



**ÁREA METROPOLITANA  
DE BUCARAMANGA**

BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA



¡CIUDAD REGIÓN PARA TODOS!



# **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRDS) Tercer trimestre de 2021**

¡ S O M O S T O D O S !

# 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.



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

**Redes sociales:** la entidad cuenta con los siguientes medios de recepción digital.



ÁREA METROPOLITANA  
DE BUCARAMANGA



@ÁREA METROPOLITANA  
DE BUCARAMANGA



COMUNICACIONES  
AMB



@AREAMETROBGA



ÁREA METROPOLITANA  
DE BUCARAMANGA

# Correspondencia recibida en la entidad

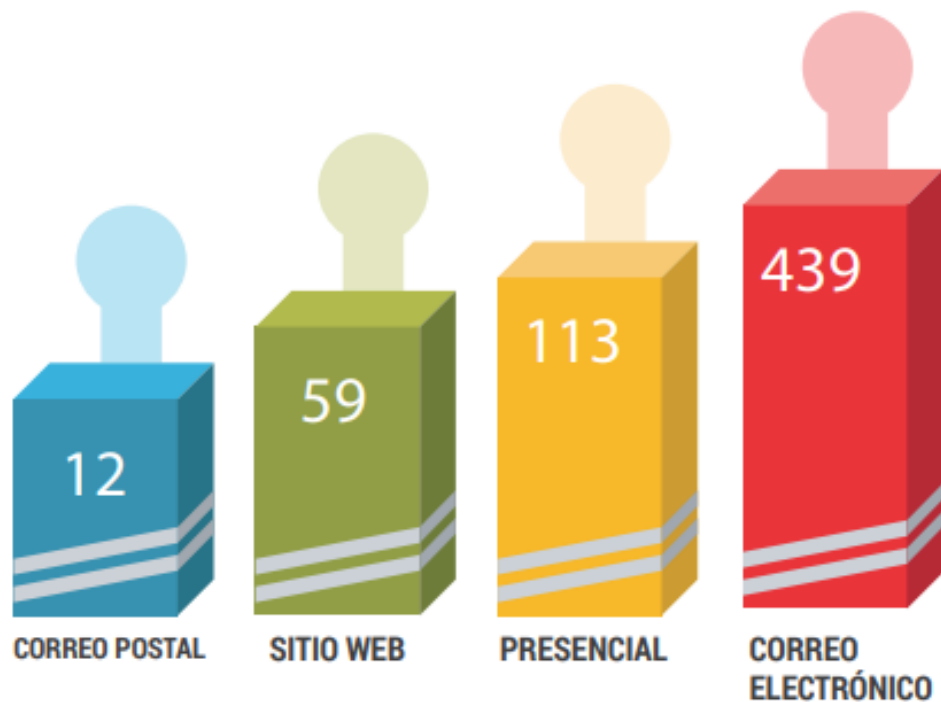


# Canales de atención dispuestos para la atención al ciudadano



# PQRSD por Canales de Atención

PQRSD - RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

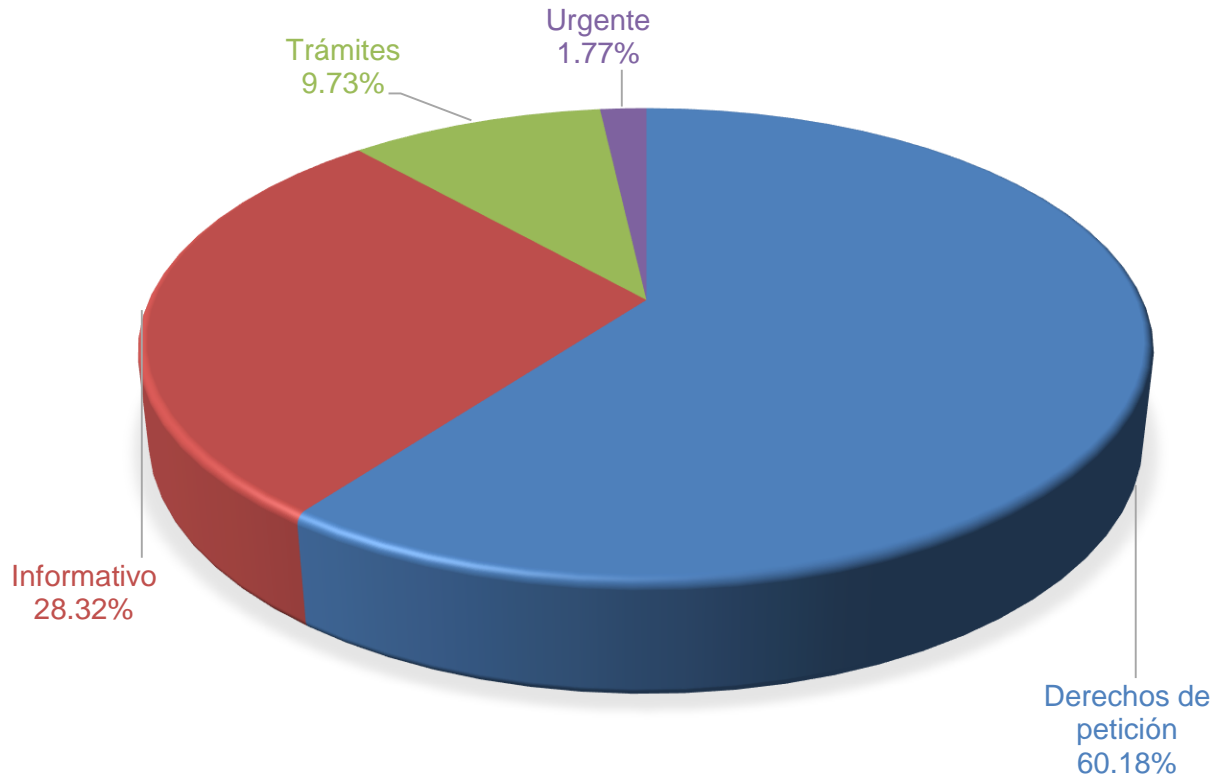


# Respuesta a Peticiones, quejas, reclamos, denuncias-consolidado

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	477	321	3	117	36
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública)	92	73	1	7	11
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	39	27	1	9	2
SQR	15	1		14	



# Dirección



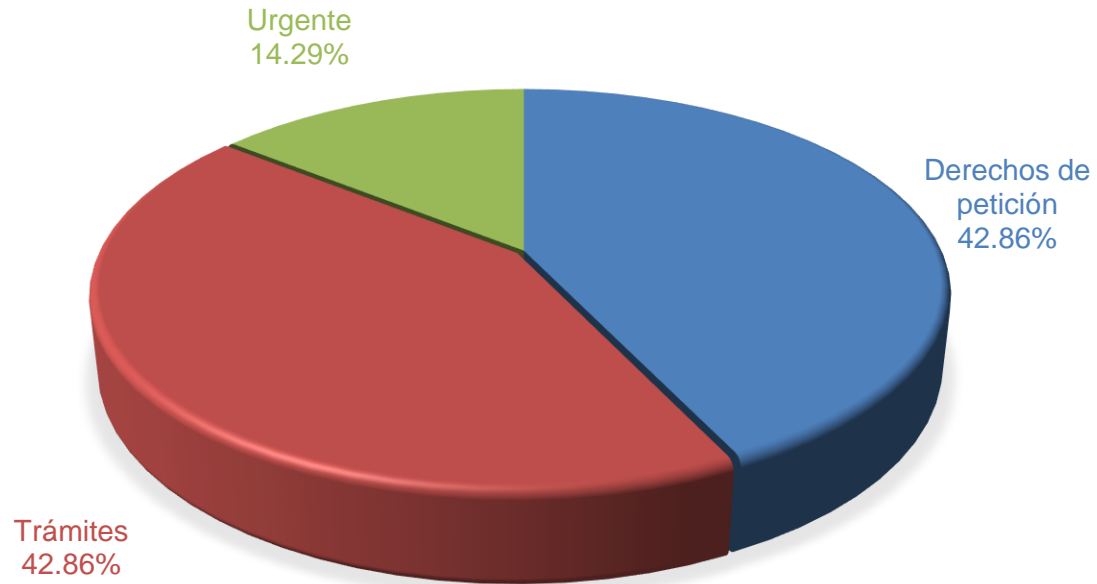


# Tiempo de respuesta PQRSD Dirección

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
Dp (Derechos de petición de orden general)	59	59			
Dp1 (Solicitud desde otra entidad pública)	7	6		1	
Dp1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	2	2			



# Control Interno

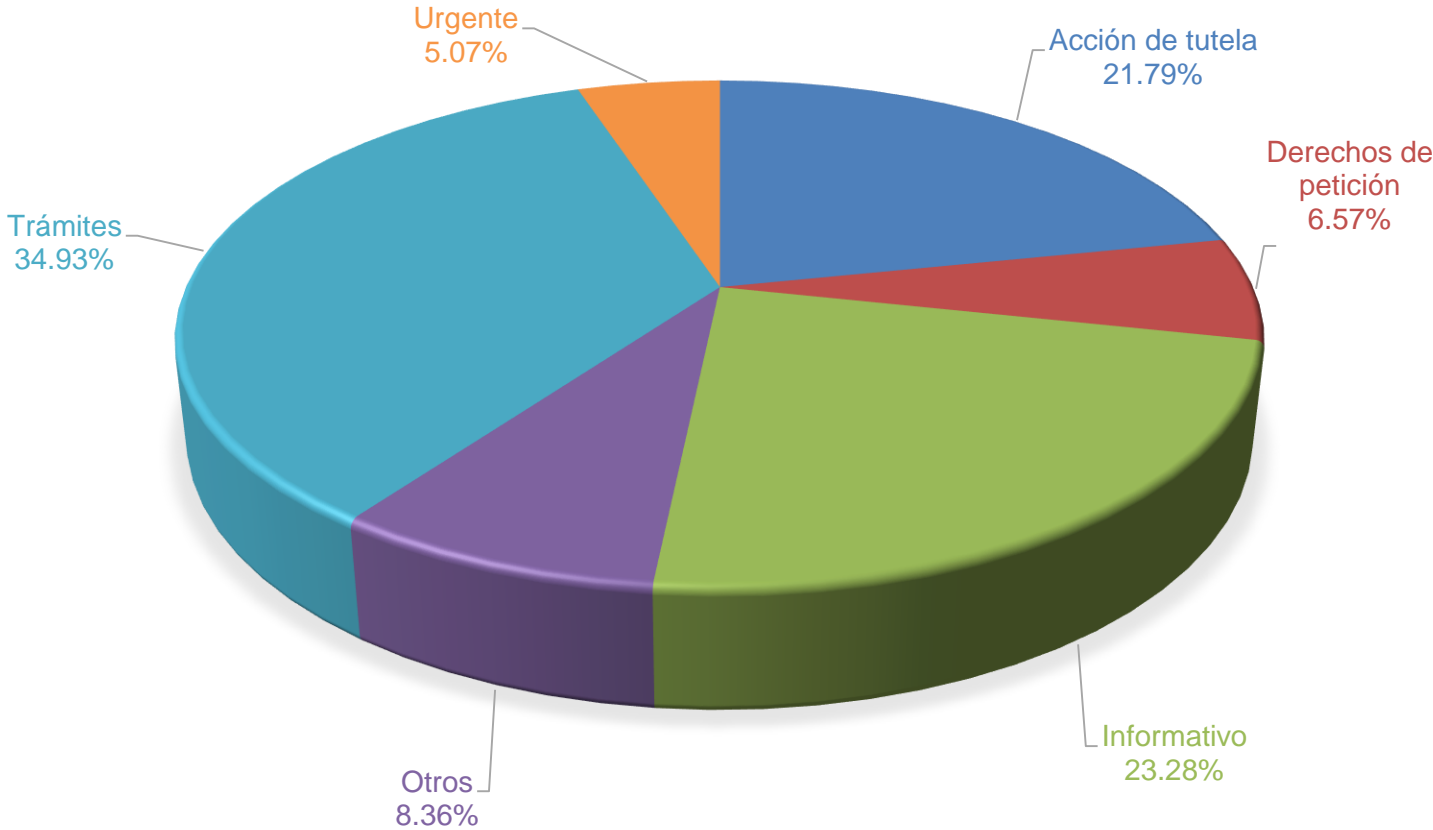


# Tiempo de respuesta PQRSD Control Interno

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
Dp (Derechos de petición de orden general)	2	2			
Dp1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	1	1			



# Secretaria General

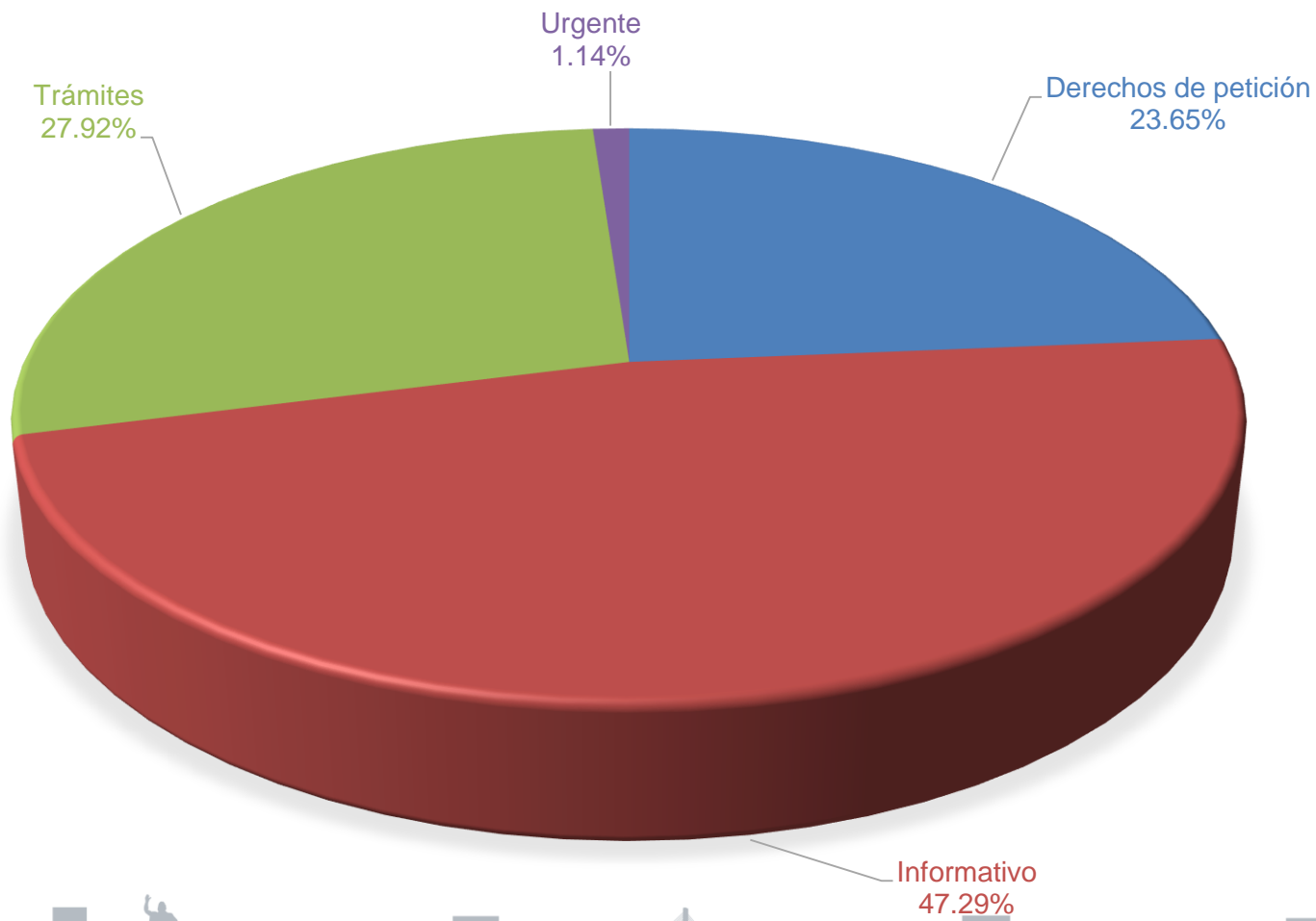


# Tiempo de respuesta PQRSD Secretaria General

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
Dp (Derechos de petición de orden General)	11	6		5	
Dp1 (Solicitud desde otra entidad pública)	2	1		1	
Dp1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	9	7		2	



# Subdirección Administrativa y Financiera

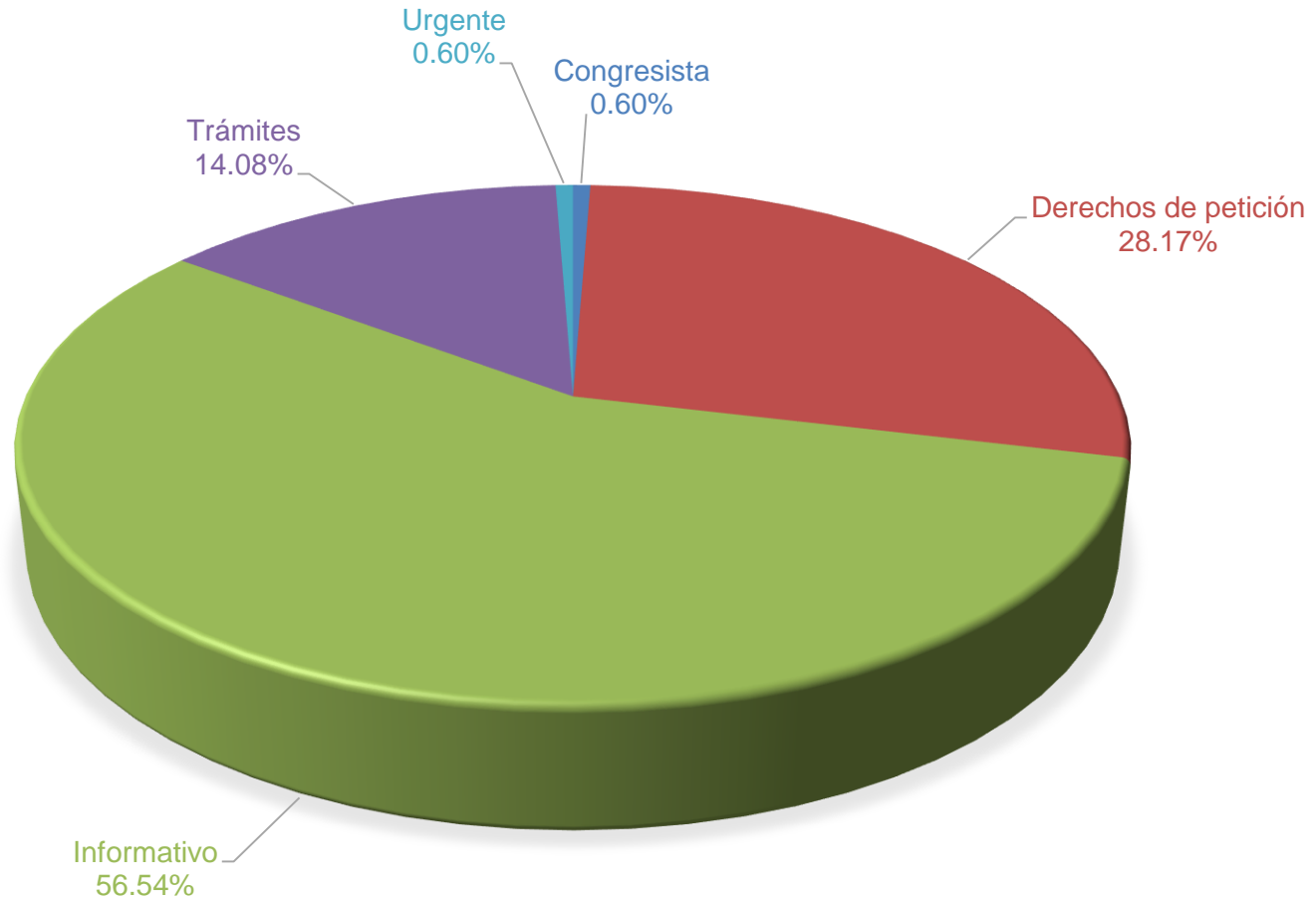


# Tiempo de respuesta PQRSD Subdirección Administrativa y Financiera

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)	62	41	1	20	
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	13	13			
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	8	4		4	



# Subdirección Ambiental



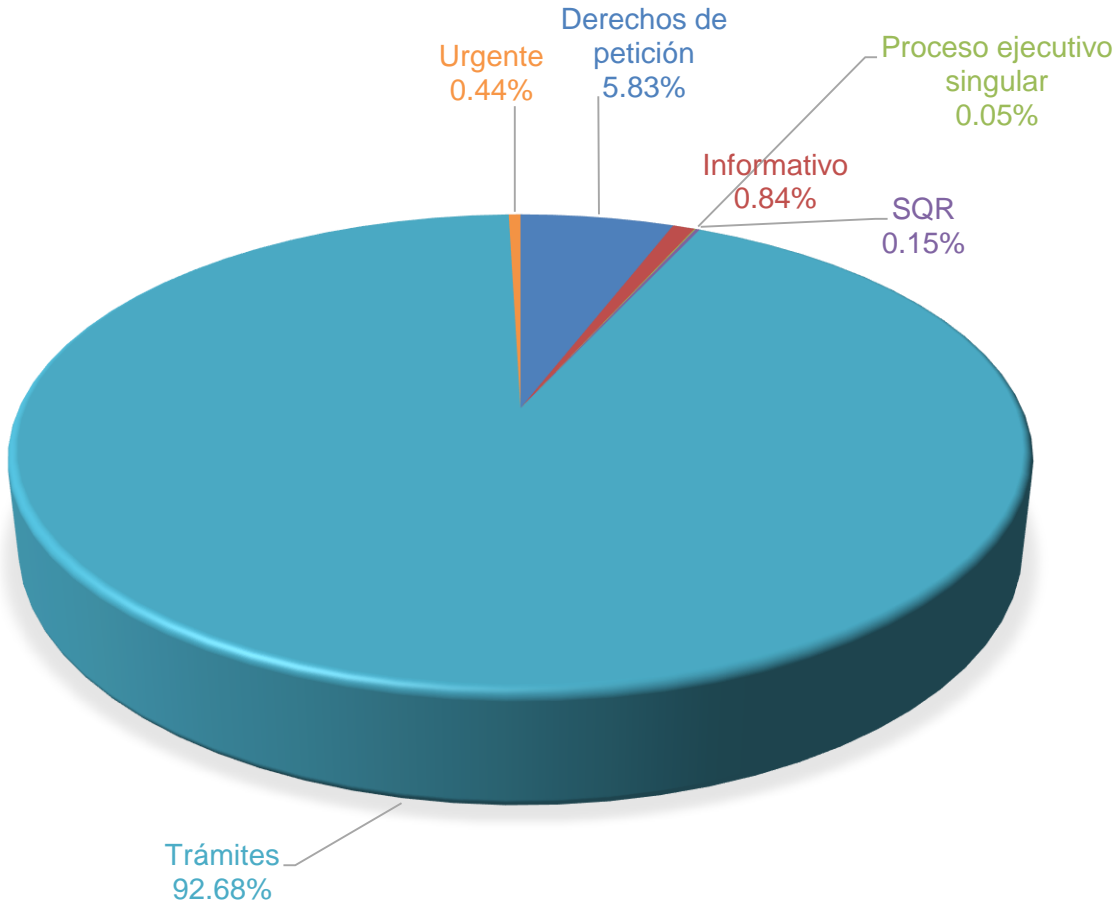


# Tiempo de respuesta PQRSD Subdirección Ambiental

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)	104	89		15	
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	28	28			
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	8	5		3	



# Subdirección de Planeación e Infraestructura

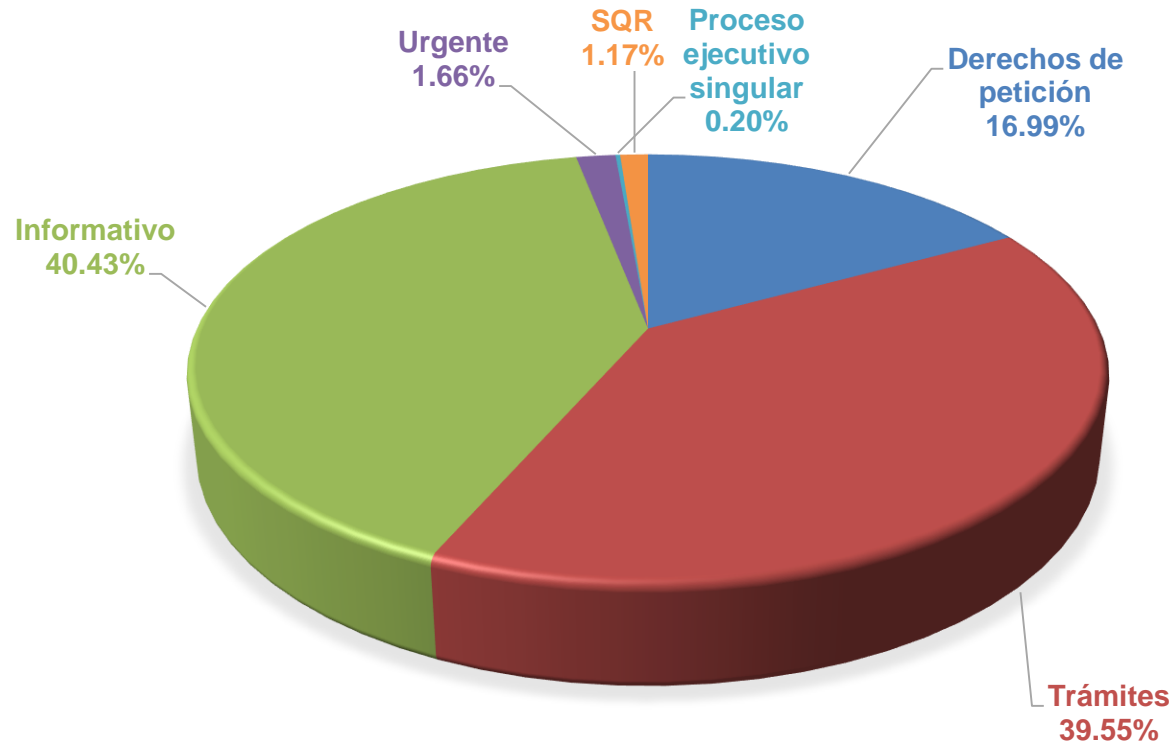


# Tiempo de respuesta PQRSD Subdirección de Planeación e Infraestructura

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-30 días	91	49	1	22	19
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública-10 Días)	20	14	1		5
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad-20 Días)	7	5	1		1
SQR	3	1		2	



# Subdirección de Transporte Metropolitano



# Tiempo de respuesta PQRSD 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)	148	75	1	55	17
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	22	11		5	6
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	4	3			1
SQR	12			12	



# Conclusiones

1

De total de oficios recibidos en la entidad durante el trimestre, el 13,97% corresponde a Derechos de Petición y el 0,34% a SQR

2

Durante el trimestre el canal mas utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud fue el correo electrónico con el 53,96% y el menos utilizado es el telefónico con el 0.11%

3

La dependencia que atendió el mayor numero de PQRSD fue la Subdirección de Transporte Metropolitano, con un total de 186 requerimientos

4

Del total de oficios recibidos durante el trimestre, 60 requerimientos fueron trasladados a otra institución

5

Del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2021, a la fecha se han contestado el 67,74% requerimientos dentro de los términos estipulados por ley

6

Del total de oficios recibidos, a ninguna solicitud se negó el acceso a la información



# Sugerencias

Capacitar de manera continua a funcionarios y contratistas de la entidad acerca de la importancia de responder los derechos de petición oportunamente y dentro de los términos estipulados por Ley.

Generar mayor compromiso por parte de los colaboradores de la entidad en el manejo de la plataforma de gestión de procesos Integrasoft, con el propósito de darle debido tramite a las solicitudes y peticiones presentadas por usuarios

Fortalecer la cultura servicio en todos los equipos de trabajo de la entidad para responder diligentemente y en los tiempos precisos las PQRSD, según lo establece la Ley.



# Gracias!

