



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
(PQRDS)
Segundo trimestre de
2020**

¡ S O M O S T O D O S !

Introducción

El presente informe muestra los datos pormenorizados de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias del Área Metropolitana de Bucaramanga durante el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2020, con el fin de establecer los índices de desempeño de la entidad en cuanto a la gestión y efectiva respuesta.

Es pertinente recordar que desde el 17 de marzo, acatando las decretos legislativos, resoluciones del Ministerio de Salud y otros actos administrativos emanados por el Gobierno Nacional, el Área Metropolitana de Bucaramanga virtualizó procesos y trámites adelantados por la entidad, e implementó horarios laborales flexibles y actividades de trabajo en casa.

Esta informe se realizó teniendo en cuenta las bases de datos suministrada por la plataforma BPM.Gov., Sistema Integrado Único de Correspondencia.

A si mismo se relacionan los derechos de petición que se trasladan a otras entidades por competencia .



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 menú PQRSD, encuentra un formulario para diligenciar y enviar en línea.



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 Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana – 69 Centro de Convenciones Neumundo en Bucaramanga.



Correo electrónico: Puede enviar un email a info@amb.gov.co, con el detalle de su PQRSD y sus datos de contacto.



Correo Postal: Dirigiendo por cualquier medio de correspondencia portal sus PQRSD a la Calle 89 Trnasversal Oriental Metropolitana – 69 Centro de Convenciones Neomundo en Bucaramanga

Correspondencia recibida en la entidad

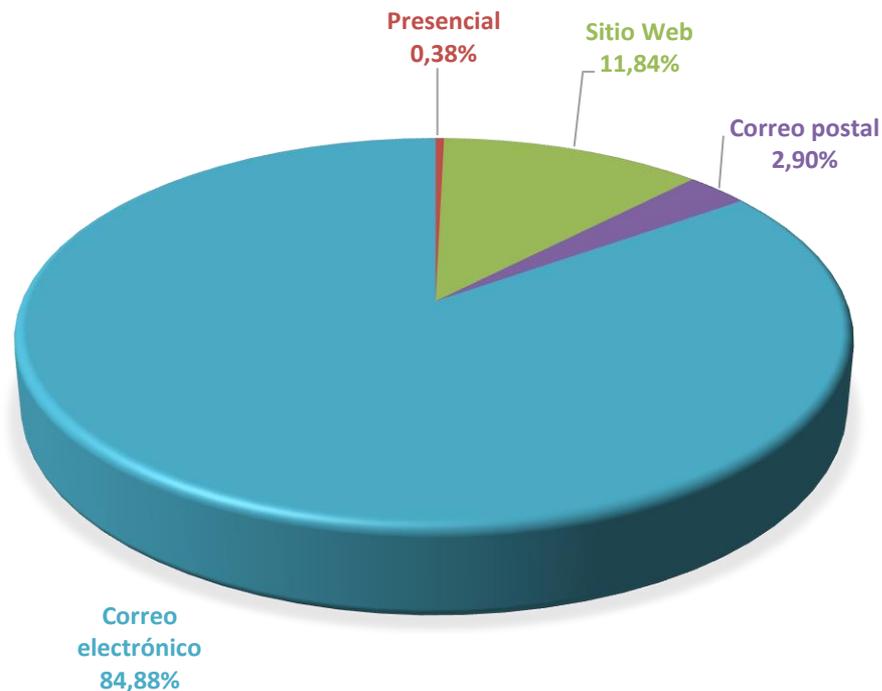
Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos	Porcentaje
Acción de tutela	8	0.34 %
Derechos de petición	645	27.09 %
Informativos	503	21.13 %
Otros (certificaciones de funciones, certificaciones con alcances y obligaciones contractuales)	31	1.30 %
Proceso contractual	2	0.08 %
SQR(denuncias, sugerencias, quejas o reclamos)	2	0.08 %
Trámite	1172	49.22 %
Urgente	18	0.76 %
TOTAL	2.381	100 %

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 del año 2020 se recibió en total de 2.381 radicados. Luego de realizar la clasificación encontramos



Canales de atención dispuestos para la atención al ciudadano

Canal de atención	# de oficios recibidos	Porcentaje
Correo electrónico	2021	84.88 %
Correo postal	69	2.90 %
Presencial	9	0.38 %
Sitio web	282	11.84 %

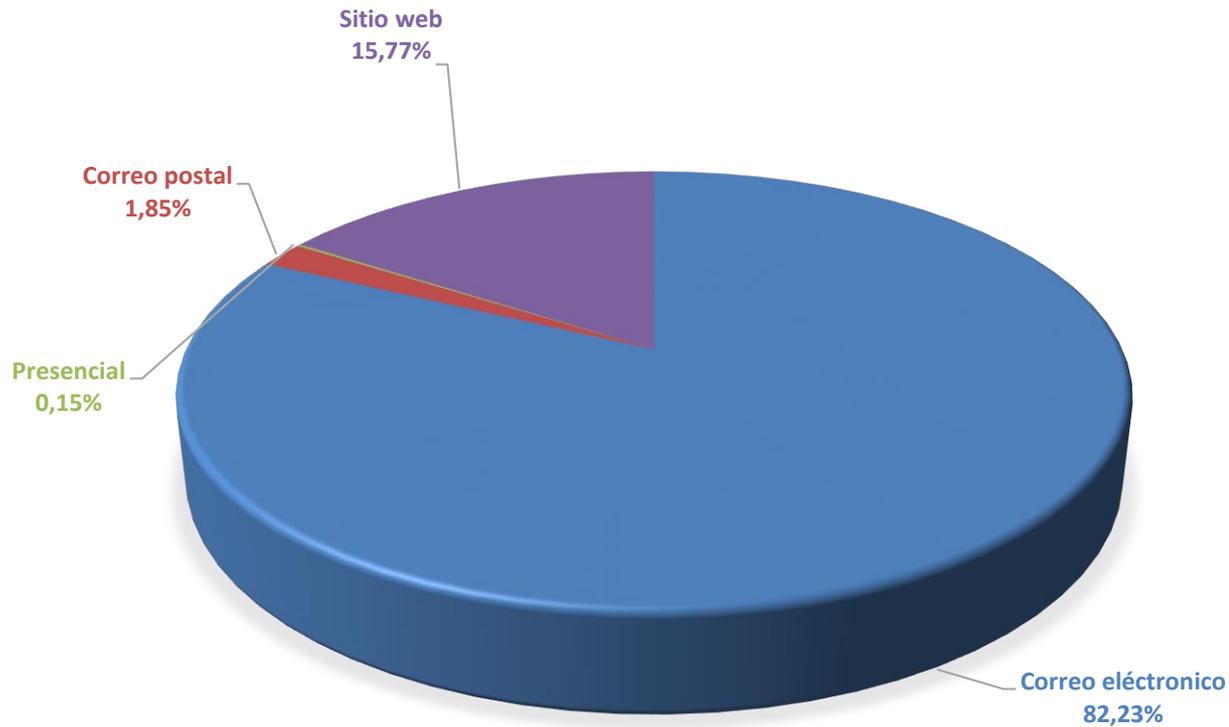


Consolidado cuantitativo por tipología documental de las PQRSD radicadas durante el segundo trimestre de 2020 en el Área Metropolitana de Bucaramanga

Tipo de petición	Abril	Mayo	Junio	Total
Dp (Derechos de petición de interés general)	98	111	175	384
Queja			1	1
Reclamo		1		1
Dp1 (Solicitudes de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	5	58	100	163
Dp1 (Solicitud de otra entidad pública)	6	48	44	98
TOTAL	109	218	320	647



PQRSD por Canales de Atención



Durante este periodo se recibieron un total de 647 PQRSD, de los cuales 532 se recibieron por correo electrónico, 102 se reciben por sitio web, 12 por correo postal y 1 de manera presencial.



Tiempos de respuesta para contestar las Peticiones, Sugerencias, Quejas o Reclamos (Ley 1755 de 2015)

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 generalSugerencias, quejas o reclamos depositados por los ciudadanos en los diferentes canales dispuestos por la entidad.	<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.



Observaciones para tener en cuenta

El Gobierno Nacional mediante resolución 844 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la covid 19 hasta el 31 de agosto ,

Teniendo en cuenta lo anterior se amplían términos para resolver peticiones (Decreto Legislativo 491 de 2020) , fijando los siguientes términos

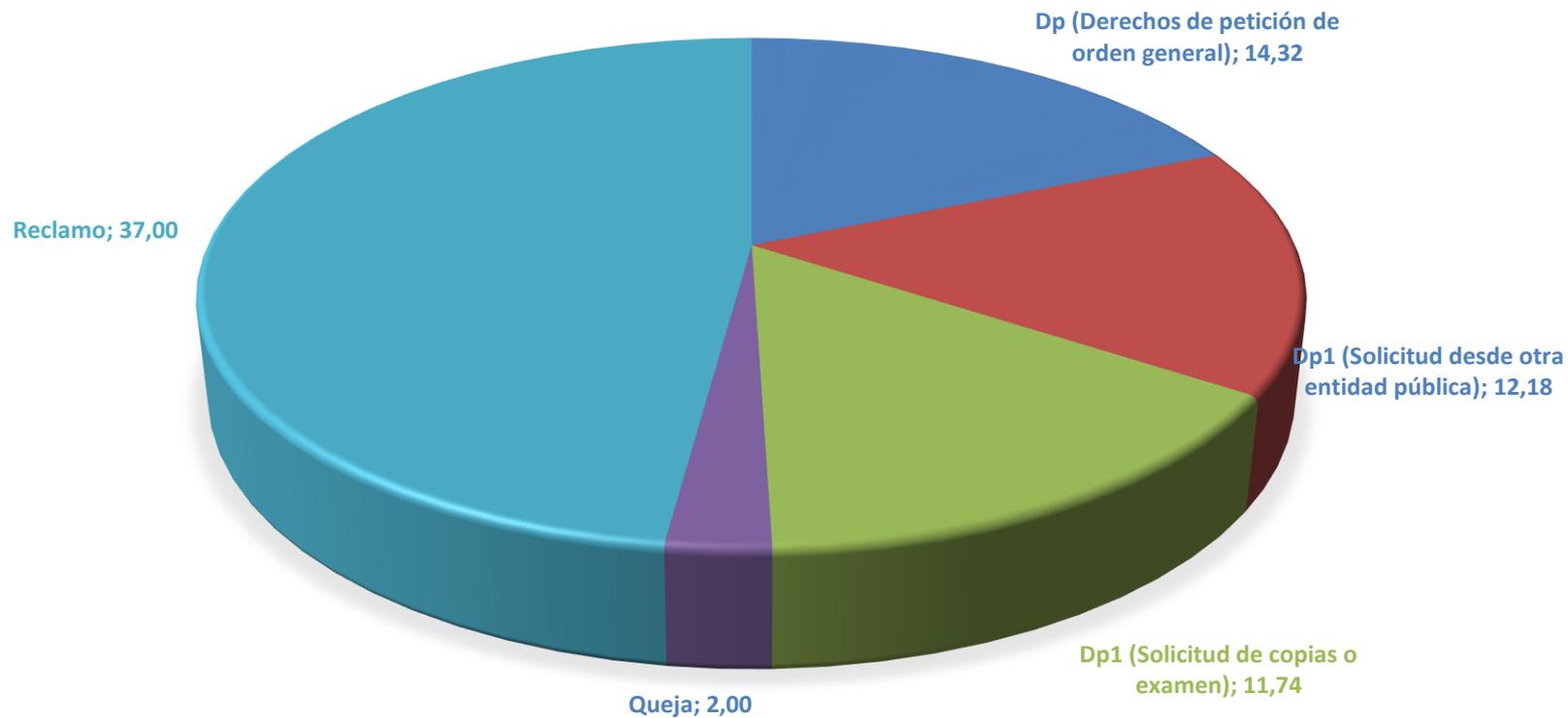
- Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Una vez el Gobierno Nacional determine que se da por superada la emergencia sanitaria, se deben atender nuevamente los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

El Área Metropolitana de Bucaramanga mediante Resolución No 000336 del ocho (08) de junio de 2020, prorrogo la suspensión de términos establecida en la Resolución No 000268 del dieciséis (16) de marzo de 2020, y modificada mediante resoluciones No. 000275 del veinte (20) de marzo de 2020 y 000317 del ocho (08) de mayo de 2020, a partir del día ocho (08) de junio de 2020, hasta el día treinta (30) de junio de 2020.



Promedio de días de respuesta de PQRSD

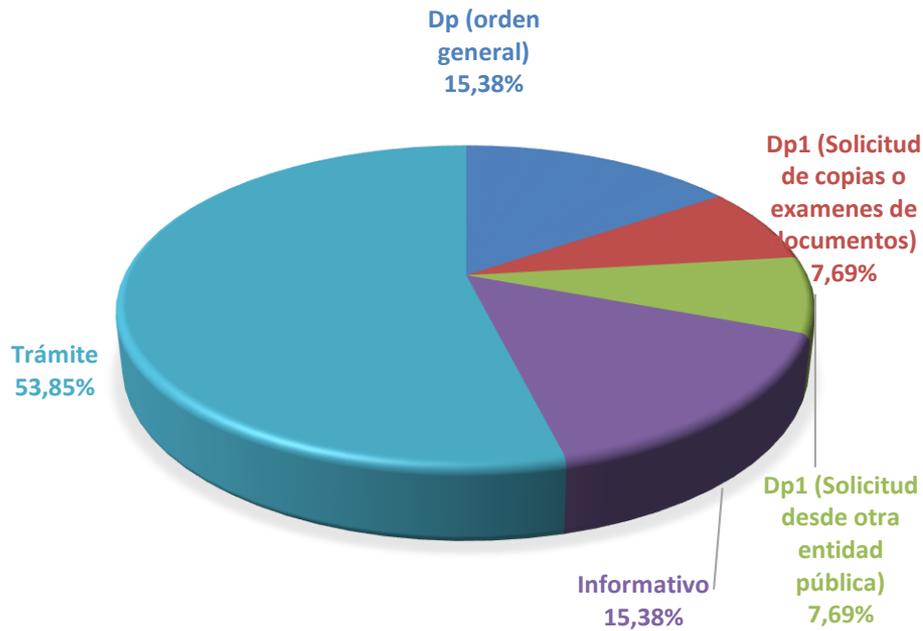


Respuesta a Derechos de Petición-consolidado

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios pendientes por responder que aun están dentro del tiempo	# de oficios en trámite sin responder dentro del tiempo
Derechos de petición de orden general	384	217		167	
Solicitud desde otra entidad pública	163	24		139	
Solicitud de copias o examen de documentos que reposan en la entidad	98	35		63	
TOTAL	645	276*		369	



Dirección



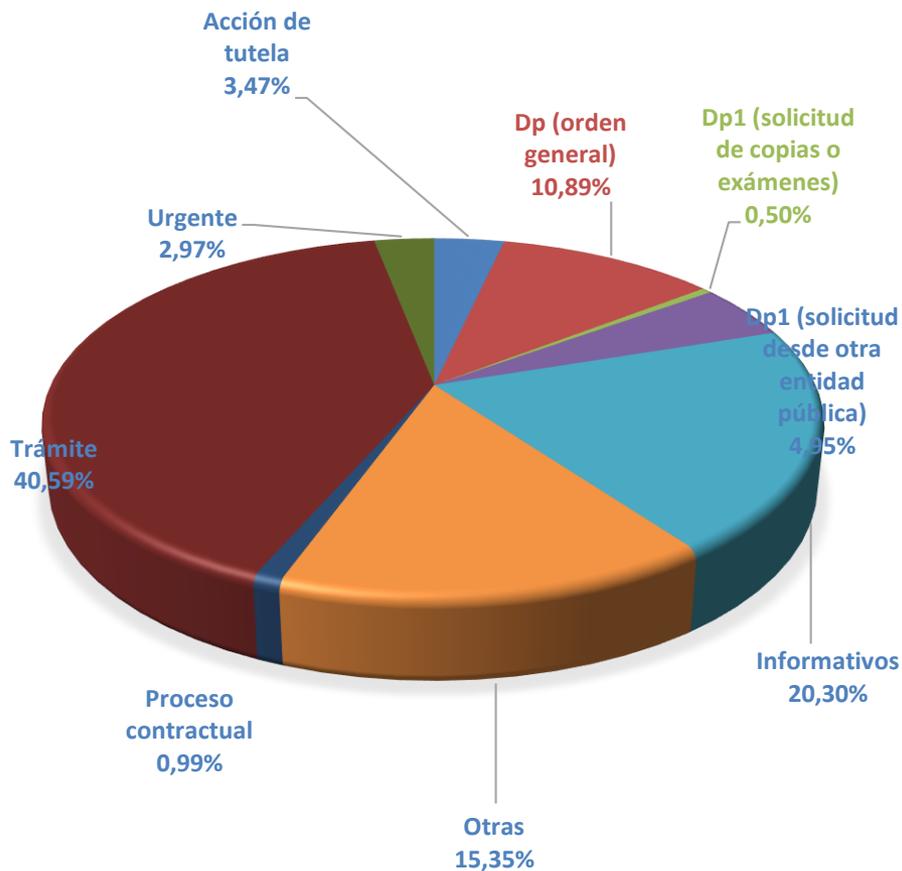
Tipo de Requerimiento	# de oficios recibidos
Dp (Derechos de petición de orden General)	2
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos)	1
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública)	1
Informativo	2
Trámite	7
Total de oficios recibidos	13

Tiempo de respuesta Derechos de Petición Dirección

Tipo de requerimiento	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios en trámite dentro del tiempo	# de oficios vencidos sin dar respuesta
Derechos de petición (orden general)	2			2	
Derechos de petición (solicitud de copias o exámenes de documentos)	1	1			
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	1			1	



Secretaria General



Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Acción de tutela	7
Acción popular	
Derechos de petición (orden general)	22
Derechos de petición (solicitud de copias o exámenes de documentos)	1
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	10
Informativos	41
Otros (certificaciones de funciones, certificaciones con alcances y obligaciones contractuales)	31
Proceso contractual	2
Trámite	82
Urgente	6

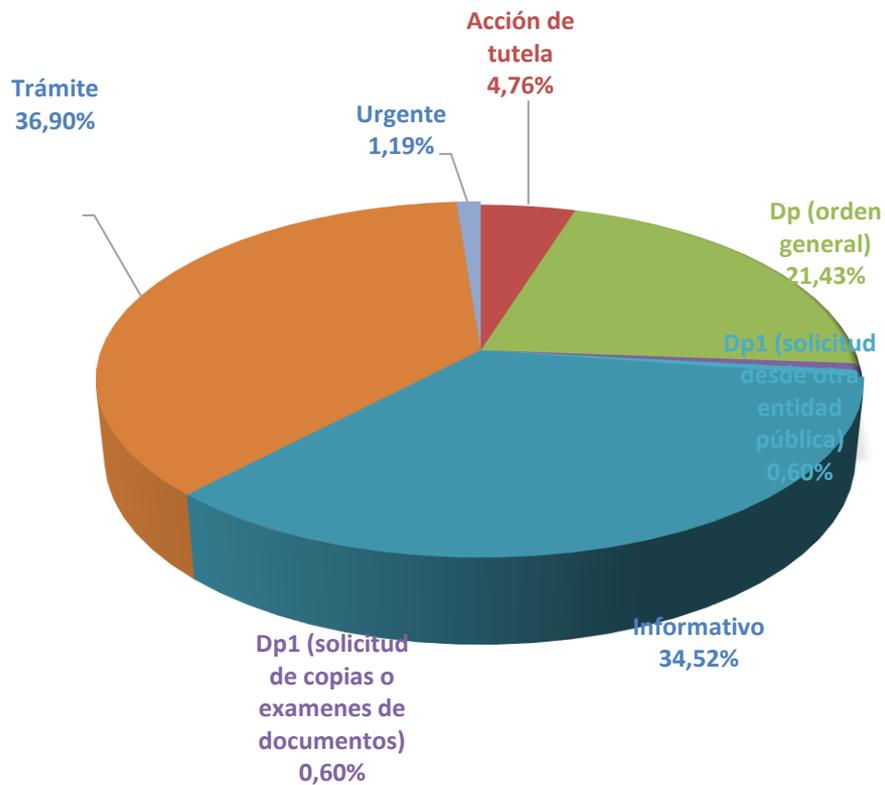


Tiempo de respuesta Derechos de Petición Secretaría General

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios pendientes por responder que aun están dentro del tiempo	# de oficios vencidos sin dar respuesta
Derechos de petición (orden general)	22	11		11	
Derechos de petición (solicitud de copias o exámenes de documentos)	1			1	
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	10	6		4	



Subdirección Administrativa y Financiera



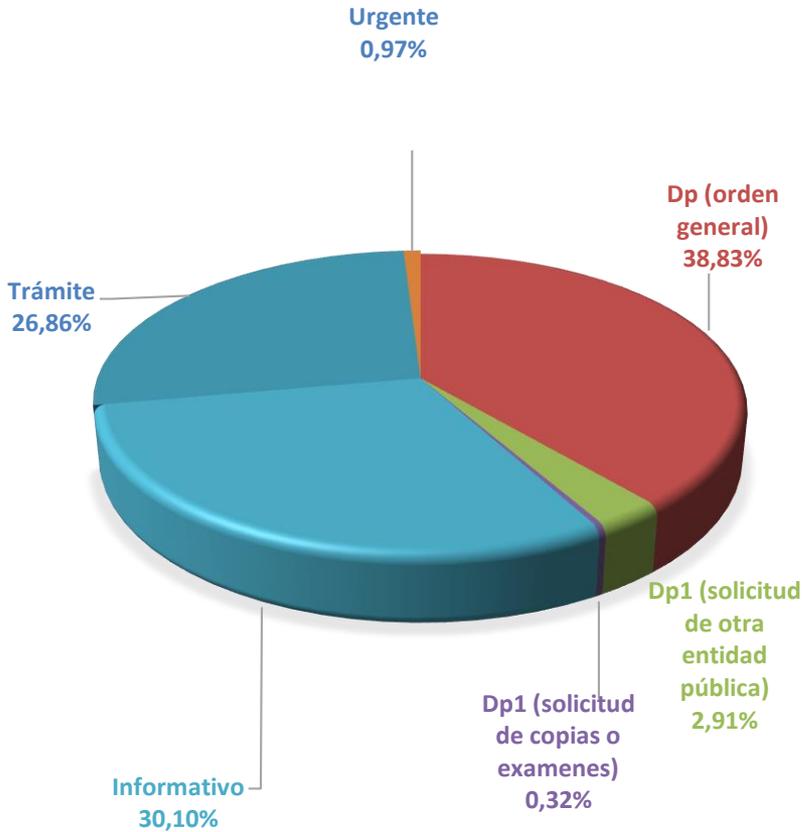
Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Acción de tutela	8
Derechos de petición (de orden general)	36
Derechos de petición (solicitud de copias o exámenes de documentos)	1
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	1
Informativo	58
Trámite	62
Urgente	2

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 pendientes por responder que aun están dentro del tiempo	# de oficios vencidos sin dar respuesta
Derechos de petición (de orden general)	36	34		2	
Derechos de petición (solicitud de copias o exámenes de documentos)	1	1			
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	1	1			



Subdirección Ambiental



Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Derechos de petición (de orden general)	120
Derechos de petición (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	1
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	9
Informativo	93
Trámite	83
Urgente	3

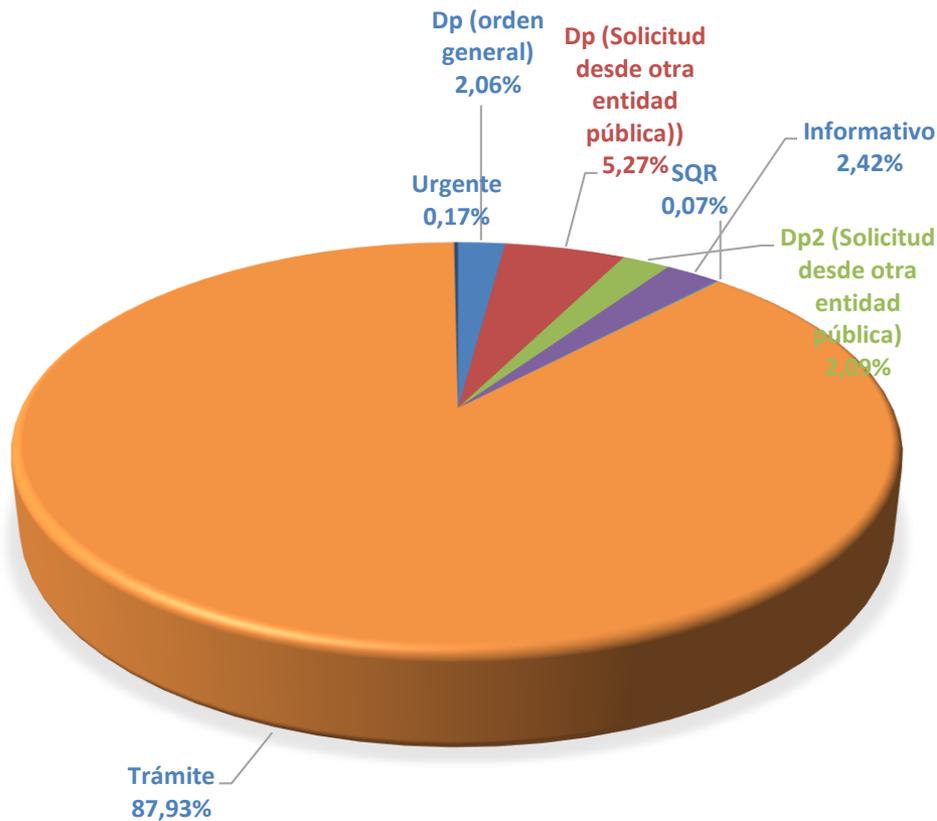


Tiempo de respuesta Derechos de Petición Subdirección Ambiental

Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios pendientes por responder que aun están dentro del tiempo	# de oficios vencidos sin dar respuesta
Derechos de petición (de orden general).	120	102		18	
Derechos de petición (Solicitud de copias o exámenes que reposan en la entidad).	1	1			
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública).	9	7		2	



Subdirección de Planeación e Infraestructura



Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Derechos de petición (de orden general)	62
Derechos de petición (Solicitud de copias o exámenes de documentos)	159
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad públicas)	63
Informativo	73
SQR (Sugerencias, quejas o reclamos)	2
Trámite	540

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 pendientes por responder que aun están dentro del tiempo	# de oficios vencidos sin dar respuesta
Derechos de petición (de orden general)	62	25		37	
Derechos de petición (solicitud de copias o exámenes de documentos)	159	21		138	
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	63	17		46	



Tiempo de respuesta a Trámites Catastrales

Subdirección de Planeación e Infraestructura

Nombre del tramite	# oficios recibidos	Termino	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios en trámite dentro del tiempo
Solicitud de copias	15	10 días hábiles		15
Asuntos contractuales	1	15 días hábiles		1
Carta catastral	218	15 días hábiles	1	217
Certificado ley 1561 de 2012	2	15 días hábiles		2
Certificados	90	15 días hábiles		90
Por definir trámite catastral	41	15 días hábiles		41
Rectificación base de datos	8	15 días hábiles		8
Trámites resolución 1732/18	36	30 días hábiles		36
Autoestimaciones	7	30 días hábiles		7
Cambio de destino económico	6	30 días hábiles		6
Cambio propietario	30	30 días hábiles		30



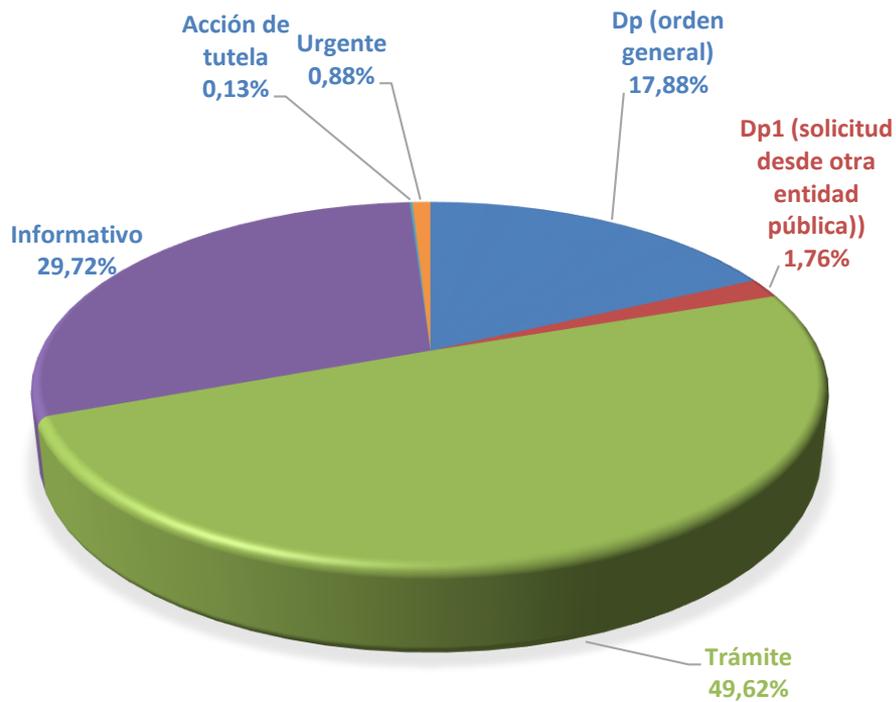
Tiempo de respuesta a Trámites Catastrales

Subdirección de Planeación e Infraestructura

Tipo de tramite	# oficios recibidos	Termino	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios en trámite dentro del tiempo
Cambio sector (rural - urbano)	11	30 días hábiles		11
Desenglobe - división material	15	30 días hábiles		15
Desenglobe ph	19	30 días hábiles		19
Englobe	2	30 días hábiles		2
Incorporación de construcciones	2	30 días hábiles		2
Inscripción de mejora o adición	1	30 días hábiles		1
Modificación -cancelación de ph	1	30 días hábiles		1
Recursos contra actos administrativos	1	59 días calendario		1
Revisión de avalúos	13	89 días calendario		13



Subdirección de Transporte Metropolitano



Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Acción de tutela	1
Derechos de petición (de orden general)	142
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	14
Informativos	236
Trámite	394
Urgente	7



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 pendientes por responder que aun están dentro del tiempo	# de oficios vencidos sin dar respuesta
Derechos de petición (de orden general)	142	45		97	
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	14	4		10	



Conclusiones

- Del total de oficios recibidos en la entidad durante el segundo trimestre, el 27.09 % corresponde a Derechos de Petición.
- La dependencia que atendió el mayor numero de PQRSD fue la Subdirección de Planeación e Infraestructura, con un total de 284 requerimientos, esto puede obedecer a que desde el 08 de enero de 2020 el Área Metropolitana de Bucaramanga fue habilitada como gestor catastral de los municipios de su jurisdicción mediante la resolución 1267 de 2019 expedida por el IGAC
- Teniendo en consideración la situación actual de emergencia debida al COVID19, durante el trimestre el canal mas utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud fue el correo electrónico.
- Del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre se han contestado a la fecha 285 requerimientos.
- Si bien los tramites catastrales no son derechos de petición se tienen en cuenta en el informe por tener términos para dar respuesta.



Gracias!

