



# 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)  
tercer 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 julio y el 30 de septiembre de 2020, con el fin de establecer los índices de desempeño de la entidad en cuanto a la gestión y efectiva respuesta.

Cabe 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. A partir del 01 de septiembre de 2020 se retomó de forma gradual y progresiva el trabajo presencial, la entidad, presta sus servicios de forma presencial hasta con un 30% de sus servidores y contratistas, de tal manera que el 70% restante continúe realizando trabajo en casa; para lo cual se da cumplimiento estricto de los protocolos de bioseguridad que tiene implementados la entidad

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

Así mismo se relacionan los derechos de petición que se trasladan a otras entidades por competencia y en aquéllos en los que se negó la información.



## 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](mailto:info@amb.gov.co), con el detalle de su PQRSD y sus datos de contacto.



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



**Telefónico:** Llamando al teléfono principal de la entidad o los de las secretarías de cada dependencia (publicados en la página web).



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

## Correspondencia recibida en la entidad

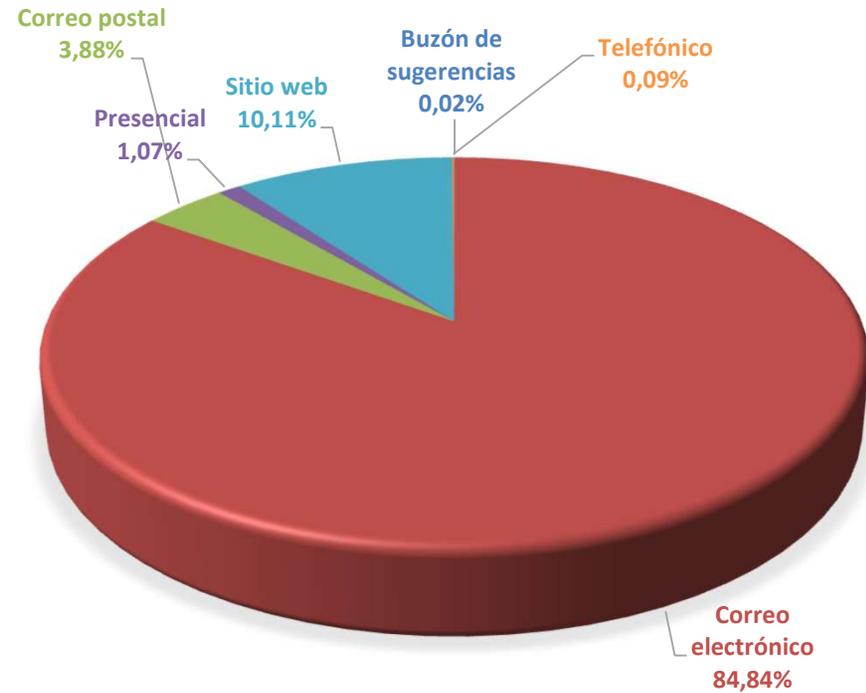
Toda la correspondencia que se recibe en el Área Metropolitana de Bucaramanga por los diferentes canales dispuestos para los ciudadanos, es dirigida y radicada en un único sistema integrado de correspondencia, desde el cual se hace su clasificación y seguimiento. Durante el tercer trimestre del año 2020 se recibió en total de 4412 radicados. Luego de realizar la clasificación encontramos.

Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos	Porcentaje
Acción de tutela	40	0,91 %
Acción popular	3	0,07 %
Derechos de petición	908	20,58 %
Informativos	794	18,00 %
Otros (certificaciones de funciones, certificaciones con alcances y obligaciones contractuales)	41	0,93 %
Proceso contractual	29	0,66 %
SQR(denuncias, sugerencias, quejas o reclamos)	3	0,07 %
Trámite	2565	58,14 %
Urgente	29	0,66 %
<b>TOTAL</b>	<b>4.412</b>	<b>100 %</b>



# Canales de atención dispuestos para la atención al ciudadano

Canal de atención	# de oficios recibidos	Porcentaje
Buzón de sugerencias	1	0.02 %
Correo electrónico	3743	84.84 %
Correo postal	171	3.88 %
Presencial	47	1.07 %
Sitio web	446	10.11 %
Telefónico	4	0.09 %
<b>TOTAL</b>	<b>4412</b>	<b>100 %</b>



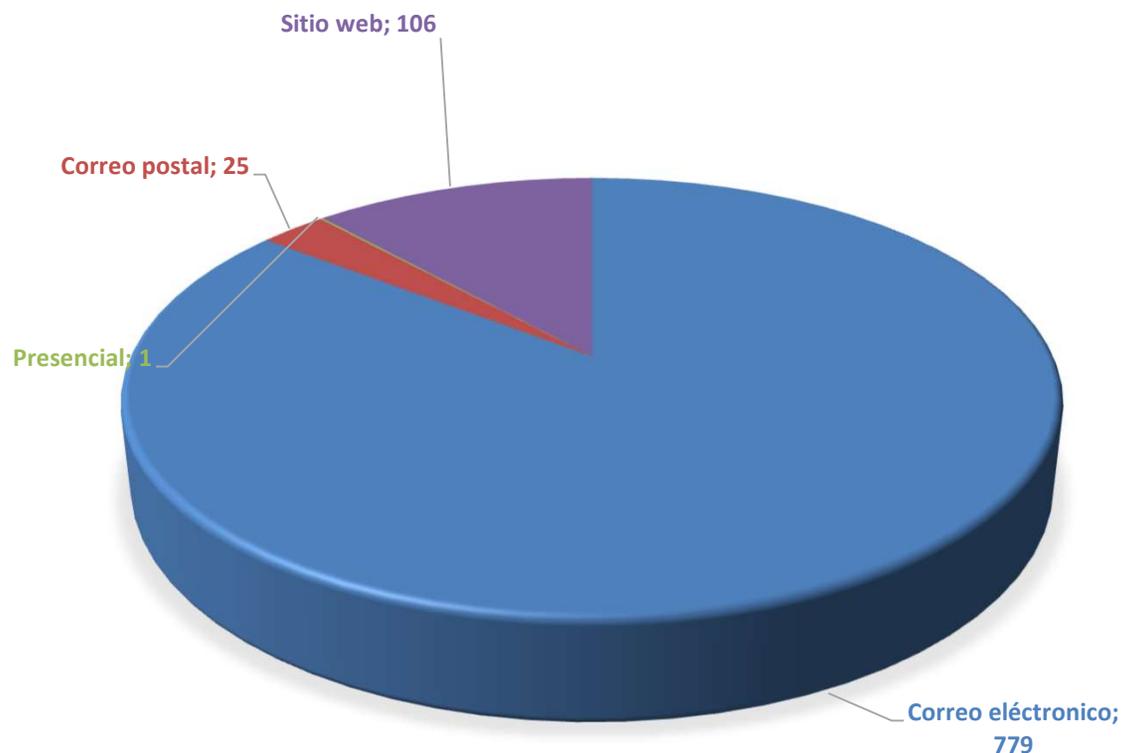
Consolidado cuantitativo por tipología documental de las PQRSD radicadas durante el tercer trimestre de 2020 en el Área Metropolitana de Bucaramanga

Tipo de petición	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Denuncia	1			1
Dp (Derechos de petición de orden general)	178	144	165	487
Dp1 (Solicitudes de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	125	112	47	284
Dp1 (Solicitud de otra entidad pública)	46	41	50	137
Queja	1		1	2
<b>TOTAL</b>	<b>351</b>	<b>297</b>	<b>263</b>	<b>911</b>



## PQRSD por Canales de Atención

Durante este periodo se recibieron un total de 911 PQRSD, de los cuales el 85.89% se recibieron por correo electrónico, el 11.25% se recibieron por sitio web, el 2.76% por correo postal y 0.11% de manera presencial.



## Tiempo de respuesta para contestar las Peticiones, Sugerencias, Quejas o Reclamos

5 días hábiles

- Solicitudes de información realizada por congresistas.

10 días hábiles

- Solicitudes efectuadas por otra entidad pública.
- Solicitudes que requieran información o documentos.

15 días hábiles

- Peticiones de orden general.

30 días hábiles

- Consultas en relación con funciones y competencias de la entidad.

**Ley 1755 de 2015** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



## Observaciones para tener en cuenta

El Gobierno Nacional mediante resolución 1462 del 25 de agosto de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la covid 19 hasta el 30 de noviembre de 2020.

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

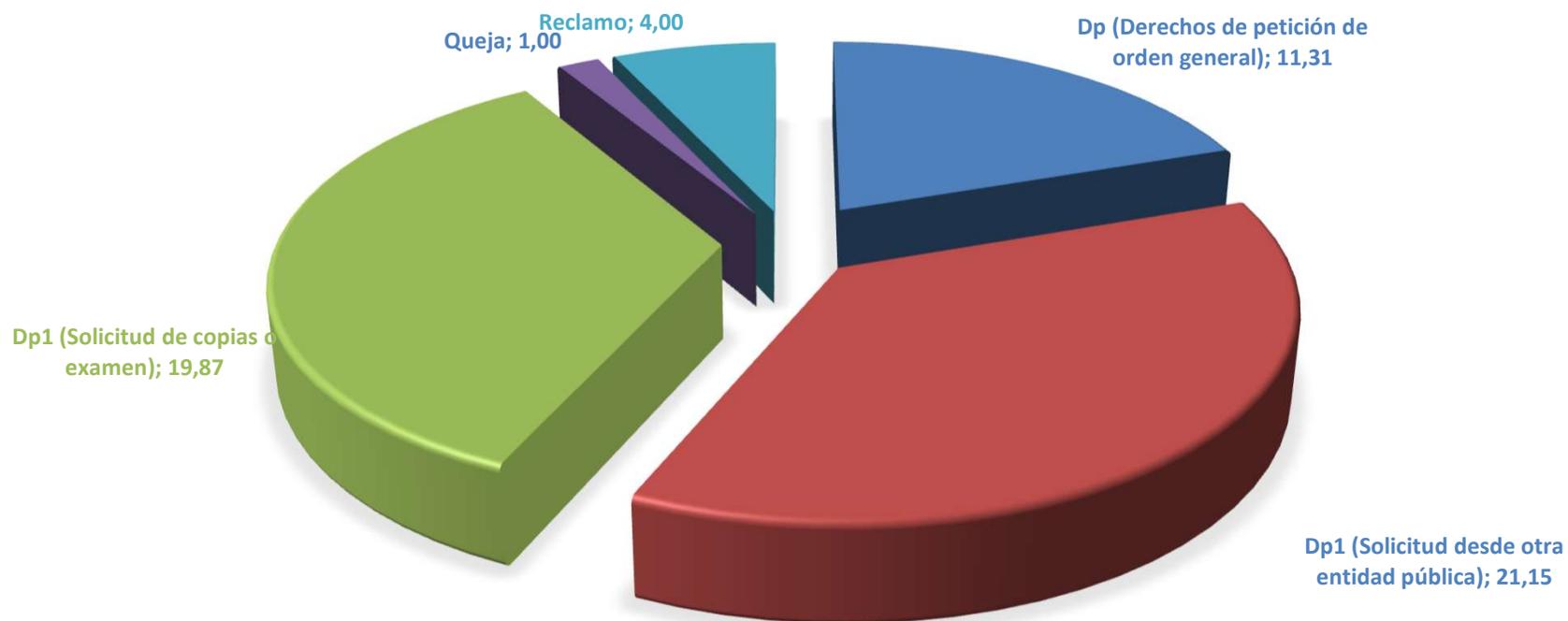
- Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes 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 00413 del treinta y uno (31) de agosto de 2020, prorroga 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 de las cero horas (00:00 a.m) del primero (01) de septiembre de 2020, hasta las cero horas (00:00) del día primero (01) de octubre de 2020.



## Promedio de días de respuesta de PQRSD



## Respuesta a Peticiones, quejas, reclamos, denuncias- consolidado

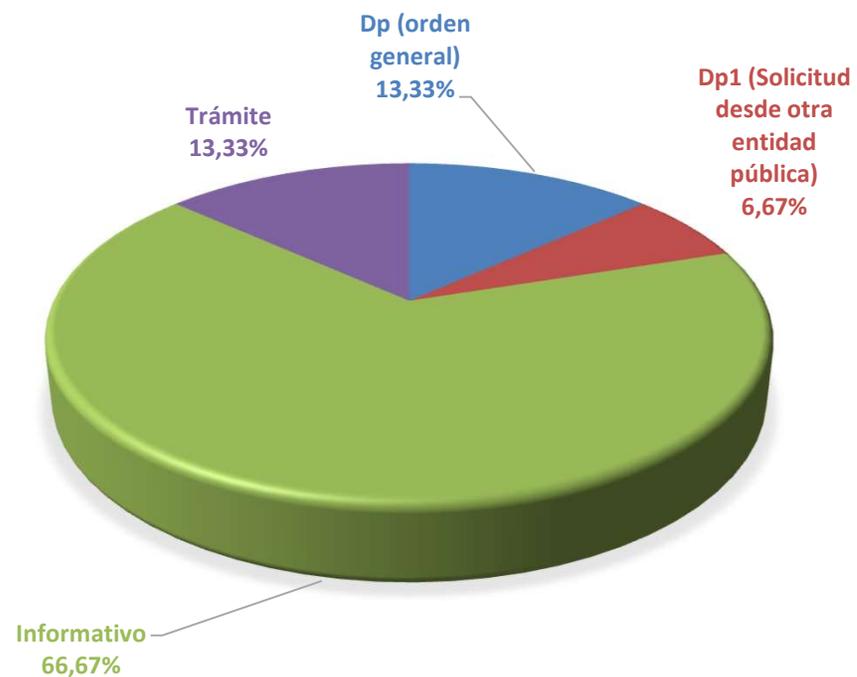
Tipo	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios en tramite pendientes por responder que están dentro del tiempo	# de oficios vencidos sin dar respuesta
Derechos de petición de orden general	487	350	3	99	35
Solicitud desde otra entidad pública	137	38	8	11	80
Solicitud de copias o examen de documentos que reposan en la entidad	284	40	5	13	226
Denuncia	1	1			
Queja	2	1		1	
<b>TOTAL</b>	<b>911</b>	<b>430</b>	<b>16</b>	<b>124</b>	<b>341</b>



¡ SOMOS TODOS !

# Dirección

Tipo de Requerimiento	# de oficios recibidos
Dp (Derechos de petición de orden General)	1
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública)	1
Informativo	10
Trámite	2
<b>Total de oficios recibidos</b>	<b>14</b>



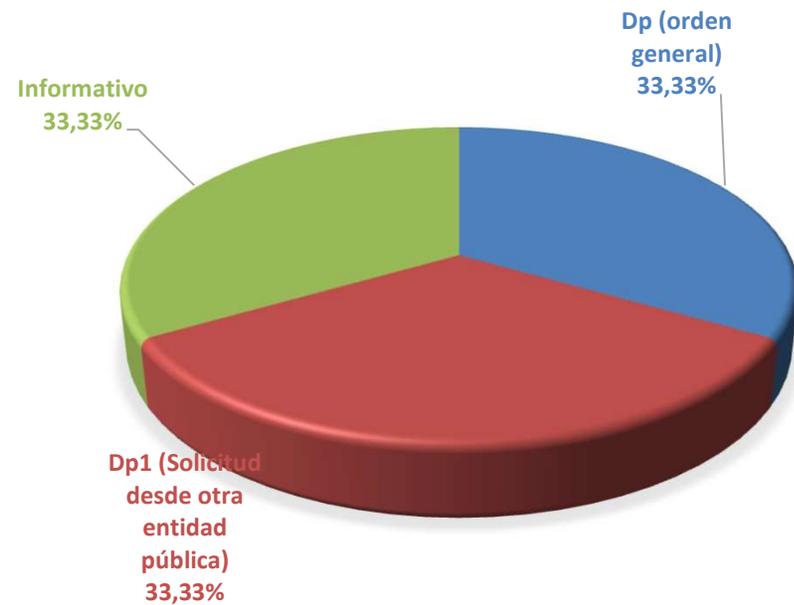
## Tiempo de respuesta Derechos de Petición Dirección

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)	1	1			
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	1				1



# Control Interno

Tipo de Requerimiento	# de oficios recibidos
Dp (Derechos de petición de orden General)	1
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública)	1
Informativo	1
<b>Total de oficios recibidos</b>	<b>3</b>



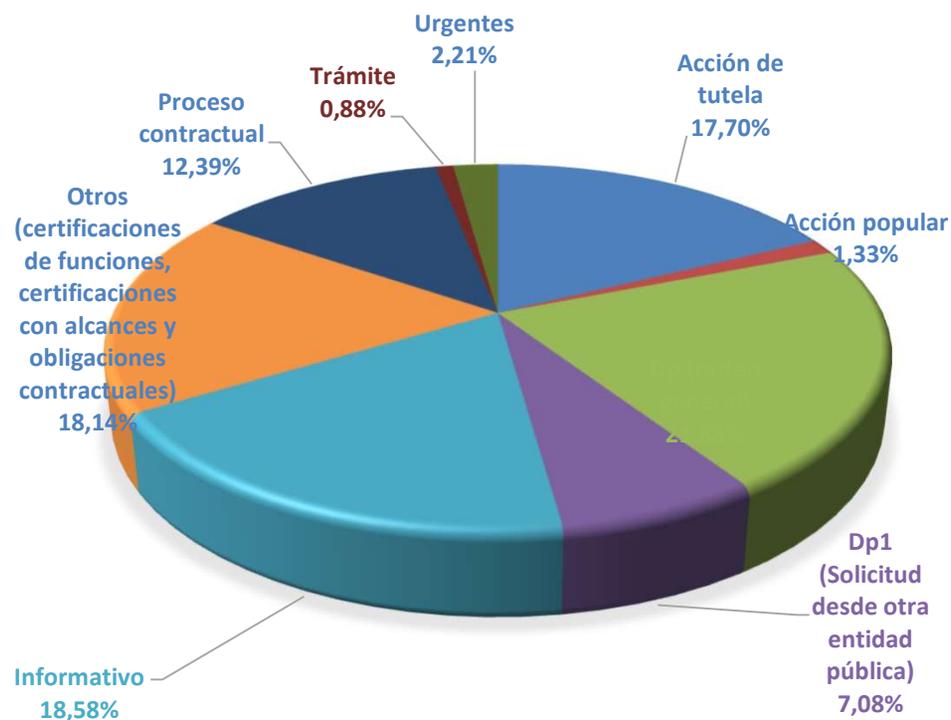
## Tiempo de respuesta Derechos de Petición Control Interno

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)	1	1			
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	1	1			



# Secretaria General

Tipo de Requerimiento	# de oficios recibidos
Acción de tutela	40
Acción popular	3
Dp (Derechos de petición de orden General)	49
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública)	16
Informativo	42
Otros (certificaciones de funciones, certificaciones con alcances y obligaciones contractuales)	41
Proceso contractual	28
Trámite	78
Urgentes	5
<b>Total de oficios recibidos</b>	<b>302</b>

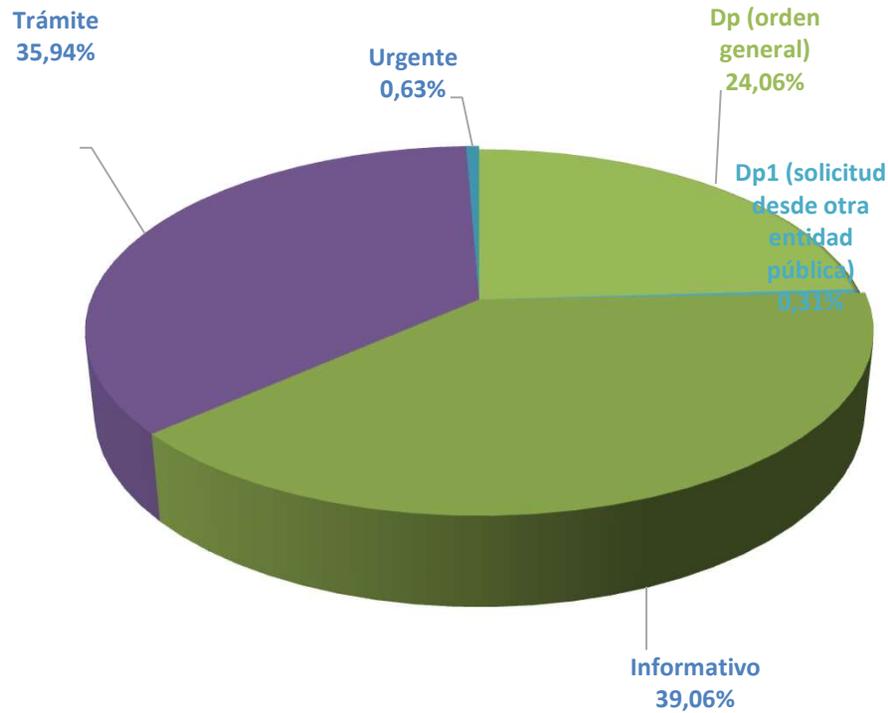


## Tiempo de respuesta Derechos de Petición Secretaría General

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)	49	34		9	6
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	16	14			2



# Subdirección Administrativa y Financiera



Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Derechos de petición (de orden general)	77
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	1
Informativo	125
Trámite	115
Urgente	2
<b>Total de oficios recibidos</b>	<b>320</b>

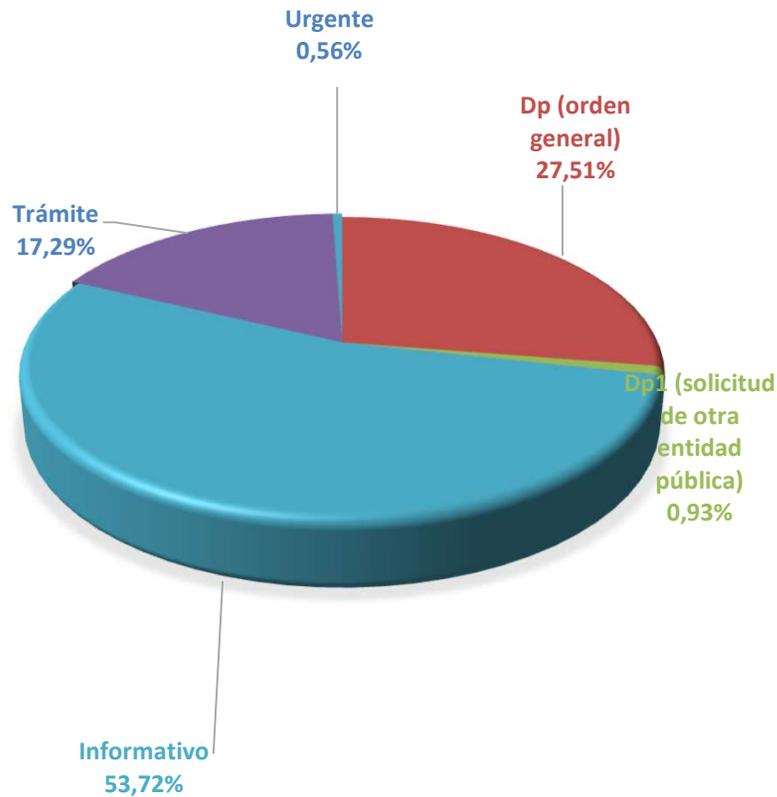


## Tiempo de respuesta Derechos de Petición Subdirección Administrativa y Financiera

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)	77	60	1	16	
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	1	1			



# Subdirección Ambiental



Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Derechos de petición (de orden general)	148
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	5
Informativo	289
Trámite	93
Urgente	5
<b>Total de oficios recibidos</b>	<b>540</b>

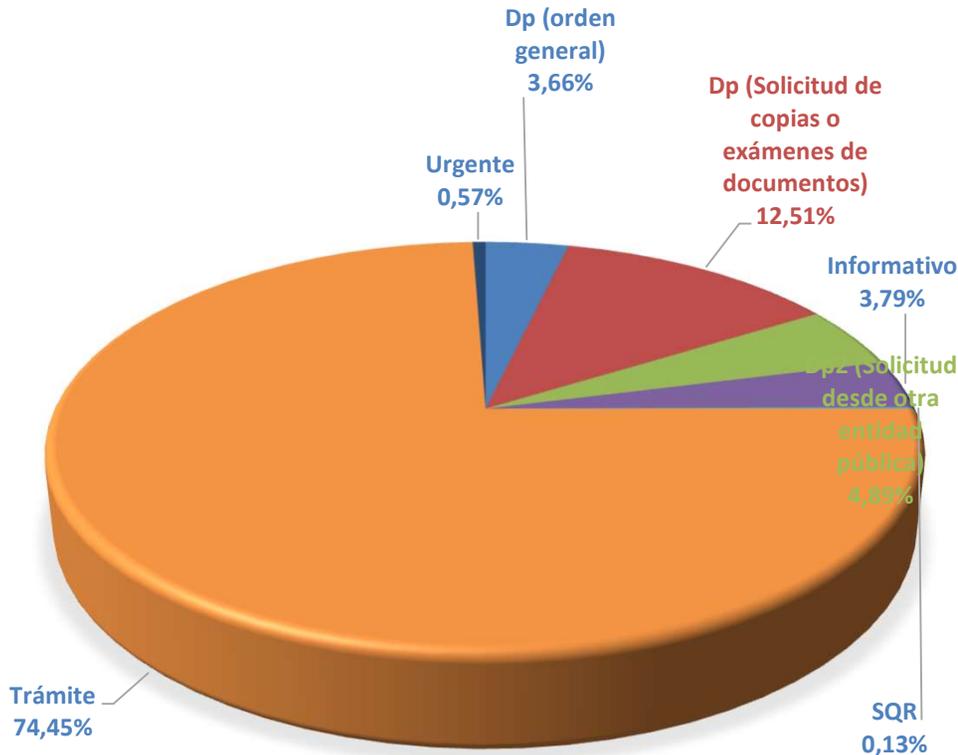


## Tiempo de respuesta Derechos de Petición Subdirección Ambiental

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).	148	129		16	3
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública).	5	5			



# Subdirección de Planeación e Infraestructura



Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Derechos de petición (de orden general)	83
Derechos de petición (Solicitud de copias o exámenes de documentos)	284
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad públicas)	111
Informativo	86
SQR (Sugerencias, quejas o reclamos)	3
Trámite	1690
Urgente	13
<b>Total de oficios recibidos</b>	<b>2270</b>

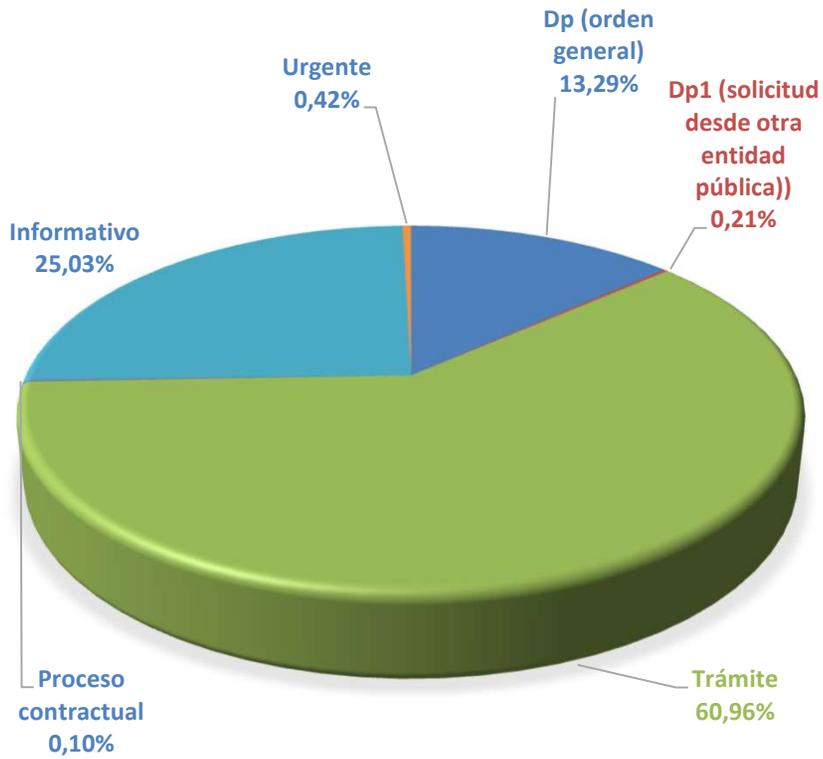


## Tiempo de respuesta Derechos de Petición Subdirección de Planeación e Infraestructura

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)	83	44	1	14	24
Derechos de petición (solicitud de copias o exámenes de documentos)	284	40	5	13	226
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	111	16	8	11	76



# Subdirección de Transporte Metropolitano



Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos
Derechos de petición (de orden general)	128
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	2
Informativos	241
Proceso contractual	1
Trámite	587
Urgente	4
<b>Total de oficios recibidos</b>	<b>963</b>



## 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)	128	81	1	44	2
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	2	1			1



## Conclusiones

- Del total de oficios recibidos en la entidad durante el tercer trimestre, el 20.58% corresponde a Derechos de Petición y el 0.07% a SQR.
- Del total de oficios recibidos, 81 requerimientos fueron trasladados a otra institución.
- Teniendo en consideración la situación de emergencia debida al COVID19, durante el trimestre el canal mas utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud fue el correo electrónico.
- La dependencia que atendió el mayor numero de PQRSD fue la Subdirección de Planeación e Infraestructura, con un total de 478 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 y los términos de los tramites catastrarles están suspendidos debido a la emergencia sanitaria.
- Del total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre se han contestado a la fecha 430 requerimientos dentro de los términos estipulados por ley.
- Del total de oficios recibidos, a ninguna solicitud se negó el acceso a la información.



# Recomendaciones

- Socializar constantemente a todas las dependencias de la entidad el procedimiento existente para el tramite adecuado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Capacitar continuamente a todo el personal de la entidad en la importancia de responder los derechos de petición dentro de los términos estipulados por Ley.
- Generar mayor compromiso al interior de la entidad en el manejo de la plataforma de gestión de procesos Integrasoft, con el fin de darle debido tramite a las solicitudes presentadas por los peticionarios.
- Fortalecer la cultura al interior de la entidad para dar respuesta oportuna de acuerdo a la estipulado por Ley.



# Gracias!



ÁREA METROPOLITANA  
DE BUCARAMANGA  
BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA