



ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD TERCER TRIMESTRE
JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2022**

SECRETARÍA GENERAL

Contratista
DIANA PATRICIA VILLAMIZAR VARGAS

Bucaramanga, Noviembre de 2022

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS	3
1.1 OBJETIVO GENERAL	3
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
2 ALCANCE.....	3
3. MARCO NORMATIVO.....	5
4. TOTAL DE OFICIOS RECIBIDOS POR LA ENTIDAD.....	7
5. PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD SEGÚN SU NATURALEZA.....	8
5.1. CUANTITATIVO DE LOS PQRSD RADICADOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2022 EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA SEGÚN SU NATURALEZA.....	10
6. TIEMPOS DE RESPOUESTA EN LA ATENCIÓN A LA PQRSD ATENDIDAS.....	10
6.1. TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS DEL AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	11
7. TRASLADO DE PETICIONES.....	14
8. PETICIONES NEGADAS.....	15
9. CONCLUSIONES	15
10. RECOMENDACIONES.....	16

• INTRODUCCIÓN

La secretaría General del ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA se presta a rendir el informe trimestral de seguimiento y evaluación a la atención brindada por parte de la entidad, a las peticiones de la ciudadanía, partes interesadas y sus grupos de valor para el debido control y con el objeto de evaluar y verificar su oportuna atención, así como realizar las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que propendan por una adecuada prestación de servicio a los usuarios de la entidad.

La información dispuesta en este informe comprende el seguimiento al trámite de las PQRSD recibidas y atendidas por las dependencias del ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA, durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio al 30 de septiembre de 2022.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA, durante el periodo comprendido entre 01 de Julio al 30 de septiembre de 2022, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar información de los oficios recibidos por la entidad y de la atención a PQRSD recibidas según su naturaleza.
- Presentar reporte de la atención oportuna a las PQRSD por parte de las oficinas receptoras de la entidad.
- Presentar información sobre los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad para la recepción de PQRSD.
- Presentar la información de traslados y peticiones negadas.

2. ALCANCE

El periodo objeto de revisión comprende las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas por el ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA durante el periodo comprendido del 01 de Julio al 30 de septiembre de 2022 con los debidos tiempos de respuesta.

El Área Metropolitana de Bucaramanga dispuso un procedimiento para el adecuado trámite y posterior seguimiento y control a las peticiones, quejas y reclamos presentados con el fin de brindar atención oportuna y eficiente a los usuarios, que responda a sus necesidades y expectativas, y que sea accesible a través de diversos canales integrados tanto físicos como electrónicos.

La Secretaría General deberá rendir informe trimestral respecto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Dicho informe es remitido al profesional Universitario de la Subdirección Administrativa y Financiera, a efectos de que se publique en la página web de la entidad.

Los usuarios del Área Metropolitana de Bucaramanga tienen a su disposición diversos canales a través de los cuales pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas de competencia de la entidad.



Sitio Web: Accediendo a [http://www.amb.gov.co/](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.



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 Neumundo en Bucaramanga.

3. MARCO NORMATIVO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA

- Constitución Política de Colombia - Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”; Artículo 74. *“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley. El secreto profesional es inviolable”*.

LEYES

- **Ley 1712 de 2014**, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1755 del 30 de junio 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.
- **Ley 190 de 1995**, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- **Ley 734 de 2002**, “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- **Ley 962 de 2005**, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- **Ley 1437 de 2011**, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Ley 1474 de 2011**, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- **Ley 1581 de 2012**, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.

DECRETOS

- **Decreto 2623 de 2009**, “Por el cual se crea el sistema Nacional del Servicio al Ciudadano”.
- **Decreto 019 de 2012**, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

- **Decreto 2573 de 2014**, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 1166 de 2016**, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- **Decreto 103 de 2015**, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 491 de 2020**, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica.
- **Decreto 2641 de 2012**, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **Decreto 1074 de 2015**, Capítulo 25, Reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012.

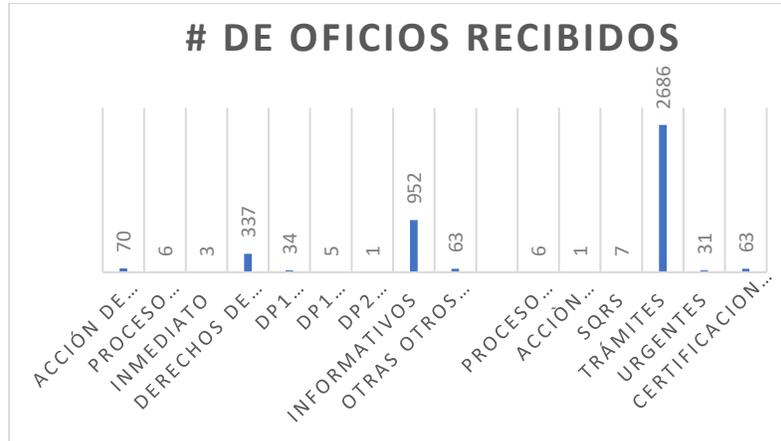
RESOLUCIONES Y CIRCULARES

- **Resolución No. 00262 de 2017 del AMB**, “Por la cual se reglamente el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Área Metropolitana de Bucaramanga”.
- **Resolución No. 00047 de 2019 del AMB**, “Por medio del cual se adopta la Política de Tratamiento de datos en el Área Metropolitana de Bucaramanga”.
- **Resolución No. 00415 de 2020 del AMB**, “Por la cual se actualiza la reglamentación en el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Área Metropolitana de Bucaramanga”.
- **Resolución No. 0098 de 2020**, “Por medio de la cual se actualiza la Política de Tratamiento de datos aprobada bajo la resolución 00047 del 28 de enero de 2019 del Área Metropolitana de Bucaramanga”.
- Circular Interna 009 del 12 de marzo de 2018.

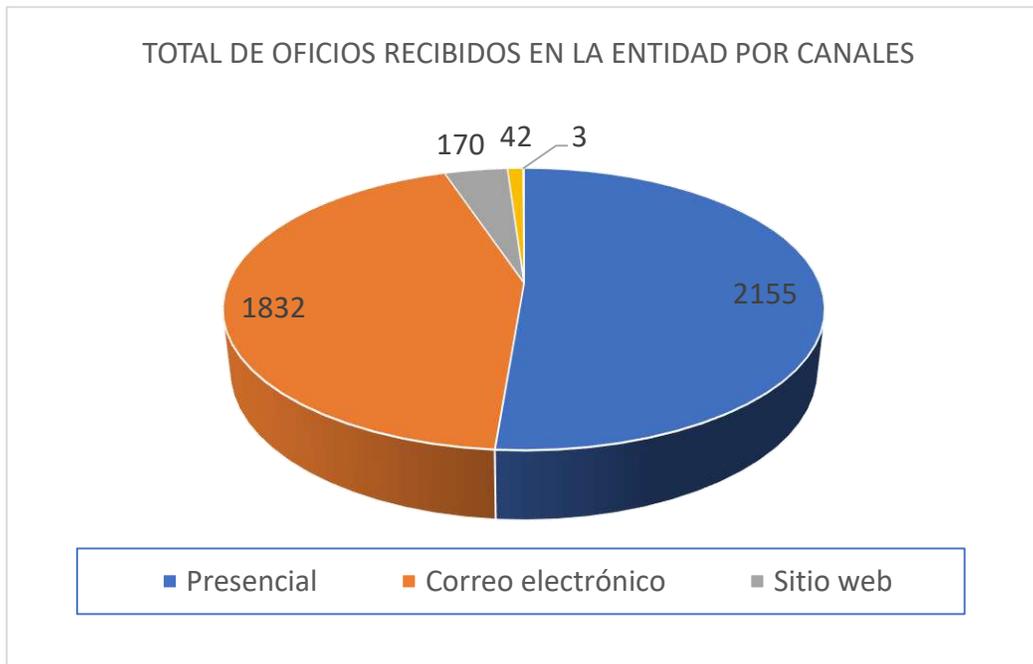
DOCUMENTOS DE LA ENTIDAD

- Plan anticorrupción del Área Metropolitana de Bucaramanga.
- Mapa de riesgos de la Secretaría General.
- Procedimiento para peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de PQRSD.

4. TOTAL DE OFICIOS RECIBIDOS POR LA ENTIDAD



En la entidad se recibió en el periodo comprendido del 1 de julio al 30 de septiembre de 2022 un total de 4202 oficios de los cuales la cantidad de PQRSD recibidas para este periodo es de 415 un 9.87 % del total.



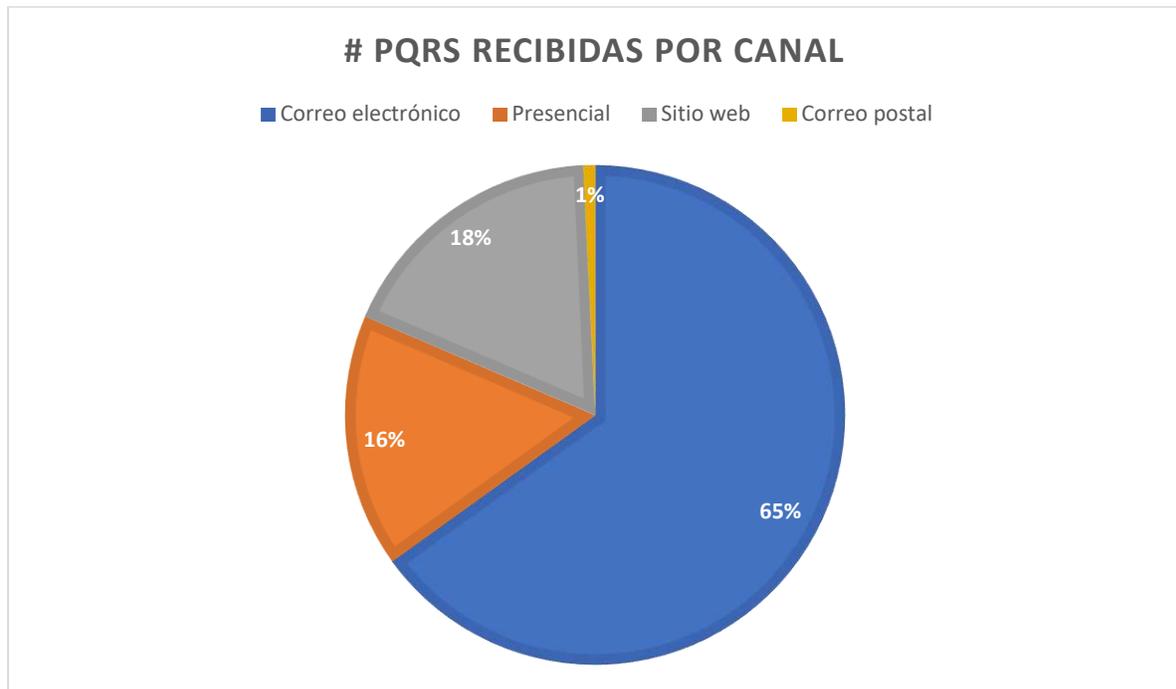
Del total de oficios recibidos por la entidad (4202) el 51,29 % corresponde al canal de presencialidad evidenciando este como la opción preferida por los usuarios con un

total de 2155 oficios, seguido del canal correo electrónico con 1832 oficios un 43.60 % de uso.

5. PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD SEGÚN SU NATURALEZA

La cantidad de PQRSD recibidas por la entidad es de 415 un 9.87 % dentro de lo cual se evidencia que las peticiones de interés general son las más utilizadas por la ciudadanía, estas representan el 81,20 % del total, seguido de las solicitudes desde otra entidad pública con un total de 34 oficios recibidos es decir un 8,19% , la menor usada es la consulta relacionada con las materias a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo con sus funciones) con un 0,24 % del total .

Derechos de petición de orden general y particular	337
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública)	34
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	5
DP2 (Consulta relacionada con las materias a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo con sus funciones)	1
SQRS	7
URGENTES (peticiones entre autoridades)	31
TOTAL	415



Para la recepción de PQRSD el canal mayor usado fue el correo electrónico con un 65% y un total de 270 oficios; el menos usado fue el correo postal con el 1% con un total de 3 oficios.

5.1 CUANTITATIVO DE LOS PQRSD RADICADOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2022 EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA SEGÚN SU NATURALEZA

Tipo de petición	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL
DP (Derechos de petición de orden general)	84	122	131	337
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública)		4	1	5
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	11	6	17	34
DP2 (Consulta relacionada con las materias a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo con sus funciones)			1	1
SQR		1	6	7
URGENTES	3	16	12	31

6. TIEMPOS DE RESPUESTA EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSD RECIBIDAS

La plataforma BPM.Gov genera un correo de alerta diario, el cual es enviado automáticamente a la Oficina de Control Interno, Secretario General, para el seguimiento de los PQRD próximos a vencer y vencidos en términos. En los siguientes recuadros se podrá observar la cantidad de PQRSD por dependencias Respondidos a tiempo, respondidos fuera de tiempo o de manera extemporánea, oficios en trámite pendientes por responder que están dentro del tiempo y el número de oficios vencidos sin dar respuesta. Teniendo en cuenta esto, del total de las solicitudes de PQRSD recibidas en el periodo julio, agosto y septiembre de 2022, la entidad ha atendido a tiempo o de manera oportuna el 49% de estas con un total de 205 . Tiene sin atender y fuera de términos el 30% con un total de 125. Las peticiones atendidas extemporáneamente equivalen al 20% con un total 84 como se expresa en el siguiente

recuadro.

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	337	173	62	-	102
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública)	34	12	11	-	11
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	5	4	1	-	-
DP2 (Consulta relacionada con las materias a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo con sus funciones)	1	-	-	-	1
Queja	6	2	1	-	3
Reclamo	1	-	-	-	1
URGENTES	31	14	10	-	7

<

6.1 TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS DEL AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

Se observa que en la Dirección fueron recibidos 5 PQRSD de los cuales 2 ya fueron respondidos a tiempo y 3 en el momento se encuentran vencidos sin dar respuesta.

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)	4	2	-	-	2
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública)	1	-	-	-	1

En la secretaría General el total de PQRSD recibidas es de 11 oficios, de los cuales 5 fueron respondidos a tiempo, 2 se respondieron de manera extemporánea y 4 se encuentran vencidos y sin dar respuesta.

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)	10	5	2	-	3
Dp1 (Solicitud desde otra entidad pública)	1	-	-	-	1

En la Subdirección Administrativa y Financiera el total de PQRS recibidas es de 50 oficios, de los cuales 31 fueron respondidos a tiempo, 15 se respondieron de manera extemporánea y 3 se encuentran vencidos y sin dar respuesta.

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)	42	27	13	-	2
Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)	5	3	2	-	-
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	2	2	-	-	-
DP2 (Consulta relacionada con la materia)	1	-	-	-	1

En la Subdirección Ambiental el total de PQRSD recibidas es de 85 oficios, de los cuales 5 fueron respondidos a tiempo, 2 se respondieron de manera extemporánea y 4 se encuentran vencidos y sin dar respuesta.

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)	80	77	2	-	1
Dp1 (Solicitud desde otra entidad pública)	4	4	-	-	-
Quejas	1	1	-	-	-

En la Subdirección de planeación e infraestructura las PQRS recibidas fueron 44, de los cuales 23 fueron respondidos a tiempo, 7 se respondieron de manera

extemporánea y 14 se encuentran vencidos y sin dar respuesta.

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	36	19	7	-	10
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública)	7	3	-	-	4
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	1	1	-	-	-

En la Subdirección de transporte metropolitano el total de PQRs recibidas es de 85 oficios, de los cuales 5 fueron respondidos a tiempo, 2 se respondieron de manera extemporánea y 4 se encuentran vencidos y sin dar respuesta.

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)	73	26	20	-	27
Dp1 (Solicitud desde otra entidad pública)	6	2	1	-	3
DP1 (Solicitud de o exámenes de documentos que reposan en la entidad)	2	1	1	-	-
Quejas	2	-	1	-	1

7. TRASLADOS DE PETICIONES

De acuerdo al total de peticiones recibidas, se trasladaron 58 peticiones es decir el 13,97% por competencia a otras entidades y 122 se encuentran en este momento pendiente por respuesta.

ETIQUETAS DE FILA	CUENTA DE TRASLADOS
SI	58
NO	235
PENDIENTE POR RESPUESTA	122
TOTAL	415

8. PETICIONES NEGADAS

ETIQUETAS DE FILA	CUENTA ¿SE NEGÓ INFORMACIÓN AL PETICIONARIO?
SI	0
NO	415
TOTAL	415

De acuerdo a lo descrito en el recuadro a ninguna petición se le negó la información.

9. CONCLUSIONES

- Del total de oficios recibidos en la entidad durante el tercer trimestre 2022 (4202) , el 8,02% corresponde a Derechos de Petición de orden general y particular y el 0,17 % a SQR y el 63,92 % corresponde a trámites.
- Durante el tercer trimestre del 2022 el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud fue el presencial con un total de 51,29 % y 2155 oficios recibidos y para PQRSD el canal mayor usado fue el correo electrónico con un 65% y un total de 270 oficios; el menos usado fue el correo postal con el 1% con un total de 3 oficios. Es importante resaltar que a ninguna solicitud se le negó la información y 74 fueron trasladados a otras entidades.
- Del total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2022 (415) correspondientes a Dirección, OCI, Secretaria General, SAM, SAF, SPI, TRM a la fecha se han contestado 61,78 % de requerimientos dentro de los términos estipulados por ley y la dependencia que recibió el mayor número de PQRSD fue la Subdirección de Ambiente, con un total de 85 requerimientos.

10. RECOMENDACIONES

- Dar a conocer y socializar los diferentes informes desarrollados por la oficina de control interno y la secretaría general al personal de cada dependencia, con el fin de tener un control a las peticiones, un adecuado trámite y posterior seguimiento de las quejas y reclamos presentados ante el Área Metropolitana de Bucaramanga, lo cual nos permitirá brindar atención oportuna y eficiente a los usuarios, de conformidad a lo dispuesto en la **Ley 1755 del 30 de junio 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.
- Exhortar a los jefes de cada una de las dependencias de la entidad, para realizar un llamado al personal encargado de dar respuesta a las PQRSD respecto a los tiempos de contestación, debido a que se encontró que para este trimestre el 30% corresponde a oficios que en este momento se encuentran vencidos y sin dar respuesta, esto con el propósito de evitar acciones legales por parte de los peticionarios.