



**ÁREA METROPOLITANA
DE BUCARAMANGA**
BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA

Ciudad Región Para Todos



**ÁREA METROPOLITANA
DE BUCARAMANGA**

BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA

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



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.



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



Área Metropolitana de Bucaramanga
Buenos días Puedo Ayudarlo

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.

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



ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA



@ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA



COMUNICACIONES AMB

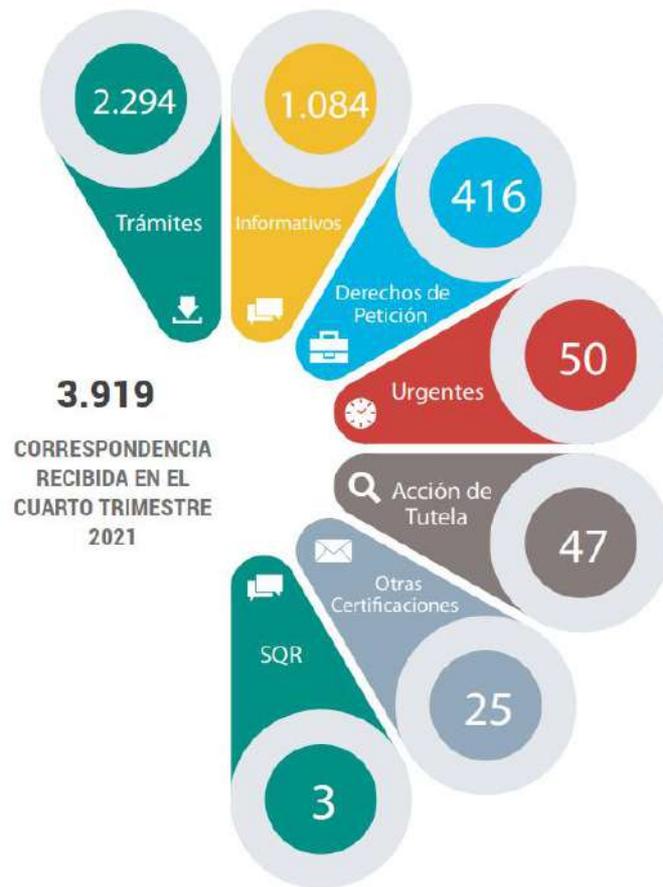


@AREAMETROBGA



ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

Correspondencia recibida en la entidad

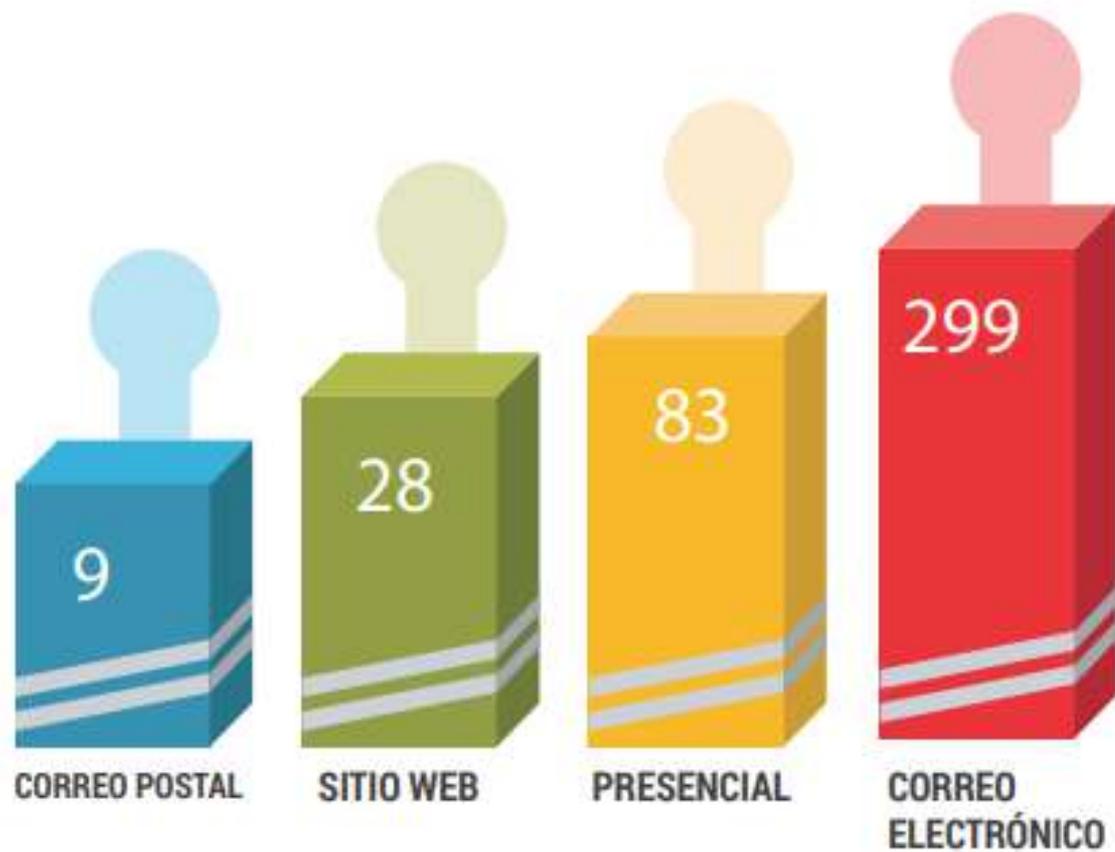


Canales de atención dispuestos para la atención al ciudadano

CORRESPONDENCIA GENERAL



PQRS - 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	321	186		99	36
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública)	79	50		14	15
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	16	15		1	
SQR	3	2			1



Consolidado cuantitativo por tipología documental de los Derechos de petición radicados durante el cuarto trimestre de 2021 en el Área Metropolitana de Bucaramanga

Tipo de petición	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
DP (Derechos de petición de orden general)	105	107	109	321
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública)	25	28	26	79
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	11	3	2	16



TIEMPOS DE RESPUESTA

30 días hábiles

- Peticiones de interés general o particular: salvo norma especial toda petición deberá resolverse.

20 días hábiles

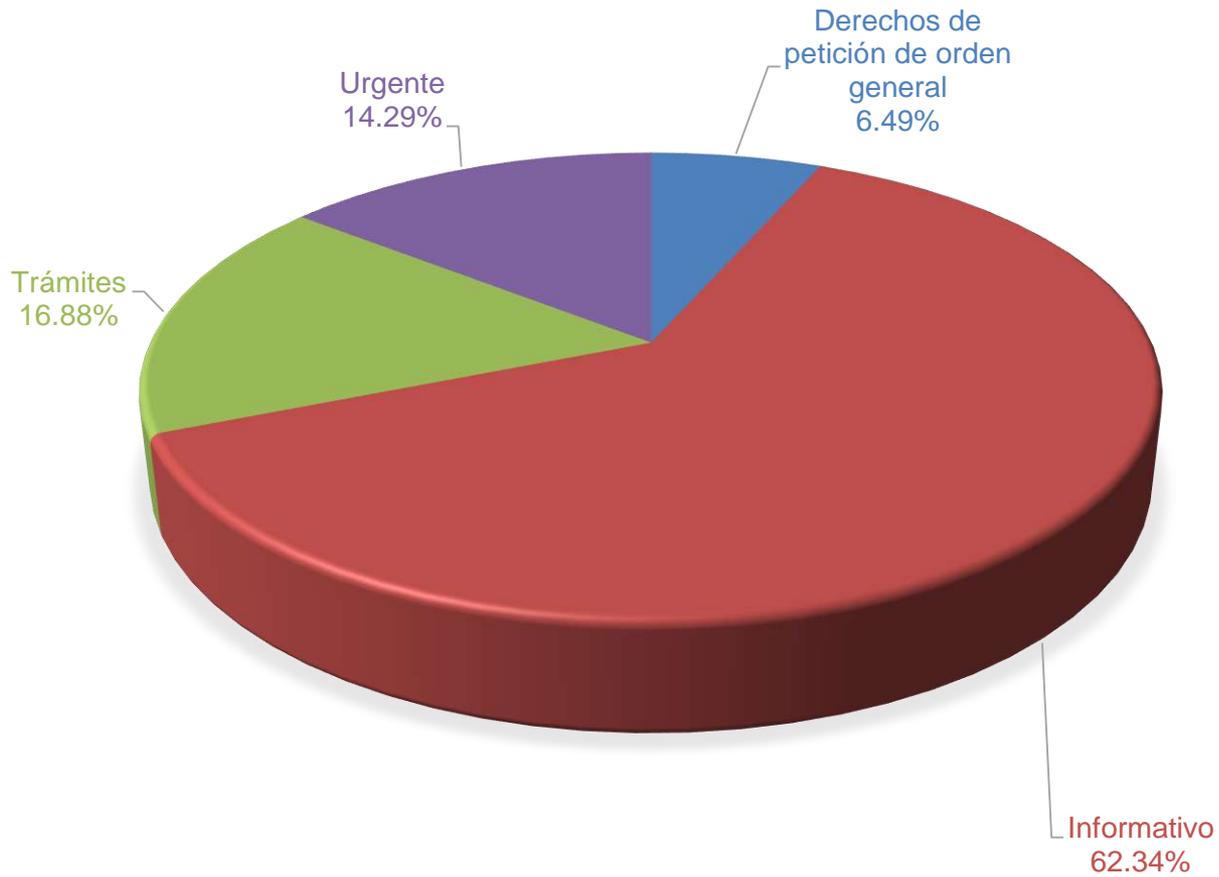
- Peticiones de documentos y de información.

35 días hábiles

- Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.

Decreto 491 de 2020 Las peticiones radicadas a partir del 12 de marzo de 2020 y hasta el 30 de noviembre de 2020 o hasta cuando perdure la emergencia sanitaria.

Dirección

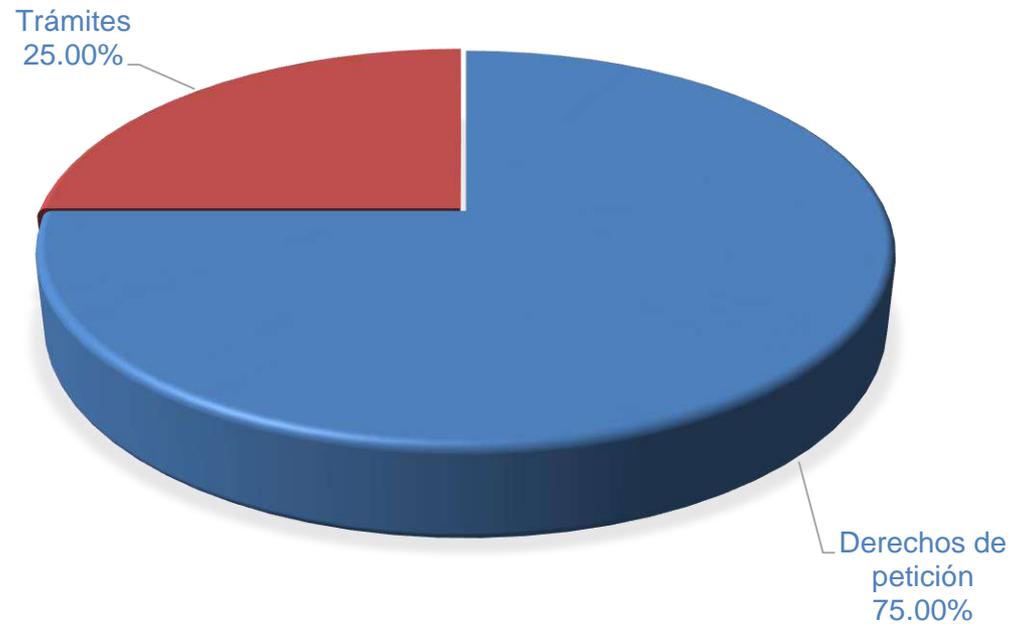


Tiempo de respuesta PQRSD Dirección

Tipo de requerimiento	# 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
Dp (Derechos de petición de orden general)	3	1		1	1
Dp1 (Solicitud desde otra entidad pública)	2	2			



Control Interno

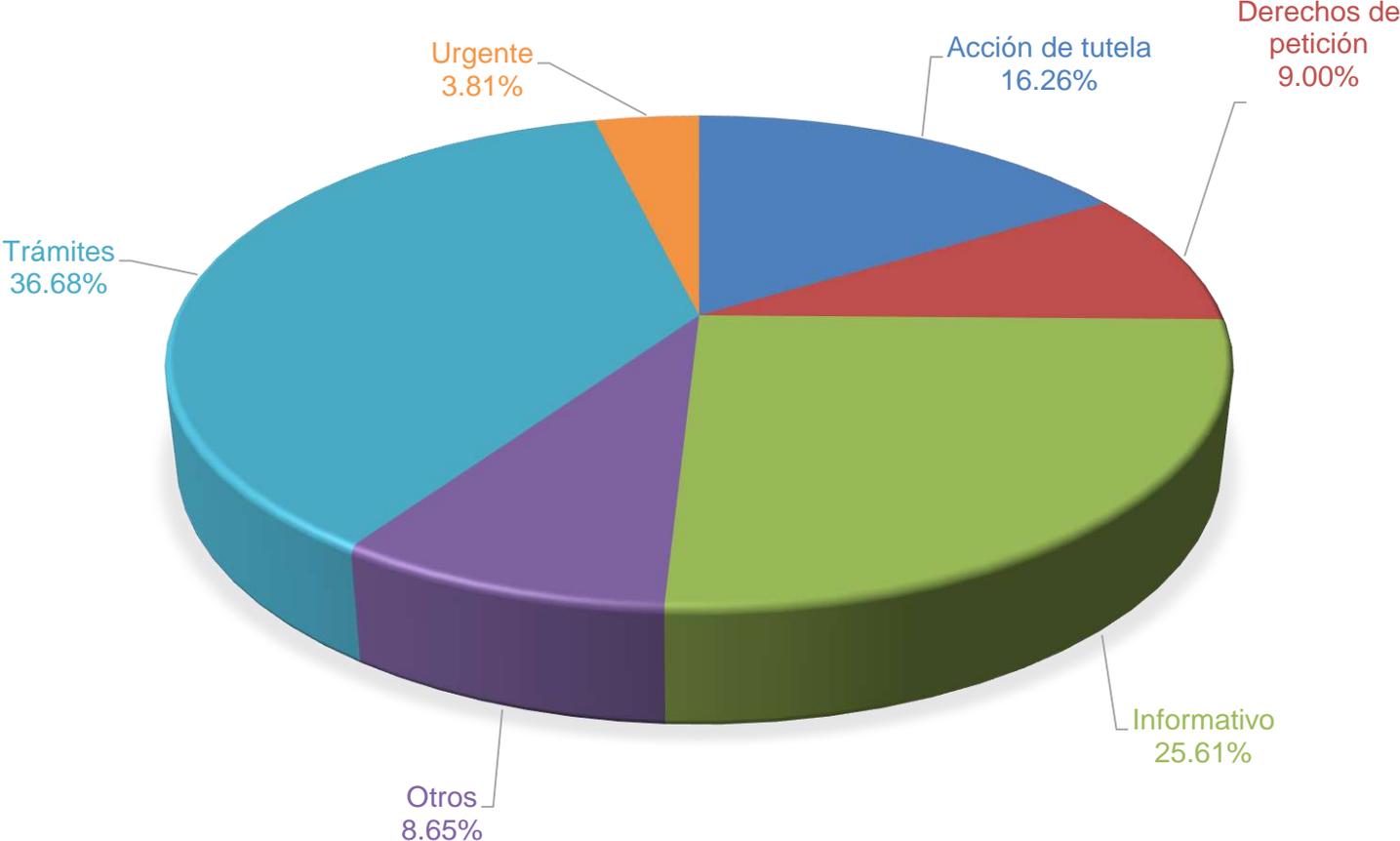


Tiempo de respuesta PQRSD Control Interno

Tipo de requerimiento	# oficios recibidos	# oficios respondidos a tiempo	# de oficios respondidos fuera de tiempo	# de oficios en tramite pendientes por responder que están 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

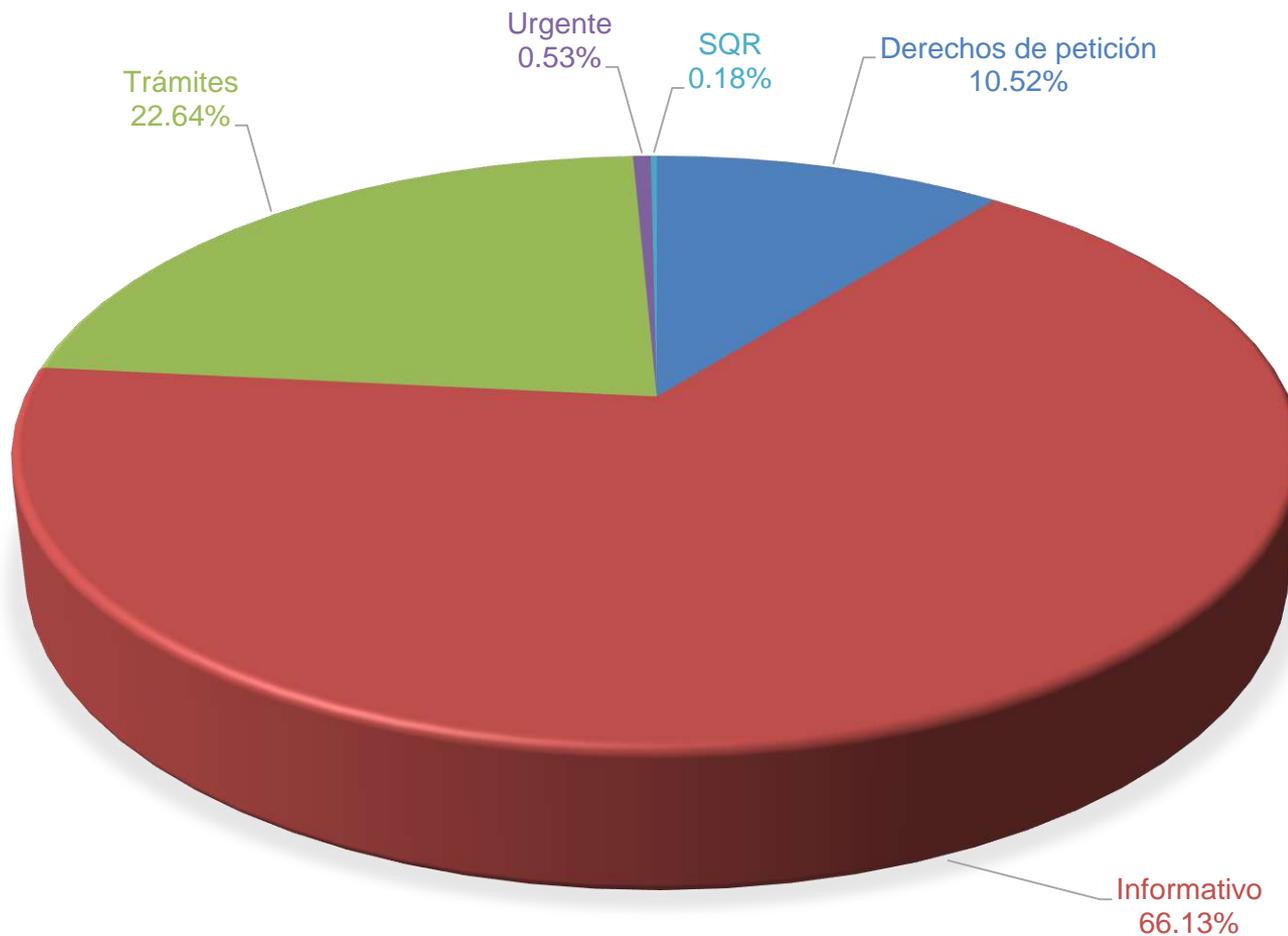


Tiempo de respuesta PQRSD Secretaria General

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)	13	4		6	3
Dp1 (Solicitud desde otra entidad pública)	7	6			1
Dp1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	6	6			



Subdirección Administrativa y Financiera

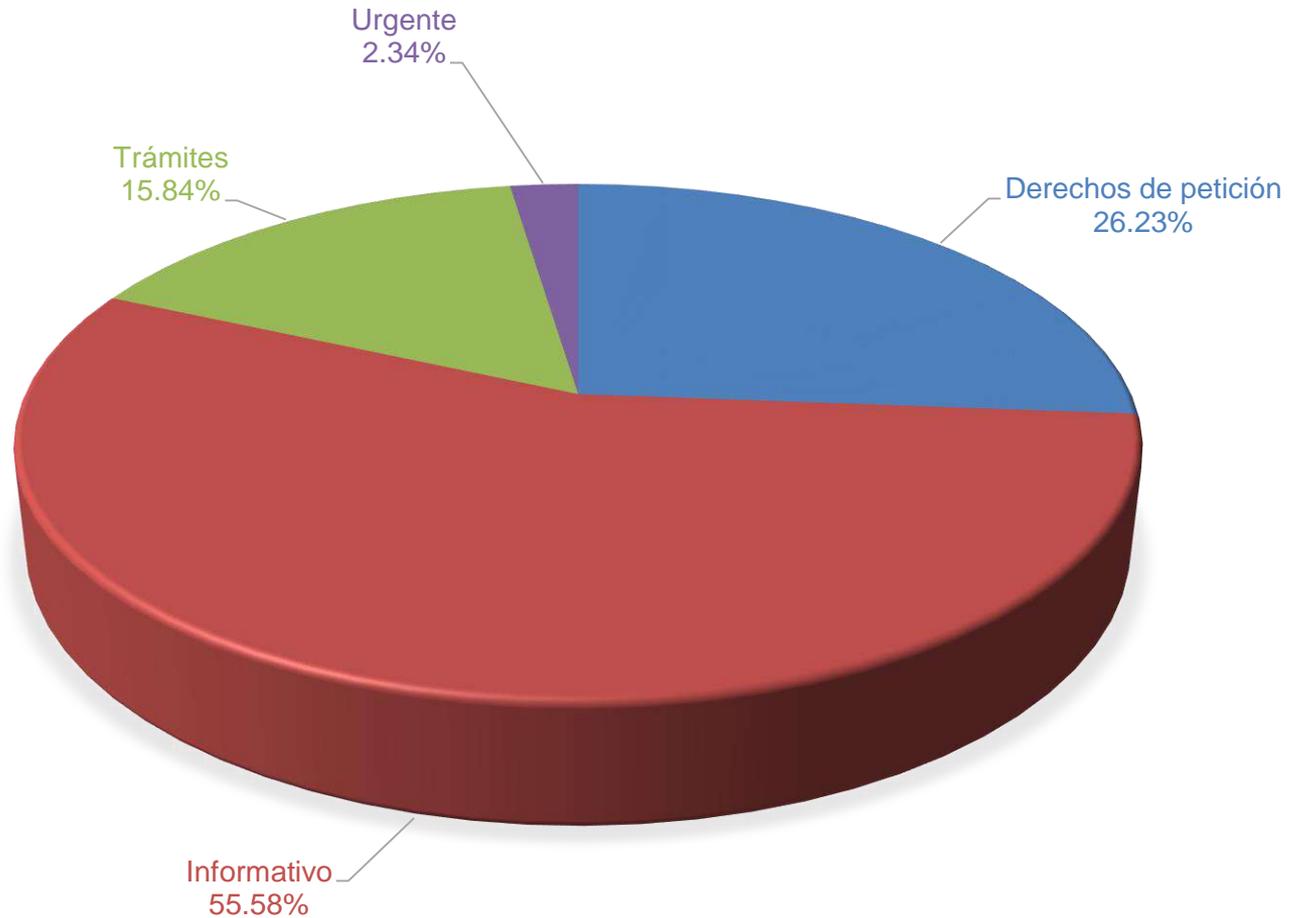


Tiempo de respuesta PQRSD Subdirección Administrativa y Financiera

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)	46	32		14	
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	12	8		4	
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	1	1			
SQR	1	1			



Subdirección Ambiental

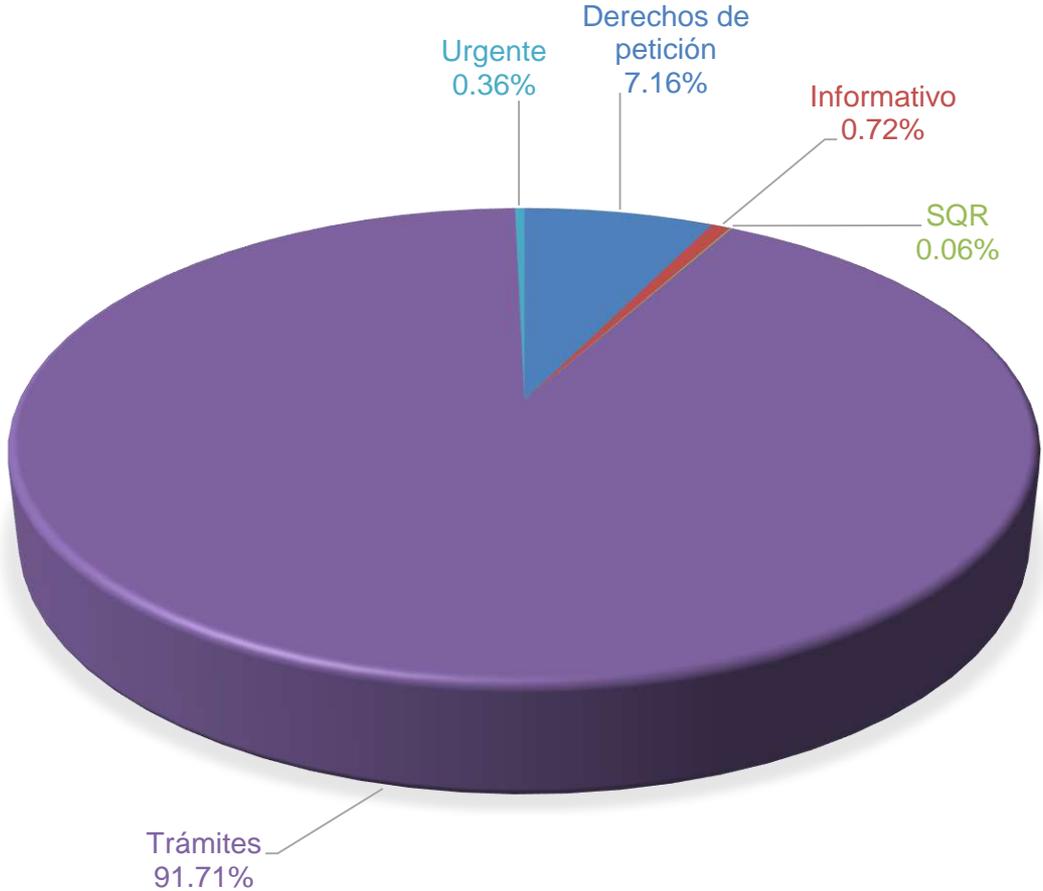


Tiempo de respuesta PQRSD Subdirección Ambiental

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)	79	67		12	
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	15	13		2	
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	7	6		1	



Subdirección de Planeación e Infraestructura

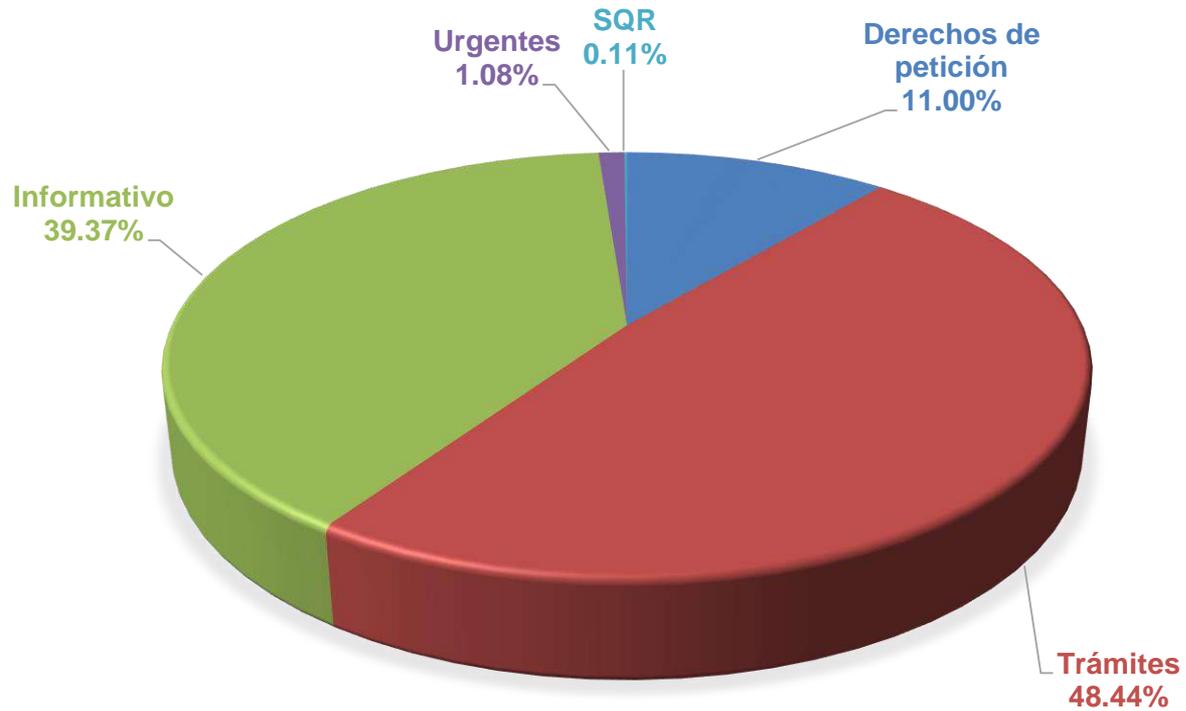


Tiempo de respuesta PQRSD Subdirección de Planeación e Infraestructura

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	102	47		33	22
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública-10 Días)	18	7		2	9
SQR	1	1			



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)	76	33		33	10
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	25	14		6	5
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	1	1			
SQR	1				1



Conclusiones

1

Del total de oficios recibidos durante el cuarto trimestre de 2021, el 10.61% corresponde a derechos de petición y el 0.08% a SQR.

2

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD fue la Subdirección de Planeación e Infraestructura, con un total de 121 requerimientos.

3

Del total de PQRSD recibidas durante el trimestre, a la fecha se han contestado el 60.38% de requerimientos de dentro de los términos estipulados por Ley.

4

Del total de oficios recibidos durante el trimestre, 58 requerimientos fueron trasladados a otra institución.

5

Durante el trimestre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud fue el correo electrónico, con el 52.87% y el menos utilizado es el telefónico con el 0.10%.

6

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

