



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

Región Metropolitana

---

# INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRDS) Primer trimestre de 2022



Región Metropolitana

---

## 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).

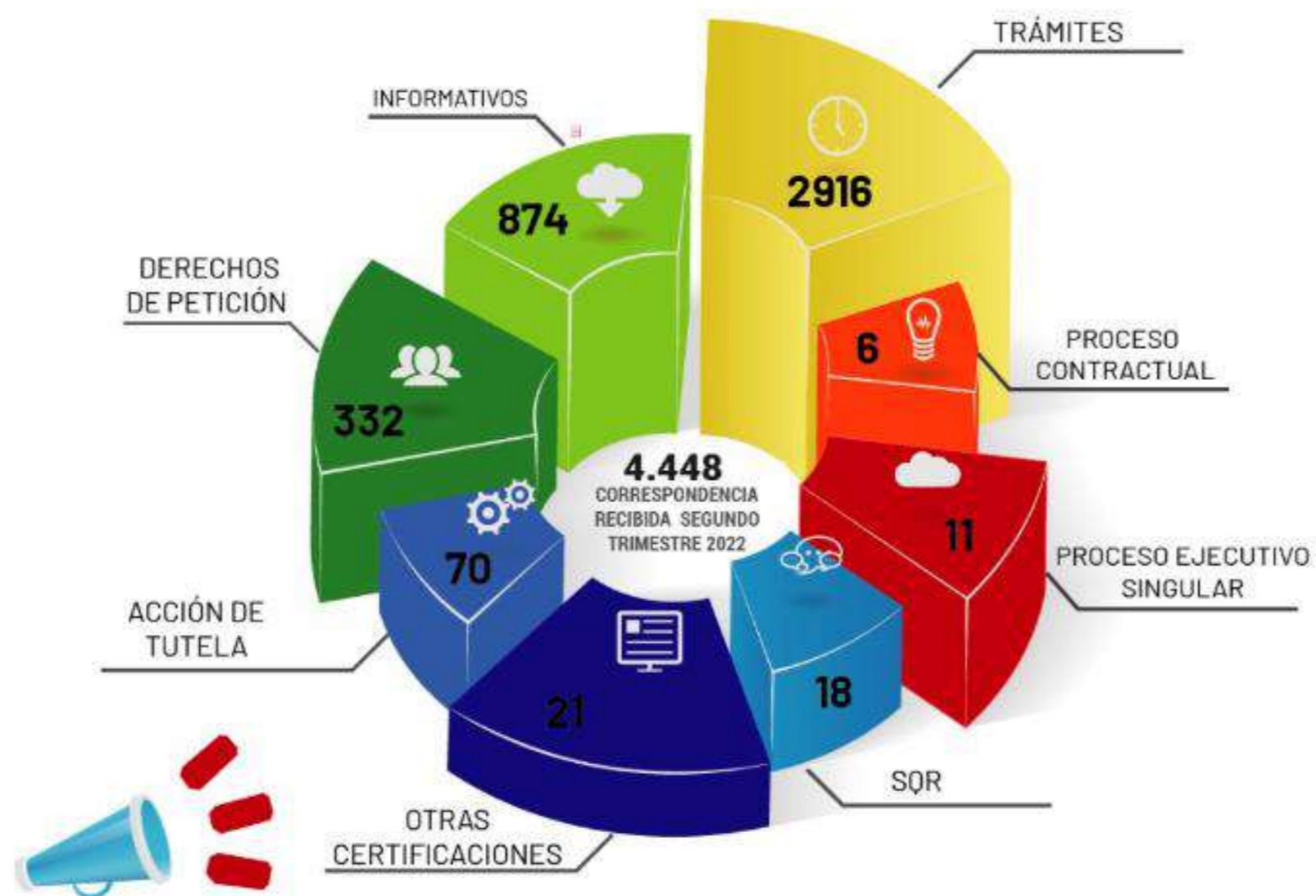


**Correo Postal:** Dirigiendo por cualquier medio de correspondencia postal sus PQRSD a la Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana – 69 Centro de Convenciones Neumundo en Bucaramanga.

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

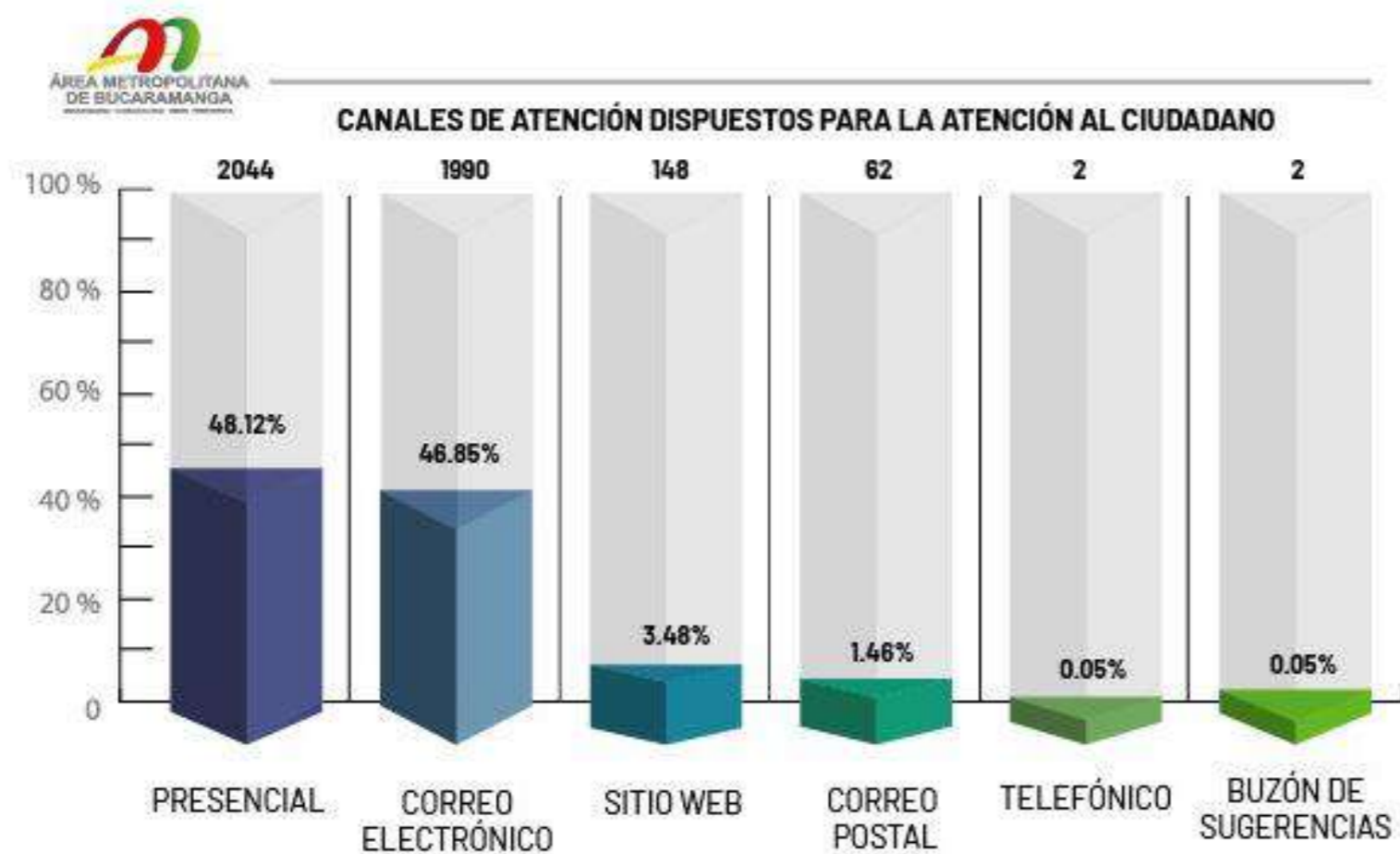


## Correspondencia recibida en la entidad



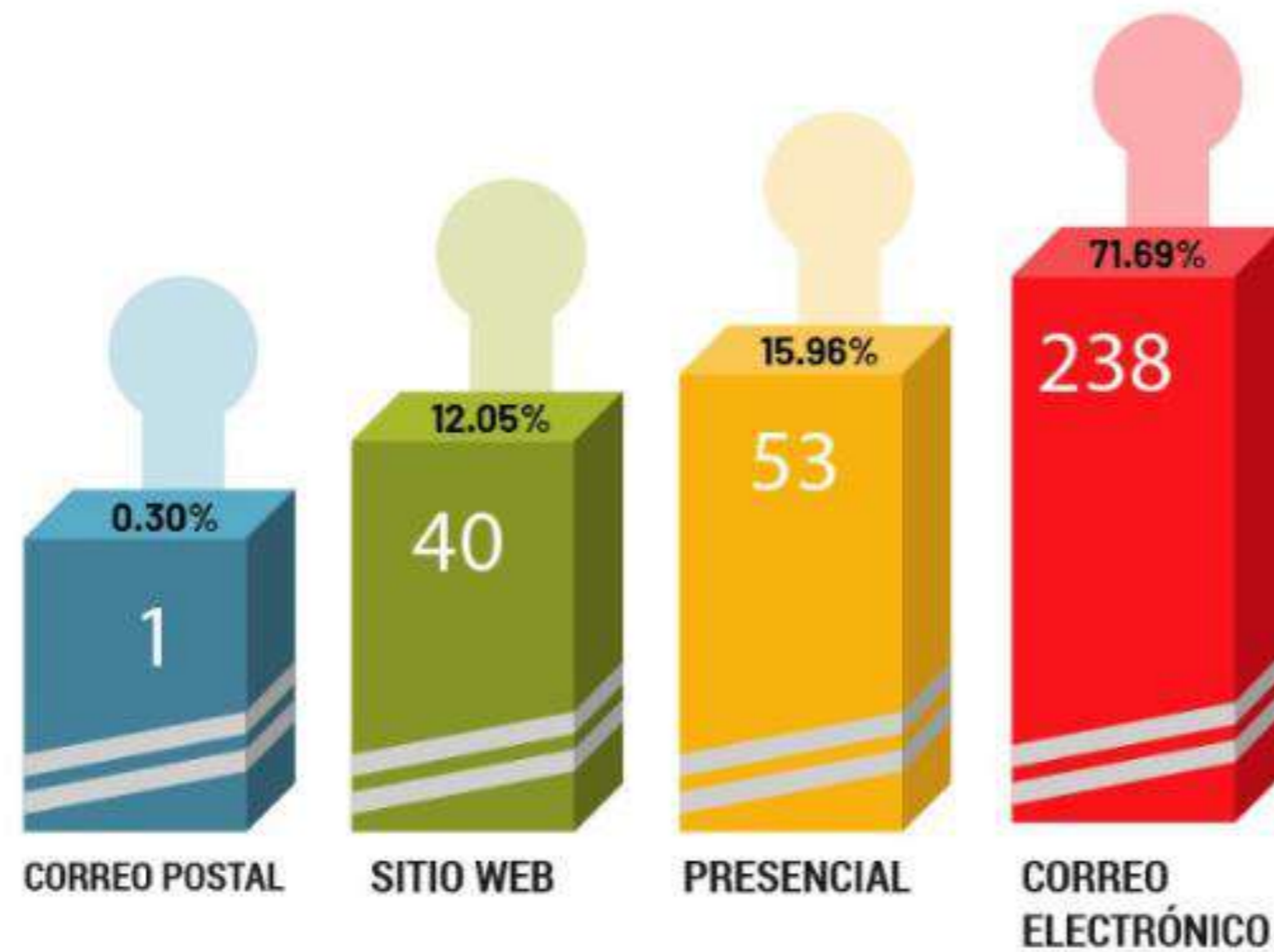
Región Metropolitana

## Canales de atención dispuestos para la atención al ciudadano



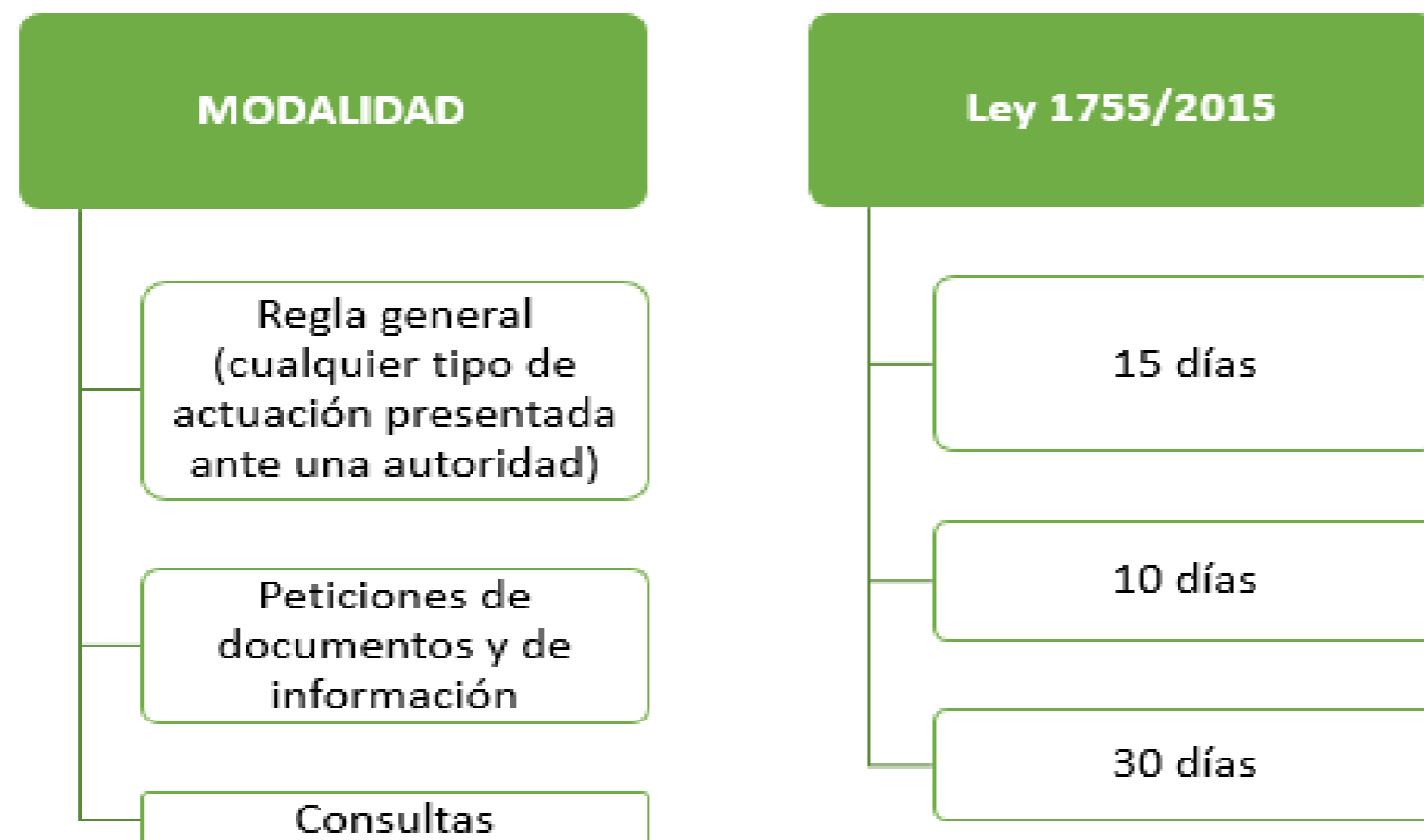
Región Metropolitana

## PQRSD recibidas por Canales de atención



Región Metropolitana

## PETICIONES Y TÉRMINOS



\*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad deberá informar al interesado, antes del vencimiento del término expresando los motivos de la demora y señalar el plazo razonable en que resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

# PROCEDIMIENTO PARA PQRD'S EN EL AMB

## RECEPCIÓN DE LA PQRD'S

Canales de recepción:

- Sitio Web
- Redes sociales
- Correo electrónico
- Vía telefónica.
- Presencial
- Buzón de sugerencias
- Correo Postal

## REGISTRO

Plataforma BPM.Gov  
 Término: máximo de un (1) día.

## DIRECCIONAMIENTO

Envío de la petición al área Misional o Administrativa a la cual va dirigida.

## ASIGNACIÓN

Asignación de funcionario o contratista competente para la gestión de cada PQRD

**Falta de competencia:**

Evidenciada la falta de competencia el funcionario deberá, informar al peticionario y remitir al competente, dentro de los 5 días siguientes a la recepción de la solicitud.

## RESPUESTA

-Radicación en la plataforma BPM 2 días antes del vencimiento.

-envío físico de la respuesta al peticionario.



## **Cuantitativo por tipología documental de los PQRSD radicados durante el segundo trimestre de 2022 en el Área Metropolitana de Bucaramanga**

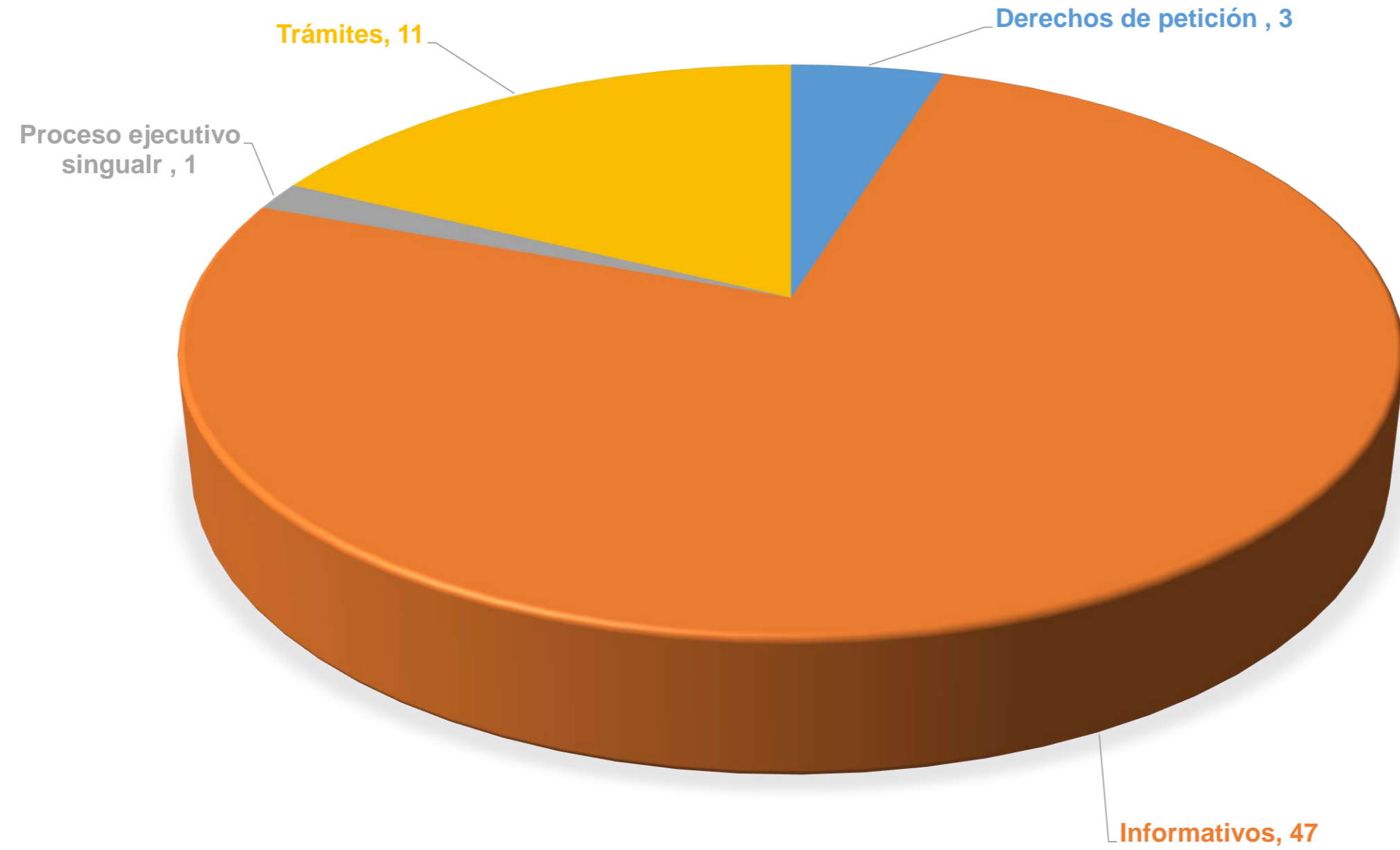
| Tipo de petición  | Abril | Mayo | Junio | TOTAL      |
|---|-------|------|-------|------------|
| DP (Derechos de petición de orden general)  | 49    | 110  | 107   | <b>266</b> |
| DP1 (Solicitud desde otra entidad pública)  | 14    | 33   | 14    | <b>61</b>  |
| DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)  |       | 1    | 3     | <b>4</b>   |
| DP2 (Consulta relacionada con las materias a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo con sus funciones) |       | 1    |       | <b>1</b>   |
| SQR   | 1     | 10   | 7     | <b>18</b>  |

## Respuesta a PQRSD 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   | <b>266</b>          | 138                            | 8  | 19   | 101                                     |
| DP1 (Solicitud desde otra entidad pública)  | <b>61</b>           | 35                             | 4  |  | 22                                      |
| DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)  | <b>4</b>            | 1                              |  |  | 3                                       |
| DP2 (Consulta relacionada con las materias a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo con sus funciones) | <b>1</b>            | 1                              |  |  |   |
| Queja   | <b>6</b>            |                                |  | 3  | 3                                       |
| Reclamo   | <b>10</b>           |                                |  | 1  | 9                                       |
| Sugerencia  | <b>2</b>            | 1                              |  |  | 1                                       |

Región Metropolitana

# DIRECCIÓN



Región Metropolitana

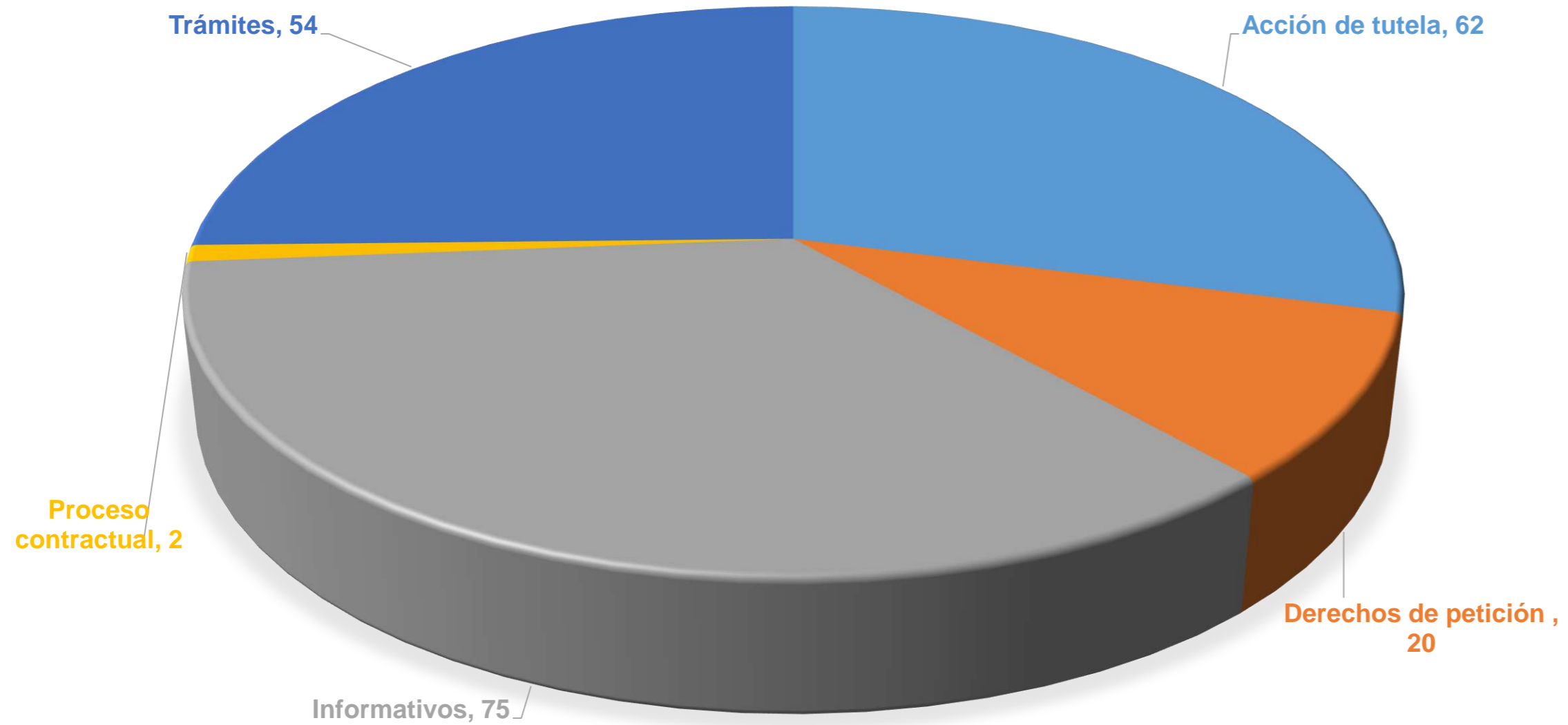
---

## 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) | 1                   | 1                              |  |  |   |
| DP1 (Solicitud desde otra entidad pública) | 2                   | 2                              |  |  |   |

Región Metropolitana

# SECRETARIA GENERAL



Región Metropolitana

---

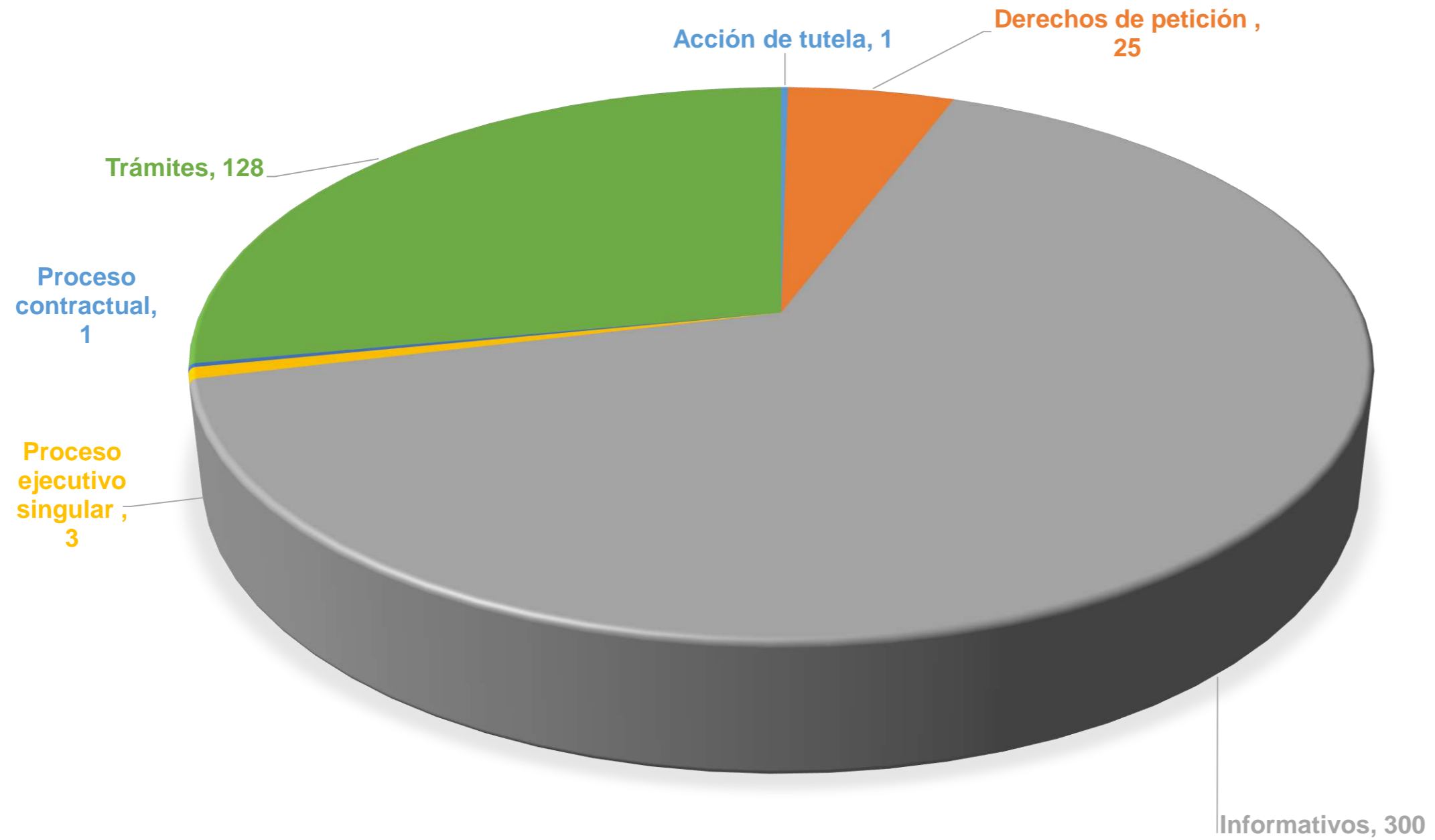
## Tiempo de respuesta PQRSD Secretaria General

| 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)                                   | 5                   | 4                              | 1  |  |   |
| Dp1 (Solicitud desde otra entidad pública)                                   | 14                  | 13                             |  |  | 1                                       |
| Dp1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad) | 1                   | 1                              |  |  |   |

Región Metropolitana

---

# SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



Región Metropolitana

## Tiempo de respuesta PQRSD Subdirección Administrativa y Financiera

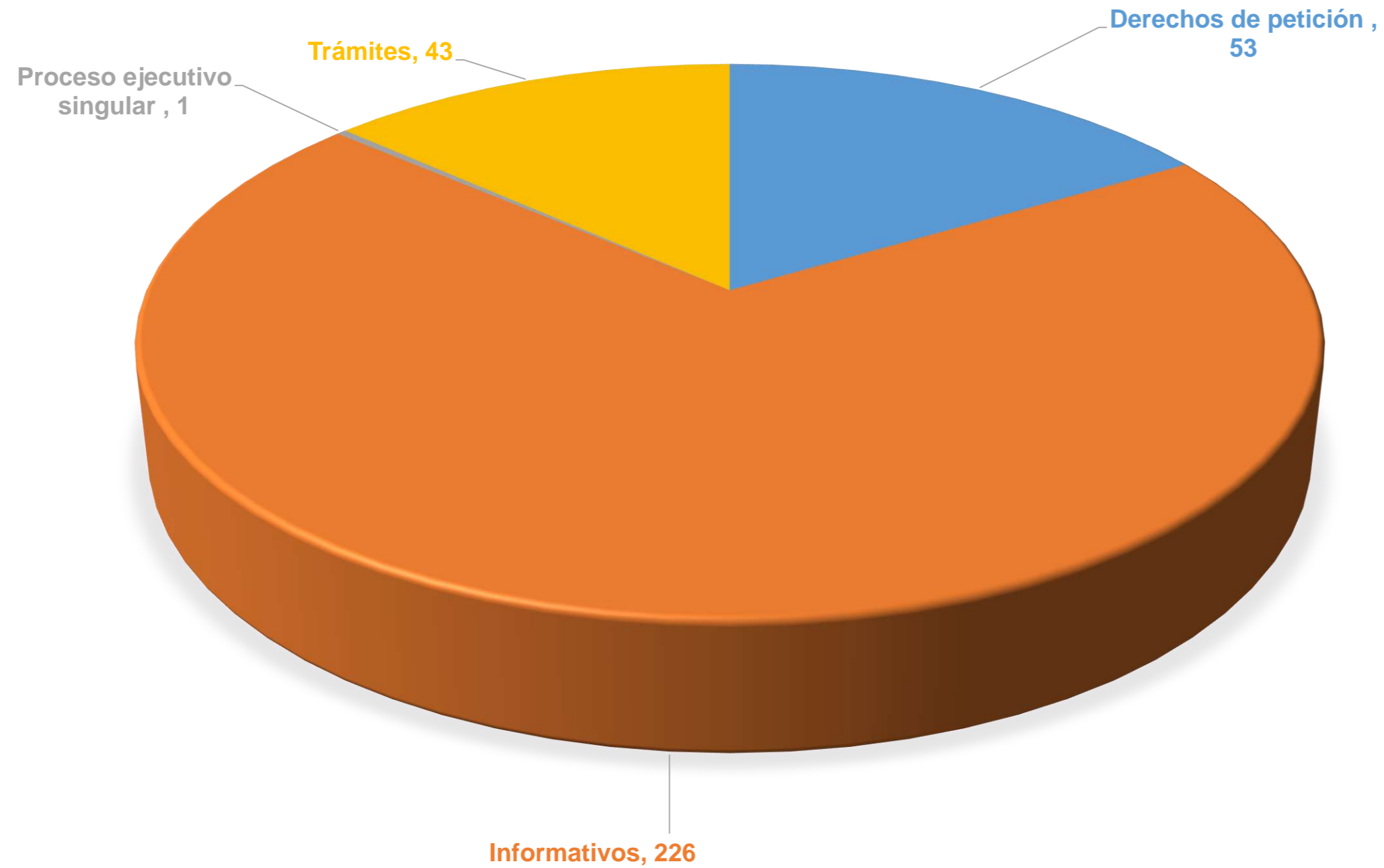
| Tipo  | # oficios recibidos | # oficios respondidos a tiempo | # de oficios respondidos fuera de tiempo | # de oficios pendientes por responder que aun están dentro del tiempo | # de oficios vencidos sin dar respuesta |
|---|---------------------|--------------------------------|--|---|---|
| Derechos de petición (de orden general)                     | 23                  | 13                             | 1  | 2   | 7                                       |
| Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública) | 2                   | 2                              |  |   |   |

Región Metropolitana

---



# SUBDIRECCIÓN AMBIENTAL

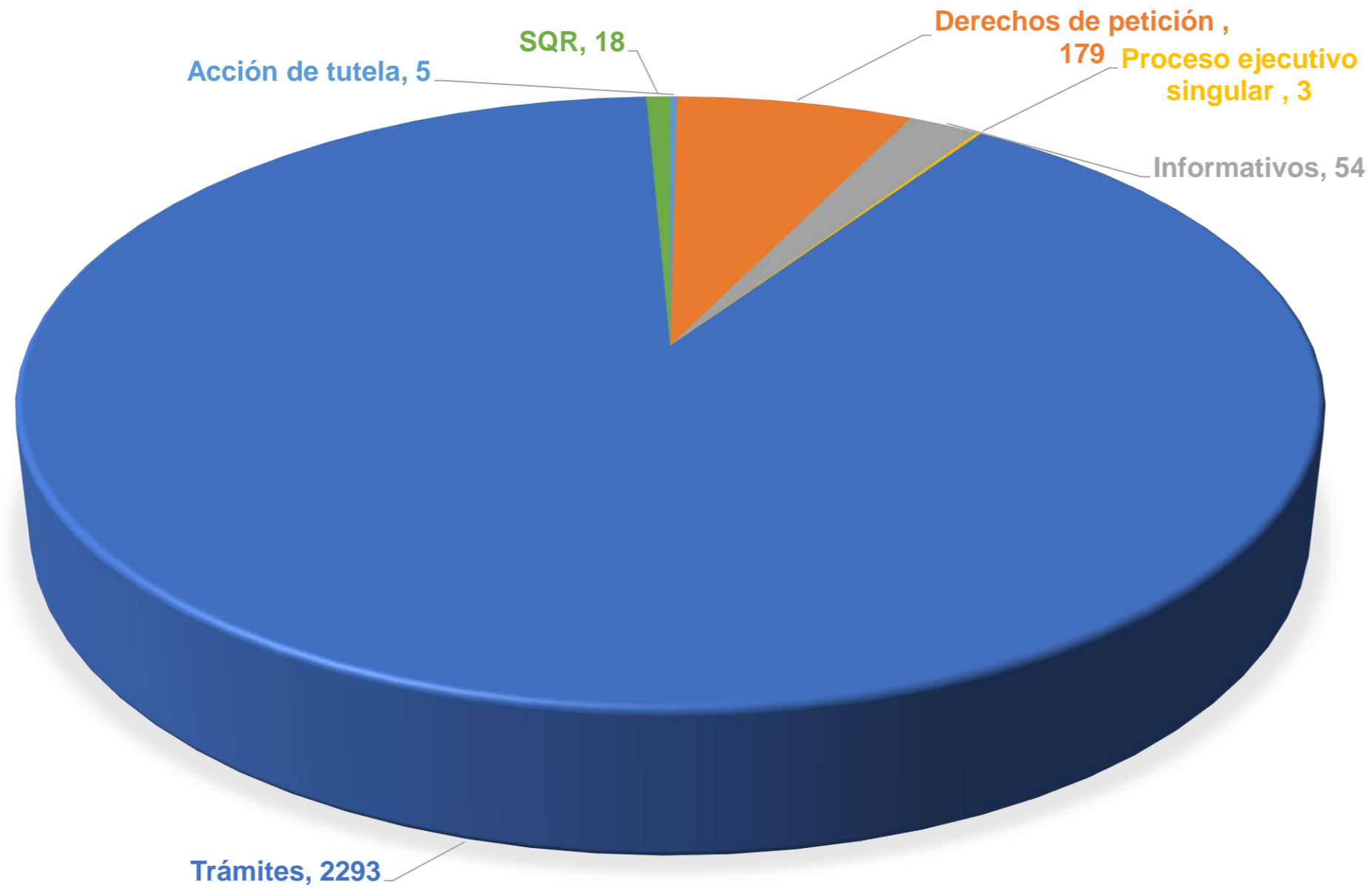


Región Metropolitana

## 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)    | 49                  | 48                             |  |   | 1                                       |
| Dp1 (Solicitud desde otra entidad pública) | 4                   | 4                              |  |   |   |

# SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA



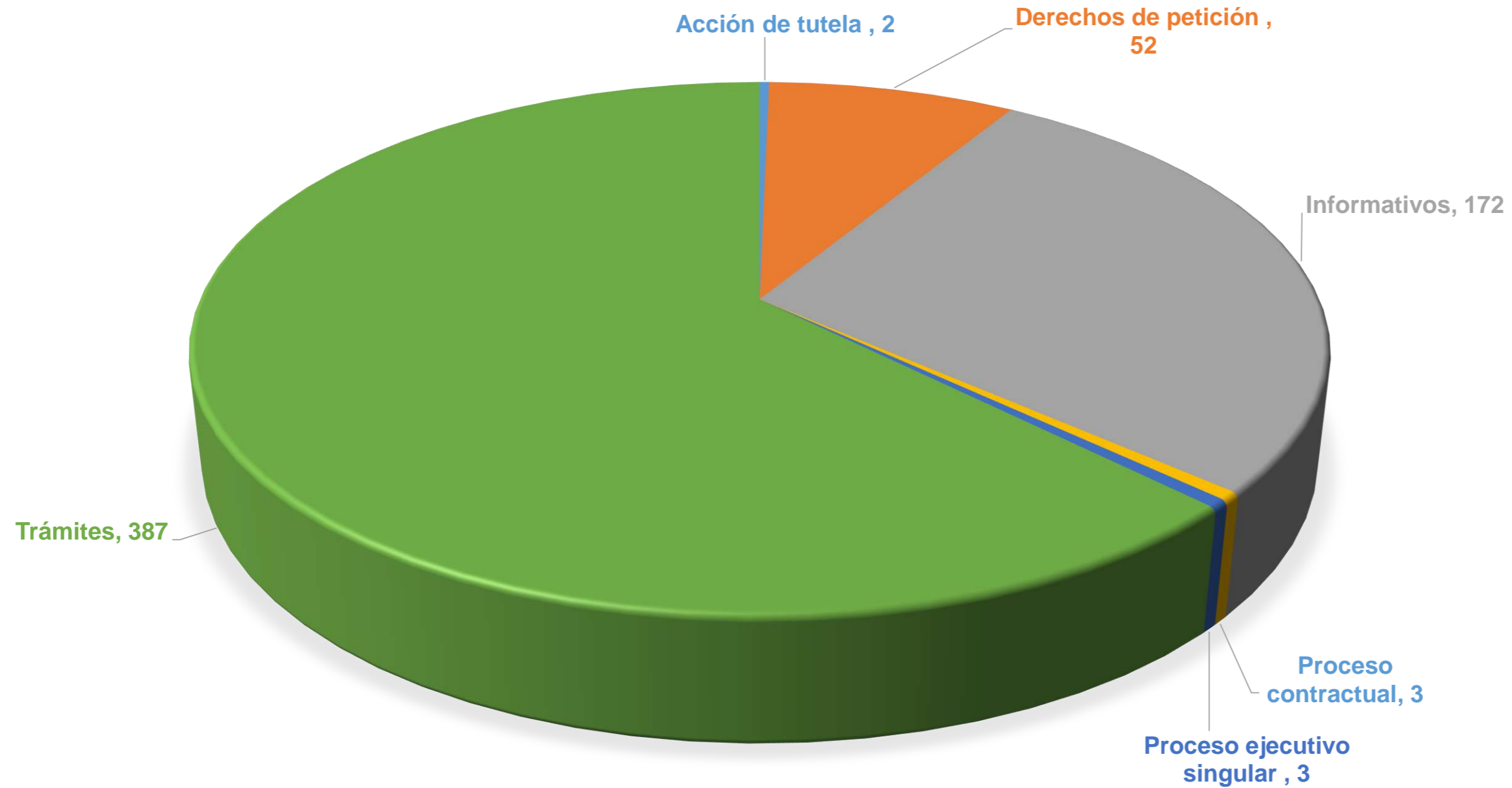
Región Metropolitana

## 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  | 143                 | 30                             | 6  | 14  | 93                                      |
| DP1 (Solicitud desde otra entidad pública)                                   | 33                  | 8                              | 4  |   | 21                                      |
| DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad) | 3                   |                                |  |   | 3                                       |
| Queja  | 6                   |                                |  | 3   | 3                                       |
| Reclamo  | 10                  |                                |  | 1   | 9                                       |
| Sugerencia   | 2                   | 1                              |  |   | 1                                       |

Región Metropolitana

# SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO



Región Metropolitana

---

## 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 |
|---|---------------------|--------------------------------|--|---|---|
| Dp (Derechos de petición de orden general)  | 45                  | 42                             |  | 3   |   |
| Dp1 (Solicitud desde otra entidad pública)  | 6                   | 6                              |  |   |   |
| DP2 (Consulta relacionada con las materias a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo con sus funciones) | 1                   | 1                              |  |   |   |

Región Metropolitana

---

## Conclusiones

- 1 De total de oficios recibidos en la entidad durante el trimestre, el 7,82 % corresponde a Derechos de Petición y el 0,42 % a SQR
- 2 Durante el segundo trimestre el canal mas utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud fue el presencial con el 48,12 %
- 3 Del total de oficios recibidos durante el trimestre, 62 requerimientos fueron trasladados a otra institución.
- 4 Del total de oficios recibidos, a ninguna solicitud se le negó la información.
- 5 Del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022, a la fecha se han contestado 176 requerimientos dentro de los términos estipulados por ley
- 6 La dependencia que atendió el mayor numero de PQRSD fue la Subdirección de Planeación e Infraestructura, con un total de 197 requerimientos.

Región Metropolitana

---



Región Metropolitana

---