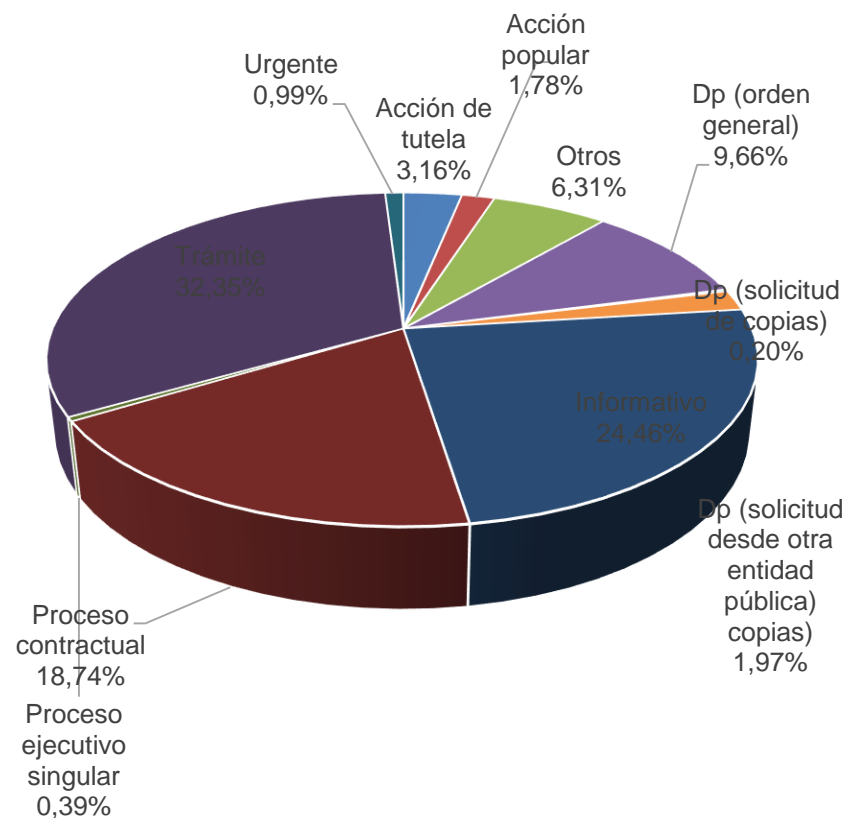
Tiempo de respuesta Derechos de Petición Dirección

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios en trámite dentro del tiempo
Derechos de petición (de orden general)	2	2		



Secretaria General

Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Acción de tutela	16
Acción popular	9
Derechos de petición (de orden general)	49
Derechos de petición (solicitud de copias o examen de documentos que reposan en la entidad)	1
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	10
Informativos	124
Otros (certificaciones de funciones, certificaciones con alcances y obligaciones contractuales)	32
Proceso contractual	95
Proceso ejecutivo singular	2
Trámite	164
Urgente	5

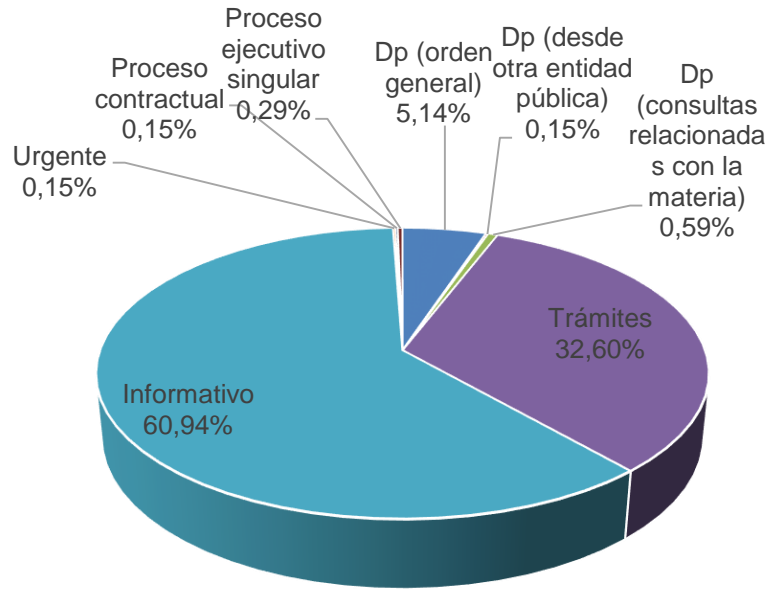


Tiempo de respuesta Derechos de Petición Secretaría General

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios en trámite dentro del tiempo
Derechos de petición (de orden general)	49	42	4	3
Derechos de petición (solicitud de copias o examen de documentos que reposan en la entidad)	1	1		
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	10	10		



Subdirección Administrativa y Financiera



Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Derechos de petición (de orden general)	35
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	1
Consultas relacionadas con la materia a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo con sus funciones	4
Informativo	415
Proceso contractual	1
Proceso ejecutivo singular	2
Trámite	222
Urgente	1



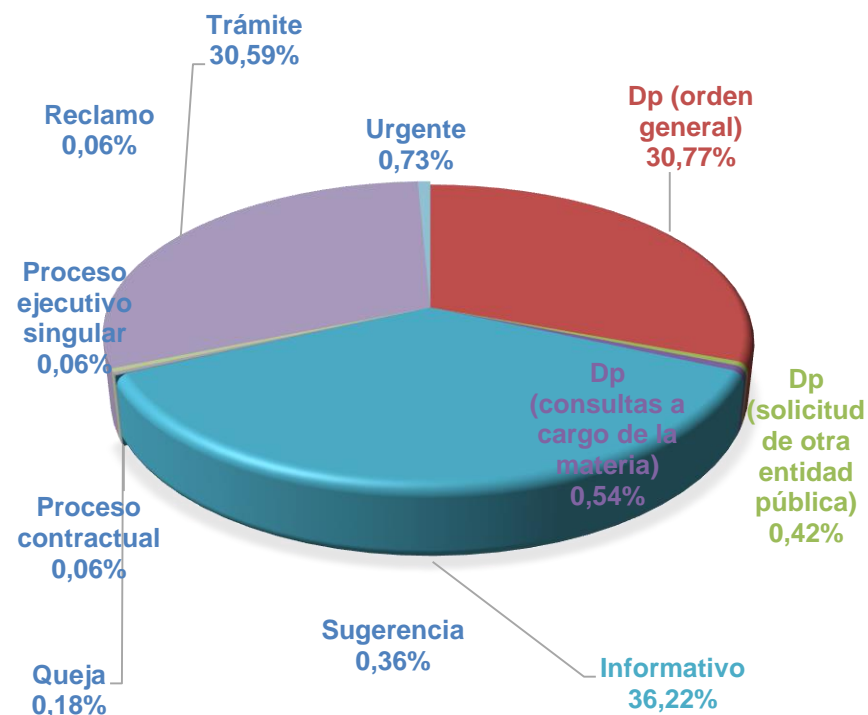
Tiempo de respuesta Derechos de Petición Subdirección Administrativa y Financiera

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios en trámite dentro del tiempo
Derechos de petición (de orden general)	35	31	1	3
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	1	1		
Consultas relacionadas con la materia a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo con sus funciones	4		4	



Subdirección Ambiental

Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Derechos de petición (de orden general)	509
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	7
Consultas relacionadas con la materia a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo con sus funciones	9
Informativo	599
Proceso contractual	1
Proceso ejecutivo singular	1
Queja	3
Reclamo	1
Sugerencia	6
Trámite	506
Urgente	12

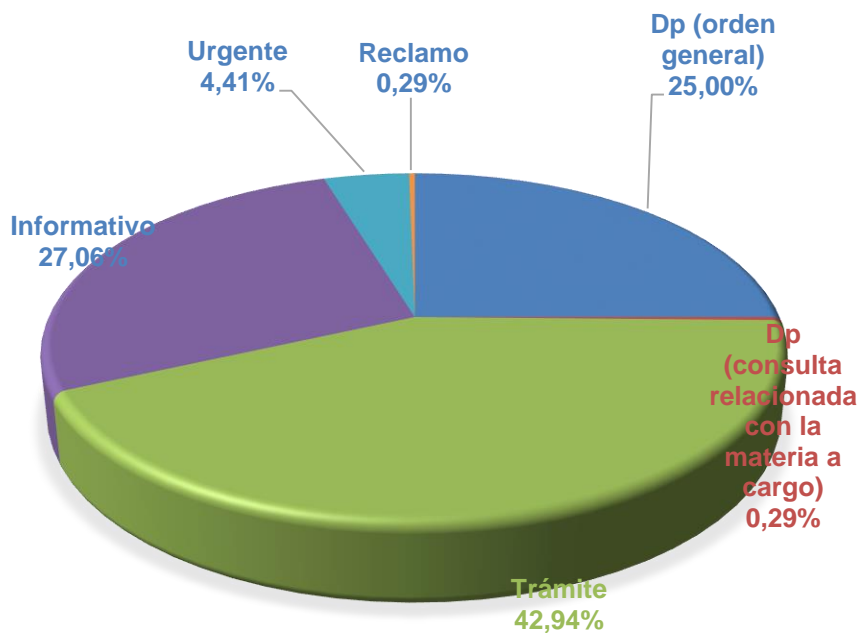


Tiempo de respuesta Derechos de Petición Subdirección Ambiental

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios en trámite dentro del tiempo
Derechos de petición (de orden general)	509	407	16	86
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	7	7		
Consultas relacionadas con la materia a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo con sus funciones	9	8	1	



Subdirección de Planeación e Infraestructura



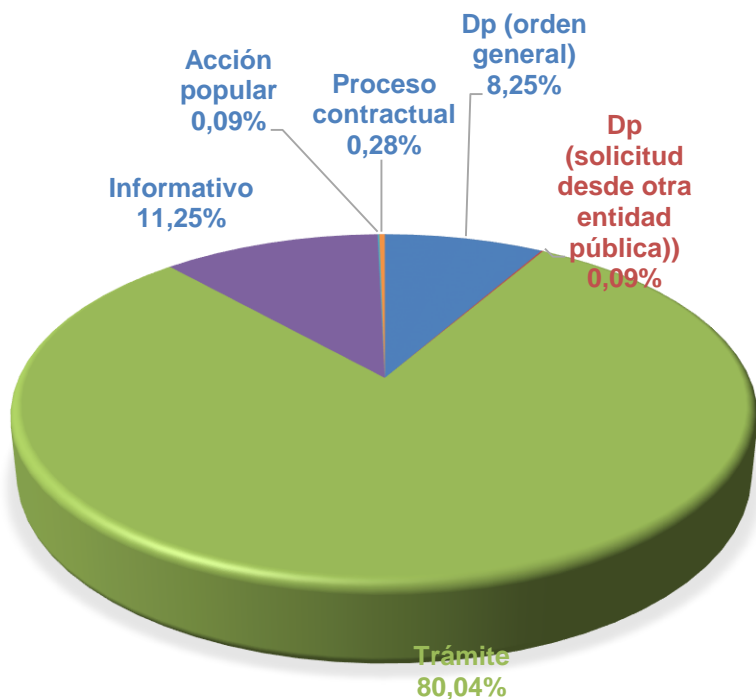
Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Derechos de petición (de orden general)	85
Consultas relacionadas con la materia a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo con sus funciones	1
Informativo	92
Reclamo	1
Trámite	146
Urgente	15

Tiempo de respuesta Derechos de Petición Subdirección de Planeación e Infraestructura

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios en trámite dentro del tiempo
Derechos de petición (de orden general)	85	56	14	15
Consultas relacionadas con la materia a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo con sus funciones	1		1	



Subdirección de Transporte Metropolitano



Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Acción popular	1
Derechos de petición (de orden general)	88
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	1
Informativos	12
Proceso contractual	3
Trámite	854
Urgente	120



Tiempo de respuesta Derechos de Petición Subdirección de Transporte Metropolitano

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios en trámite dentro del tiempo
Derechos de petición (de orden general)	88	61	8	19
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	1	1		



Recomendaciones

- Realizar campañas para incentivar que funcionarios y contratistas den respuesta a los derechos de petición, esto con el fin de mejorar los tiempos de respuesta.
- Realizar un análisis detallado de los temas de los derechos de petición recibidos, para que cada dependencia realice una estrategia para mejorar la comunicación y la entrega de información a los grupos de valor de la entidad.



Gracias!

