INFORME DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA - PQRS

DICIEMBRE

En el entramado de las complejas dinámicas de la gestión pública, donde el contexto actual demanda una interacción proactiva y significativa con la ciudadanía, las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) se erigen como faros que iluminan las expectativas, inquietudes y necesidades de quienes confían en los servicios que ofrecemos en el Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB).

La participación ciudadana no solo es un derecho fundamental, sino también un componente esencial para el diseño y la ejecución de políticas y servicios que verdaderamente resuelvan los retos cotidianos. En este contexto, las PQRS actúan como vehículos de expresión ciudadana, proporcionando una ventana transparente a las voces diversas que conforman nuestra comunidad. Este informe, por ende, trasciende la mera presentación de datos; se erige como un compromiso tangible con la apertura, la escucha activa y la mejora continua.

En el Área Metropolitana de Bucaramanga, reconocemos que la transparencia y la participación ciudadana no son simplemente ideales, sino cimientos sólidos sobre los cuales construir una gestión eficiente y centrada en las personas. Este informe no solo es un reflejo de nuestra dedicación a estos principios, sino también una declaración de nuestra intención de forjar una colaboración más fuerte y significativa con la ciudadanía que servimos.

II. CONTEXTO Y RELEVANCIA

En un contexto donde las demandas ciudadanas y la complejidad de los desafíos locales requieren respuestas ágiles y eficaces, la sección de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de este informe adquiere una relevancia crucial. Más allá de ser una recopilación de datos, esta sección representa la voz auténtica de la comunidad del Área Metropolitana de Bucaramanga, señalando áreas de oportunidad y proporcionando insights invaluables para la toma de decisiones informadas. La transparencia y apertura reflejadas en este informe son fundamentales para consolidar una gestión pública que responda de manera efectiva a las necesidades cambiantes de nuestra ciudadanía.

III. DATOS GENERALES

Durante los primeros 18 días del mes de diciembre 2023, se recibieron un total de 3 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

Porcentaje en la Correspondencia Total: Estas 3 PQRS representan el 0,50% del total de correspondencias recibidas en la entidad durante el mismo período, evidenciando la relevancia y el impacto significativo que la retroalimentación ciudadana tiene en la interacción general con la comunidad.

IV. ESTADO ACTUAL DE LAS PQRS

- **Porcentaje de PQRS Activas:**

La totalidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas se encuentran en estado activo, demostrando nuestro compromiso continuo con la atención y gestión de las inquietudes de la ciudadanía.

- **Distribución de las PQRS:**

Del análisis detallado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas durante el periodo examinado, se destaca que el 33% de las interacciones corresponden a quejas, mientras que el 67% se clasifican como peticiones. Este desglose porcentual proporciona una visión esclarecedora de las preocupaciones y necesidades específicas expresadas por la comunidad del Área Metropolitana de Bucaramanga. Las quejas identifican áreas críticas que requieren atención inmediata, mientras que las peticiones representan solicitudes de mejoras o servicios adicionales. Este análisis estratificado nos brinda una comprensión más profunda de las dinámicas y prioridades de la ciudadanía, sirviendo como punto de partida valioso para orientar acciones específicas y fortalecer la eficacia de nuestra gestión.

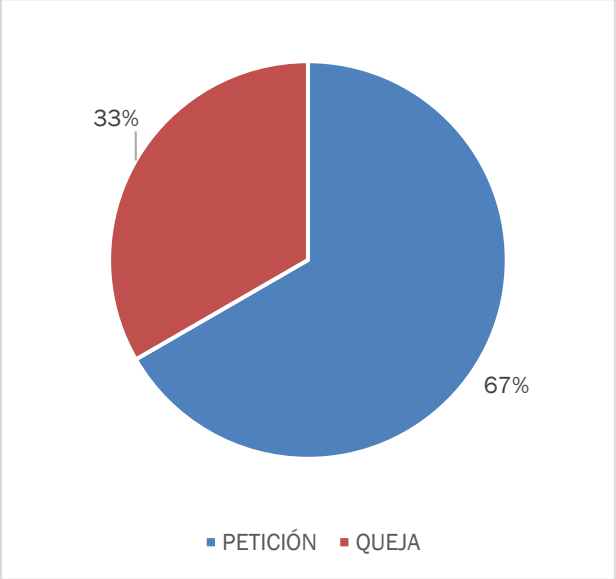


Gráfico 1. *Distribución de las PQRS- DICIEMBRE2023.*

V. ANÁLISIS

El desglose de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) revela una distribución significativa, donde el 33% de quejas y el 67% de peticiones conforman el

total de interacciones. Este análisis sugiere una dualidad en las preocupaciones expresadas por la comunidad del Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB). Las quejas, al constituir una tercera parte de las PQRS, señalan áreas específicas de insatisfacción o inconformidad que demandan una atención inmediata para abordar posibles problemas o deficiencias en la prestación de servicios. Por otro lado, el predominio de peticiones destaca la comunidad activa en la búsqueda de mejoras y la formulación de solicitudes específicas, evidenciando un interés propositivo por parte de los ciudadanos en la construcción de un entorno más satisfactorio. Es relevante destacar que, a pesar de estas diferencias, todas las PQRS se mantienen activas, indicando un compromiso continuo con la resolución y atención a las inquietudes planteadas por la ciudadanía. Este enfoque proactivo en la gestión de las PQRS subraya la importancia asignada a la participación ciudadana y la mejora constante de los servicios en el AMB.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones derivadas del análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas durante el mes de diciembre de 2023 en el Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB) reflejan un panorama dinámico y participativo por parte de la comunidad. Al desglosar el total de PQRS, se observa que el 33% corresponden a quejas, indicando áreas específicas de insatisfacción que requieren una atención inmediata para abordar posibles deficiencias en la prestación de servicios. Por otro lado, el 67% de peticiones resalta la proactividad de la comunidad, evidenciando un interés marcado en la búsqueda de mejoras y la formulación de solicitudes específicas.

Es destacable que el 100% de las PQRS se mantienen activas, lo que subraya el compromiso continuo de la entidad del AMB en la atención y resolución de las inquietudes planteadas por la ciudadanía. Este enfoque proactivo en la gestión de las PQRS refleja la importancia asignada a la participación ciudadana y la mejora constante de los servicios. Las quejas identificadas proporcionan valiosos puntos de intervención para corregir deficiencias, mientras que las peticiones ofrecen una guía clara sobre las expectativas y deseos de la comunidad. En conjunto, estas conclusiones sirven como base sólida para implementar acciones específicas que fortalezcan la eficacia de la gestión pública en el AMB y contribuyan a la construcción de un entorno más satisfactorio para todos los ciudadanos.