

# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD's)

Julio 1 a Septiembre 8 de 2017

Secretaría General – Septiembre 12 de 2017



ÁREA METROPOLITANA  
DE BUCARAMANGA

# Introducción

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Área Metropolitana de Bucaramanga durante el periodo comprendido entre el 1° de Julio y el 8 de Septiembre de 2017, con el fin de establecer los índices de desempeño de la entidad en cuanto a la gestión y efectiva respuesta, y formular las recomendaciones a la Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ello, afianzar la confianza del ciudadano en la institución.

En su primera parte, el informe detalla las estadísticas globales de correspondencia que se recibió en la entidad durante el periodo evaluado. Esto incluye los tipos de correspondencia, y en detalle los derechos de petición por modalidad y por dependencia.

Finalmente y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía del área metropolitana de Bucaramanga.



# Canales de Atención de PQRSD

La ciudadanía del área metropolitana 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.



**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.



**Telefónico:** Llamando al teléfono principal de la entidad o los de las secretarías de cada dependencia (publicados en la página web).



**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 Avda. los Samanes No. 9-280, en Bucaramanga..



**Correo Postal:** Dirigiendo por cualquier medio de correspondencia postal sus PQRSD a la Avda. los Samanes No. 9-280, en Bucaramanga.



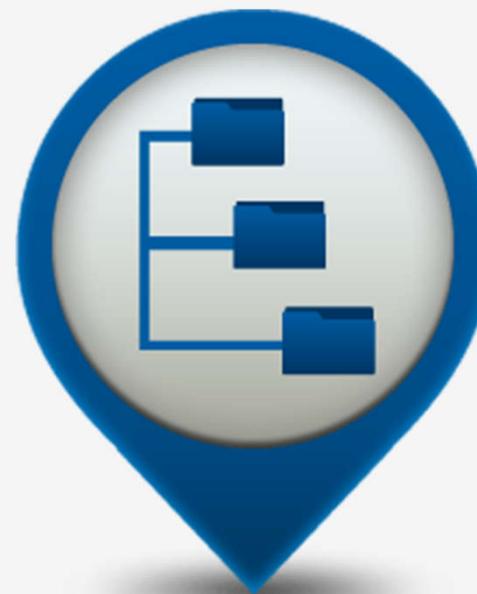
**Buzón Sugerencias:** Diligenciando y depositando el formato DIE-FO-005, disponible en las instalaciones de la entidad.



# Contenido

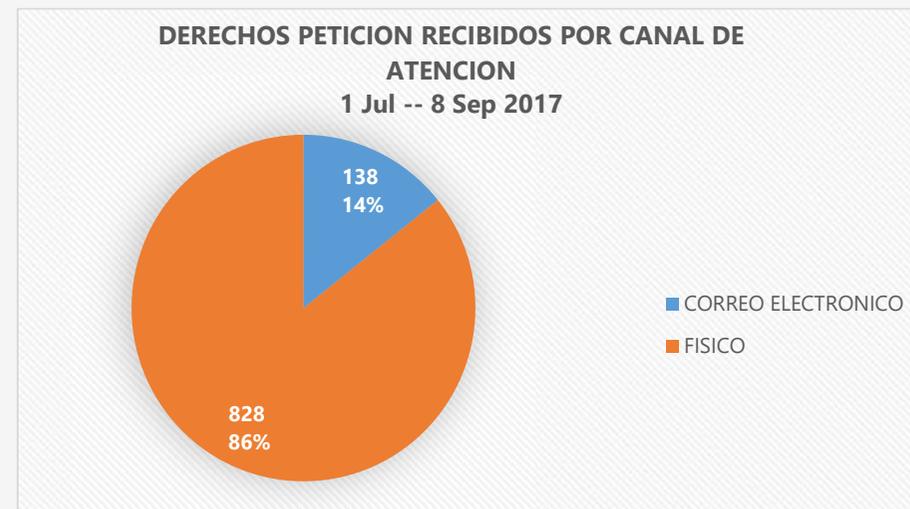
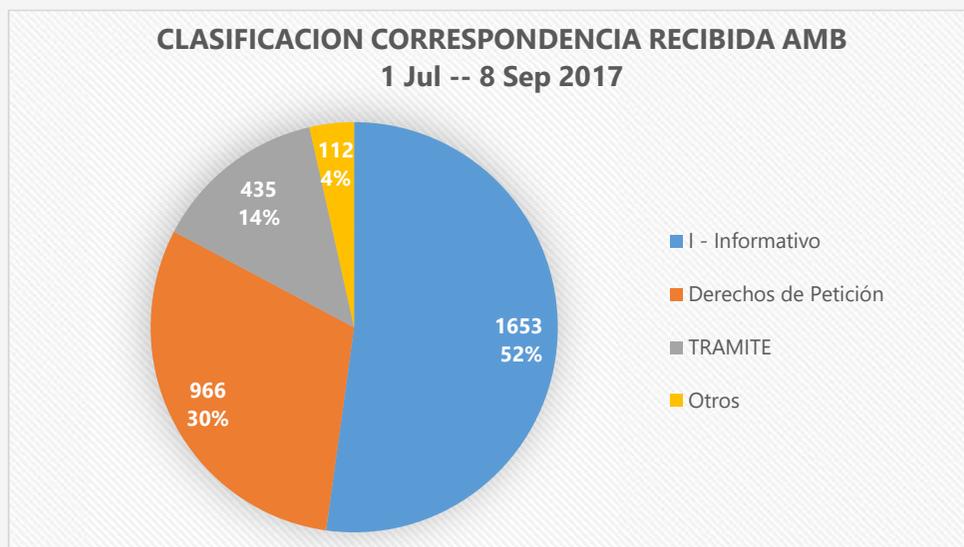
---

- 1 Correspondencia total recibida en la entidad y estadísticas de derechos de petición por canal de atención
- 2 Información de Derechos de Petición por modalidad y por dependencia.
- 3 Índice de Respuesta oportuna de Derechos de Petición.
- 4 Conclusiones y Recomendaciones



# 1. Correspondencia General Recibida en el AMB

Durante el periodo comprendido entre Julio/1 y Septiembre/8 de 2017, se recibió un total de 3.166 radicados de correspondencia general en la entidad. Una vez clasificada encontramos que la principal categoría de correspondencia de la entidad es la Informativa, con el 52%, es decir 1.653 radicados. El segundo renglón son los Derechos de Petición, que representan el 30%, es decir 966 radicados.



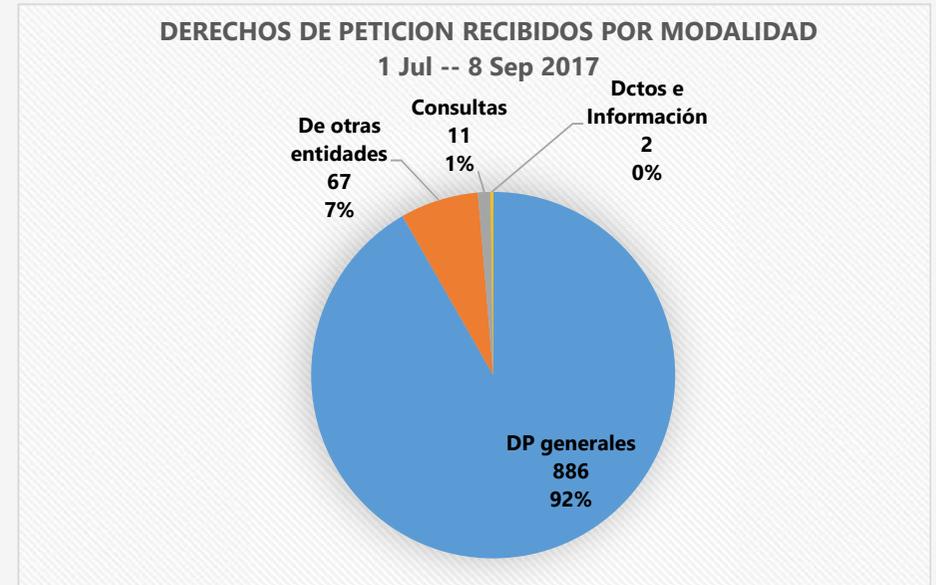
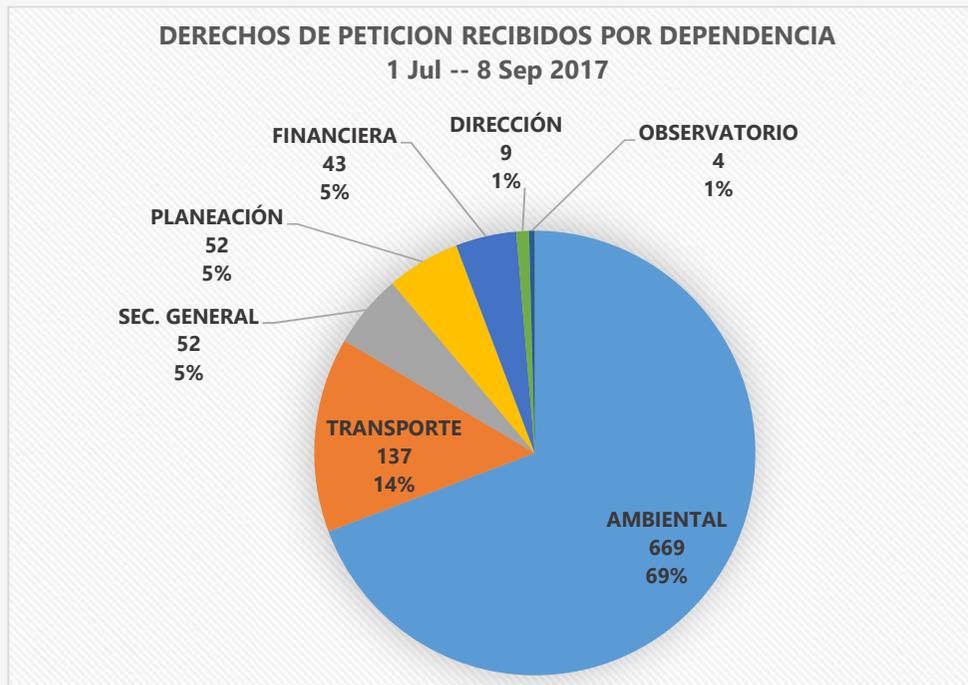
De los 966 derechos de petición recibidos la gran mayoría llegaron por los canales físicos (Presencial, telefónico o correo postal), siendo éstos 828 radicados que corresponden al 86%.

Por los canales virtuales dispuestos (Formulario web o correo electrónico), se recibieron el 14% de las peticiones.



## 2. Derechos de Petición por modalidad y por dependencia

Abajo se observa que hay una alta concentración de Derechos de Petición en la Subdirección Ambiental, que recibió 669, es decir el 69% del total de las peticiones recibidas en el periodo. Le sigue la Subdirección de Transporte con el 14% y la Secretaría general con el 5%



El 92% de los derechos de petición recibidos en este periodo corresponden a solicitudes de orden general, las cuales deben ser atendidos dentro de un término de 15 días hábiles. El 8% restante son solicitudes de otras entidades, consultas a la entidad y solicitudes de documentos e información.



### 3. Índice de Respuesta Oportuna a Derechos de Petición

**% RTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION - AMB**  
1 Jul -- 8 Sep 2017

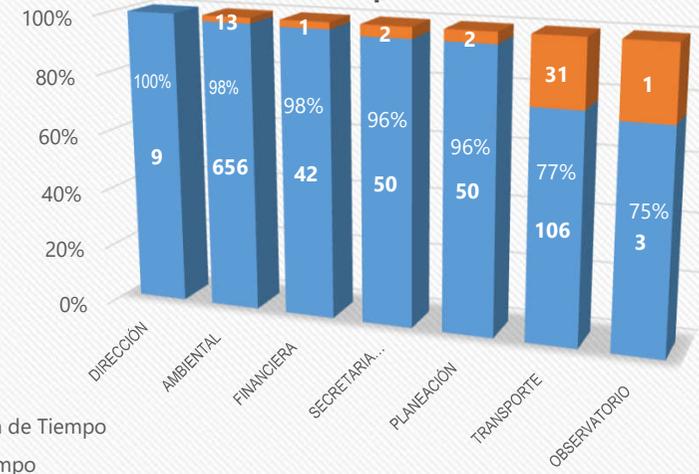


Como se aprecia en el gráfico, la medición de los porcentajes de respuesta dentro de los términos establecidos, arrojó como resultado consolidado de la entidad un 94.8%.

Las consultas a la entidad y las solicitudes de documentos se respondieron en un 100% dentro del plazo.

En cuanto a las dependencias, la Dirección cumplió en un 100% con respuestas oportunas. La subdirección Financiera, Secretaría General, Subdirección Ambiental y Subdirección de planeación tuvieron un excelente resultado todos arriba del 96%.

**% RTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION POR DEPENDENCIA**  
1 Jul -- 8 Sep 2017



### 3. Conclusiones y Recomendaciones

- Como aspecto a resaltar, vemos que el Área Metropolitana de Bucaramanga dio respuesta dentro de los términos de ley al 94.8% de los derechos de petición que la ciudadanía solicitó durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 8 de septiembre del 2017, continuando con la mejora continua del indicador durante lo corrido del 2017.
- Resulta también destacable que 5 de las 7 dependencias tuvieron un resultado mayor al 96% en el índice de respuesta oportuna a los derechos de petición.
- No obstante el resultado de la Subdirección de Transporte en el índice de respuesta oportuna a los derechos de petición (77%), se debe considerar el hecho de que el 60% de la gestión de correspondencia se trata de trámites, siendo estos más del doble de los derechos de petición recibidos. Es decir que en esta dependencia evidentemente gran parte del recurso se asigna a la gestión de trámites, los cuales no aparecen en el índice de respuesta oportuna.
- Como estrategia de mejora continua se recomienda ir progresivamente desagregando en cada dependencia las categorías y demás subdivisiones en las que se pueden identificar las tareas derivadas de la gestión de correspondencia, lo que permite identificar los focos de mayor actividad y asignar de manera más eficiente y productiva los recursos de la entidad. En este sentido ya se inició un plan de trabajo desde la Secretaría General trabajando en equipo con la Subdirección Ambiental. Para el Tercer trimestre del presente año probablemente ya se vean los resultados de este esfuerzo.

