



ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE
DE 2022**

SECRETARÍA GENERAL

**CONTRATISTA
DIANA PATRICIA VILLAMIZAR VARGAS**

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
6. TIEMPOS DE RESPUESTA EN LA ATENCIÓN A LA PQRSD ATENDIDAS.....	10
6.1. TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS DEL AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	10
7. TRASLADO DE PETICIONES.....	14
8. PETICIONES NEGADAS.....	14
9. CONCLUSIONES	15
10. RECOMENDACIONES.....	15

• INTRODUCCIÓN

La secretaría General del ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA se presta a rendir el informe semestral 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 31 de Diciembre 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 el 01 de Julio al 31 de Diciembre 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 31 de Diciembre 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 semestral 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/> 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 postal 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 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”.
- **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.

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 2641 de 2012**, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

- **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 103 de 2015**, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1074 de 2015**, Capítulo 25, Reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012.

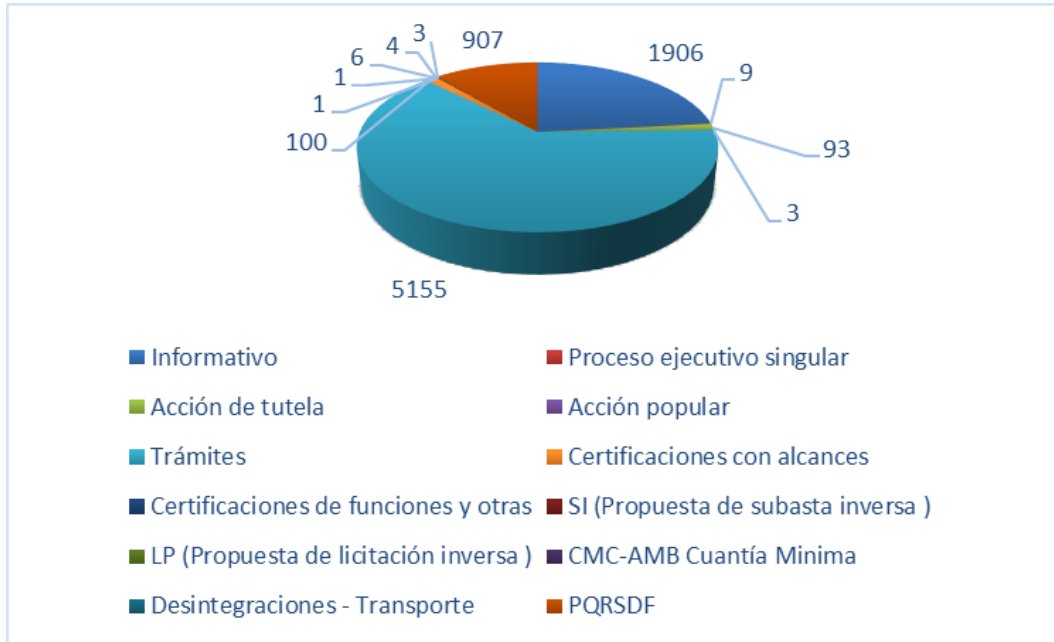
RESOLUCIONES Y CIRCULARES

- **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.

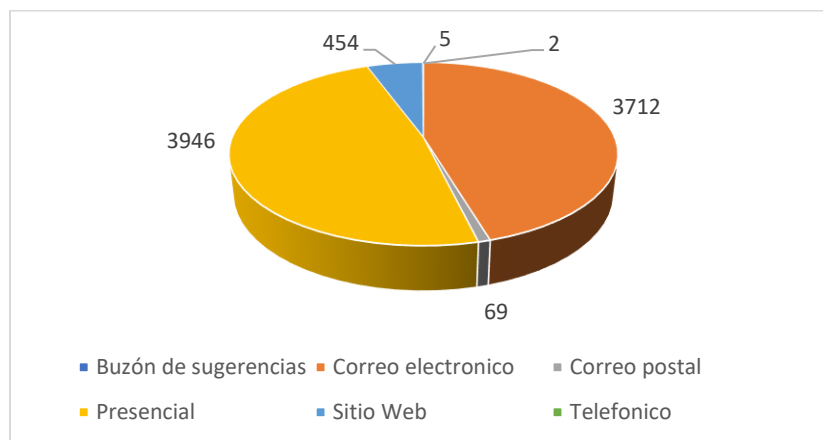
DOCUMENTOS DE LA ENTIDAD

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

4. TOTAL, DE OFICIOS RECIBIDOS POR LA ENTIDAD



En la entidad se recibió en el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de Diciembre 2022 un total de 8188 oficios de los cuales la cantidad de PQRSDF recibidas para este periodo es de 907 un 11.07% del total. También se recibieron 5155 tramites, un total de 1906 oficios informativos, 100 certificaciones con alcance, 93 acciones de tutela, entre otros.



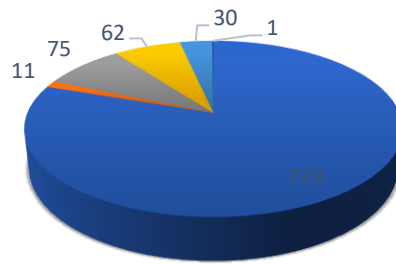
Del total de oficios recibidos por la entidad (8188) el 48 % corresponde al canal presencial evidenciando a este como la opción preferida por los usuarios con un total de 3946 oficios, seguido del canal correo electrónico con 3712 oficios, es decir un 45% de uso. El canal de menor manejo por los usuarios es el buzón de sugerencias con tan solo 2 oficios.

5. PQRSDF RECIBIDAS POR LA ENTIDAD SEGÚN SU NATURALEZA

La cantidad de PQRSDF recibidas por la entidad es de 907 un 11,07% del total de alertas recibidas , dentro de lo cual se evidencia que las peticiones de orden general son las más utilizadas por la ciudadanía con 728 oficios, estas representan el 80,26 % del total, seguido de las peticiones de consulta en relación del cargo con 75 oficios recibidos es decir un 8,26 %, la menor usada por los peticionarios fue Reclamo de Habeas Data con un total de 1 oficio que representa un 0,11 % del total

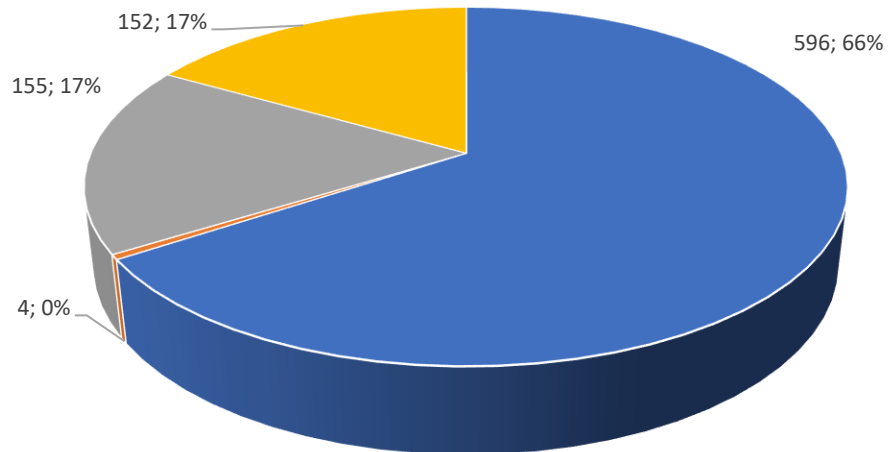
PQRSDF RECIBIDAS EN LA ENTIDAD	
TIPO	TOTAL
Derecho de petición de orden general	728
Peticiones de Documentos e información	11
Peticiones de consulta en relación del cargo	75
Peticiones entre autoridades	62
SQR	30
Consulta Habeas data	0
Reclamo de Habeas Data	1
TOTAL	907

PQRSDF RECIBIDAS EN LA ENTIDAD



- Derecho de petición de orden general
- Peticiones de Documentos e información
- Peticiones de consulta en relación del cargo
- Peticiones entre autoridades
- SQR
- Consulta Habeas data
- Reclamo de Habeas Data

PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL



- CORREO ELECTRONICO
- CORREO POSTAL
- PRESENCIAL
- SITIO WEB

Para la recepción de PQRSDF el canal mayor usado fue el correo electrónico con un 66% y un total de 596 oficios; el menos usado fue el correo postal con el 0,44 % con un total de 4 oficios.

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 PQRDF próximos a vencer y vencidos en términos. En los siguientes recuadros se podrá observar la cantidad de PQRSDF por dependencias el número de oficios respondidos y el número de oficios en trámite. Teniendo en cuenta esto, del total de las solicitudes de PQRSDF recibidas en el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022, es de 907.

TIEMPOS DE RESPUESTA A LA ATENCIÓN DE PQRSDF RECIBIDAS			
TIPO	Nº DE OFICIOS	Nº DE OFICIOS RESPONDIDOS	Nº DE OFICIOS EN TRÁMITE
Derecho de petición de orden general	728	562	166
Peticiones de Documentos e información	11	11	0
Peticiones de consulta en relación del cargo	75	58	17
Peticiones entre autoridades	62	52	10
SQR	30	23	7
Consulta de habeas data	0	0	0
Reclamo de habeas data	1	0	1

6.1 TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS DEL AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

Se observa que en la Dirección fueron recibidos 16 PQRSDF de los cuales ya fueron respondidos en su totalidad.

DIRECCIÓN			
TIPO	Nº DE OFICIOS	Nº DE OFICIOS RESPONDIDOS	Nº DE OFICIOS EN TRÁMITE
Derecho de petición de orden general	9	9	0
Peticiones de consulta en relación del cargo	4	4	0
Peticiones entre autoridades	3	3	0

En la secretaría General el total de PQRSDf recibidas es de 61 oficios, de los cuales 54 fueron respondidos y 7 se encuentran en trámite.

--SECRETARÍA GENERAL			
TIPO	Nº DE OFICIOS	Nº DE OFICIOS RESPONDIDOS	Nº DE OFICIOS EN TRÁMITE
Derecho de petición de orden general	20	19	1
Peticiones de documentos e información	5	5	0
Peticiones de consulta en relación al cargo	6	5	1
Peticiones entre autoridades	30	25	5

En la Subdirección Administrativa y Financiera el total de PQRSDf recibidas es de 79 oficios, de los cuales a 78 se les dio respuesta oportuna y un oficio se encuentra en trámite.

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			
TIPO	Nº DE OFICIOS	Nº DE OFICIOS RESPONDIDOS	Nº DE OFICIOS EN TRÁMITE
Derecho de petición de orden general	61	60	1
Peticiones de Documentos e información	3	3	0
Peticiones de consulta en relación del cargo	9	9	0
Peticiones entre autoridades	4	4	0
SQR	2	2	0

En la Subdirección Ambiental el total de PQRSD recibidas es de 186 oficios, de los cuales 185 ya fueron respondidos y 1 se encuentra en trámite.

SUBDIRECCIÓN AMBIENTAL METROPOLITANO			
TIPO	Nº DE OFICIOS	Nº DE OFICIOS RESPONDIDOS	Nº DE OFICIOS EN TRÁMITE
Derecho de petición de orden general	168	167	1
Peticiones de consulta en relación del cargo	10	10	0
Peticiones entre autoridades	4	4	0
SQR	4	4	0

En la Subdirección de planeación e infraestructura las PQRSDf recibidas fueron 363, las cuales, 207 fueron respondidas a tiempo y 156 se encuentran en trámite.

SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA			
TIPO	Nº DE OFICIOS	Nº DE OFICIOS RESPONDIDOS	Nº DE OFICIOS EN TRÁMITE
Derecho de petición de orden general	312	175	137
Peticiones de consulta en relación del cargo	32	22	10
Peticiones entre autoridades	10	6	4
Peticiones de documentos e información	1	1	0
Reclamo habeas data	1	0	1
SQR	7	3	4

En la Subdirección de transporte metropolitano el total de PQRSDf recibidas es de 199 oficios, de los cuales 164 fueron respondidos de manera oportuna y 35 se encuentran en trámite.

SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO			
TIPO	Nº DE OFICIOS	Nº DE OFICIOS RESPONDIDOS	Nº DE OFICIOS EN TRÁMITE
Derecho de petición de orden general	156	131	25
Peticiones de documentos e información	2	2	0
Peticiones de consulta en relación del cargo	14	8	6
Peticiones entre autoridades	10	9	1
SQR	17	14	3

7. TRASLADOS DE PETICIONES

De acuerdo al total de peticiones recibidas, se trasladaron 144 peticiones es decir el 12,52% por competencia a otras entidades y 198 se encuentran en este momento pendiente por respuesta.

TRASLADOS DE PETICIONES	
ETIQUETA DE FILA	CUENTAS DE TRASLADOS
SI	144
NO	565
PENDIENTE POR RESPUESTA	198

8. PETICIONES NEGADAS

PETICIONES NEGADAS	
ETIQUETA DE FILA	CUENTAS DE PETICIONES
SI	7
NO	702
PENDIENTE POR RESPUESTA	198

De acuerdo a lo descrito en el recuadro a 7 peticiones se le negó la información y 198 se encuentran pendientes por respuesta.

9. CONCLUSIONES

- Del total de oficios recibidos en la entidad durante el periodo del 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2022 (8188 oficios) , se evidencia que los usuarios en general se acercan a AMB a realizar trámites, estos representan el 62,95% con un total de 5155 oficios relacionados, en el caso de las PQRSD (907 oficios en total) las peticiones de interés general son las más utilizadas por la ciudadanía con 728 oficios, estas representan el 80,26 % del total de las peticiones, seguido de las peticiones de consulta en relación del cargo con 75 oficios recibidos es decir un 8,26 %, la menor usada por los petitionarios fue Reclamo de Habeas Data con un total de 1 oficio que representa un 0,11 % del total.
- Para la recepción de PQRSD el canal mayor usado fue el correo electrónico con un 65,71 % y un total de 596 oficios; el menos usado fue el correo postal con el 0,44% con un total de 4 oficios y en definitiva en este semestre los dos canales a los que no acudieron los usuarios fue al telefónico y al buzón de sugerencias.
- Del total de PQRSD recibidas durante el segundo semestre 2022 (907) correspondientes a Dirección, OCI, Secretaria General, SAM, SAF, SPI, TRM a la fecha se han contestado en la entidad un total de 706 oficios, es decir un 77,83%. Para dicho periodo y se encuentran en trámite 200 oficios, es decir un 22%.

10.RECOMENDACIONES

- Dar a conocer y socializar los diferente 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 respecta a los tiempos de contestación, debido a que se encontró que para este segundo semestre de 2022 el 22,16% corresponde a oficios que en este momento se encuentran en trámite, esto con el propósito de evitar acciones legales por parte de los petitionarios.