

DIEGO ORLANDO RODRÍGUEZ ORTIZ
Director General

BOMBEROS DE BUCARAMANGA
INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS PQRS
PRIMER SEMESTRE 2018

JACKELINE RODRIGUEZ MARTINEZ
Jefe Control Interno

Jackeline N.
24/07/18
2:00pm.

INTRODUCCIÓN

Los derechos fundamentales son aquellos derechos inherentes a la persona, reconocidos legalmente y protegidos procesalmente. También pueden conceptualizarse - los derechos fundamentales - como aquellos derechos subjetivos que corresponden a todos los seres humanos dotados de status de personas, de ciudadanos o personas con capacidad de obrar.

El Estatuto Anticorrupción, ley 1474 de 2011, es una normativa integral que incluye medidas novedosas producto del conocimiento sobre el fenómeno de la corrupción en Colombia, que sigue recomendaciones internacionales y que debe generar un nuevo clima para los negocios entre los particulares y la gestión pública.

La circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL, especialmente en sus numerales 1 y 3: EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL da orientaciones a los organismos de la administración pública del orden nacional y territorial para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “ evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.....”

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: “El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”. Teniendo como objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a las diferentes dependencias de la Entidad.

ALCANCE

Este informe tiene como propósito efectuar el seguimiento, análisis y revelar la situación de las (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias), correspondientes al Primer Semestre de 2018, así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento a las respuestas de los usuarios e identificar las debilidades de las unidades de decisión, con el fin de tomar acciones, en el momento que se requieran, buscando siempre que las peticiones (P.Q.R.S), tengan una respuesta idónea y dentro de los términos de ley para los interesados. Siendo responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios de la Entidad.

OBJETIVO GENERAL

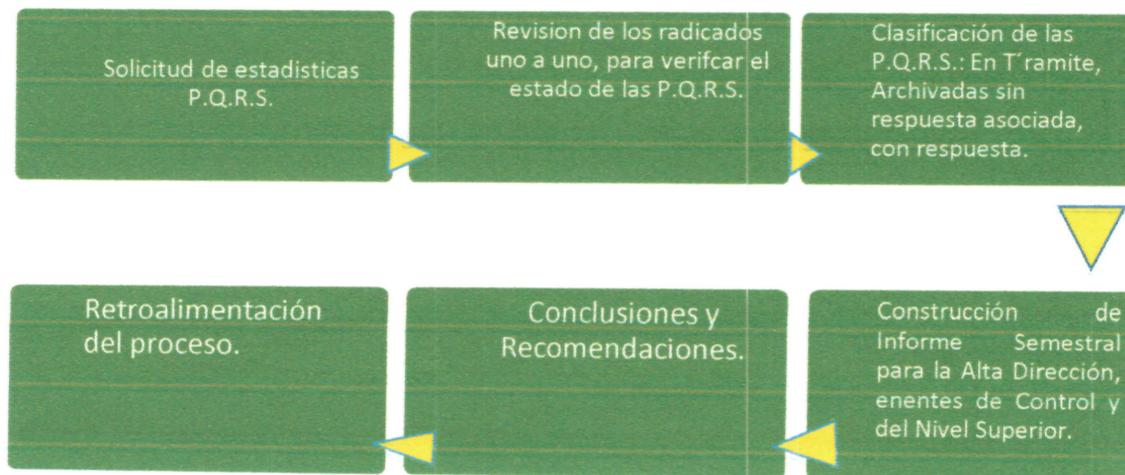
- ❖ Presentar las estadísticas de las P.Q.R.S, que ingresaron en el Primer Semestre de 2018, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Presentar la información sobre el estado de las P.Q.R.S, de todas las áreas de la Entidad.
- ❖ Realizar un análisis general de la gestión de P.Q.R.S, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que ya se han llevado a cabo.
- ❖ Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar gestión de las P.Q.R.S y respuesta al ciudadano en general.

METODOLOGÍA

En su función de vigilar la oportuna atención de las P.Q.R.S. los ciudadanos, acorde con las normas legales vigentes la Unidad Funcional de Control Interno presenta el seguimiento mediante el reporte de la matriz de seguimiento, las cuales presenta valoraciones cuantitativas y cualitativas arrojadas por el responsable de la ventanilla única denominada ALERTAS TEMPRANAS, implementadas en la presente vigencia e informadas a las dependencias antes de su vencimiento y se insiste cuando estas están vencidas por parte de Control Interno.



CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- ✚ Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209.
- ✚ Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.
- ✚ Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.
- ✚ Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.
- ✚ Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.
- ✚ Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- ✚ Art. 5 y 7 de la Ley 1437 de 2011.
- ✚ Artículo 237 del Decreto 019 de 2012.
- ✚ Ley 1712 de 2014.
- ✚ Ley 1437 de 2.011. Modificado en su artículo 15 por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2.015.
- ✚ Ley 1755 de 2015.
- ✚ Decreto 0103 de 2015.
- ✚ Decreto 1166 de julio 19 de 2.016. Petición Verbal.

DENOMINACIÓN DE LAS PETICIONES

- ✚ QUEJAS: Cuando ponen en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
- ✚ RECLAMOS: Cuando se da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público.
- ✚ MANIFESTACIONES: Cuando hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.
- ✚ PETICIONES DE INFORMACIÓN: Cuando se formulan a las autoridades para que éstas den a conocer cómo han actuado en un caso concreto. - Permitan el acceso a los documentos públicos que tienen en su poder. - Expidan copia de documentos que reposan en una oficina pública.
- ✚ CONSULTAS: Cuando se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

El derecho de petición está consagrado en el Art.23 de la Constitución Política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela. Regulada por la Ley 1437 del 2.011 en sus artículos 13 y siguientes.

La resolución a una petición debe ser:

- ✓ Adecuada a la solicitud planteada.
- ✓ Efectiva para la definición del caso respectivo.
- ✓ Oportuna, es decir dentro de los términos establecidos en la ley.

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la respuesta de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos por la Ley 1437/11, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Los **CANALES DE ATENCIÓN QUE BOMBEROS DE BUCARAMANGA**, pone a disposición de la ciudadanía para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad.

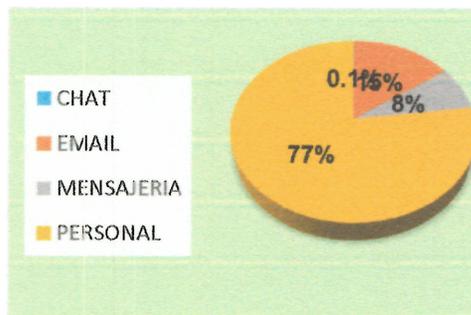
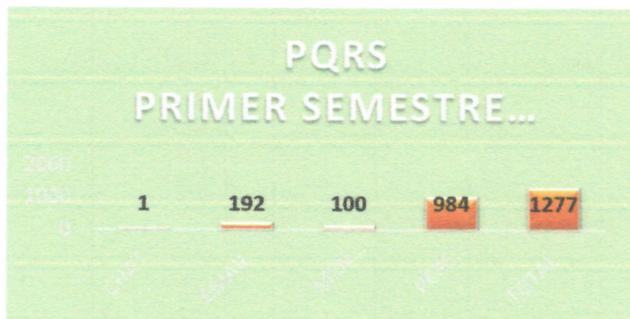
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Ventanilla única.	Calle 44 No. 10-13	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 A.M. a 12 P.M y de 1:00 a 4:30 P.M.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Telefónica	Línea Gratuita Nacional.	NO SE CUENTA	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 A.M. a 12 P.M y de 1:00 a 4:30 P.M.	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia DE BOMBEROS DE BUCARAMANGA.
	Línea fija	6526666 ext.114		
Virtual	Chat	En línea	en las horas de la mañana y se deja en buzón cuando está en horario no laboral.	Se Brinda información de la entidad otras de incendio y se remite a operaciones. Se informa al área competente.
Virtual	Correo electrónico		El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.
Escrito	Radicación correspondencia	Calle 44 No. 10-13	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 A.M. a 12 P.M y de 1:00 a 4:30 P.M.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada continua.
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	Área de recepción Calle 44 No. 10-13	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 A.M. a 12 P.M y de 1:00 a 4:30 P.M	Entra funcionar a partir del mes de agosto de 2018.

560



PQRS PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2018

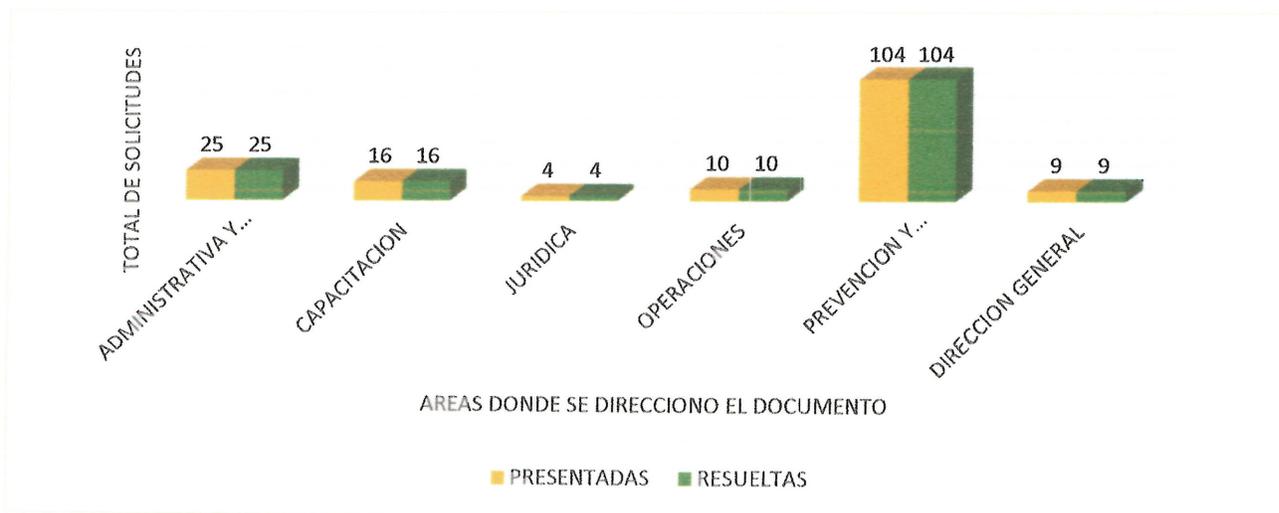
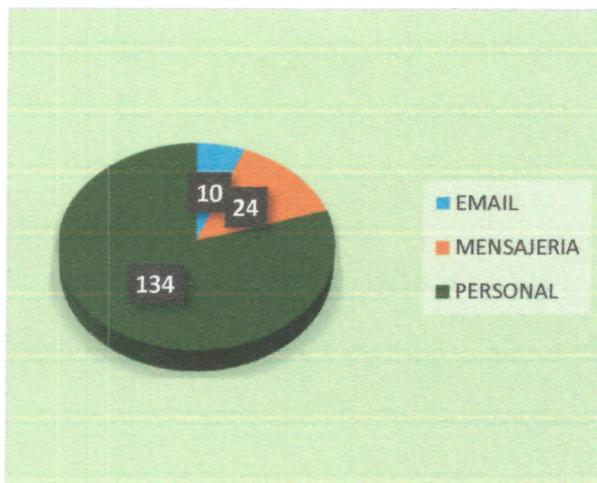
CHAT	1	0.1%
EMAIL	192	15%
MENSAJERIA	100	8%
PERSONAL	984	77%
TOTAL	1277	100%



ENERO 2018

EMAIL	10
MENSAJERIA	24
PERSONAL	134

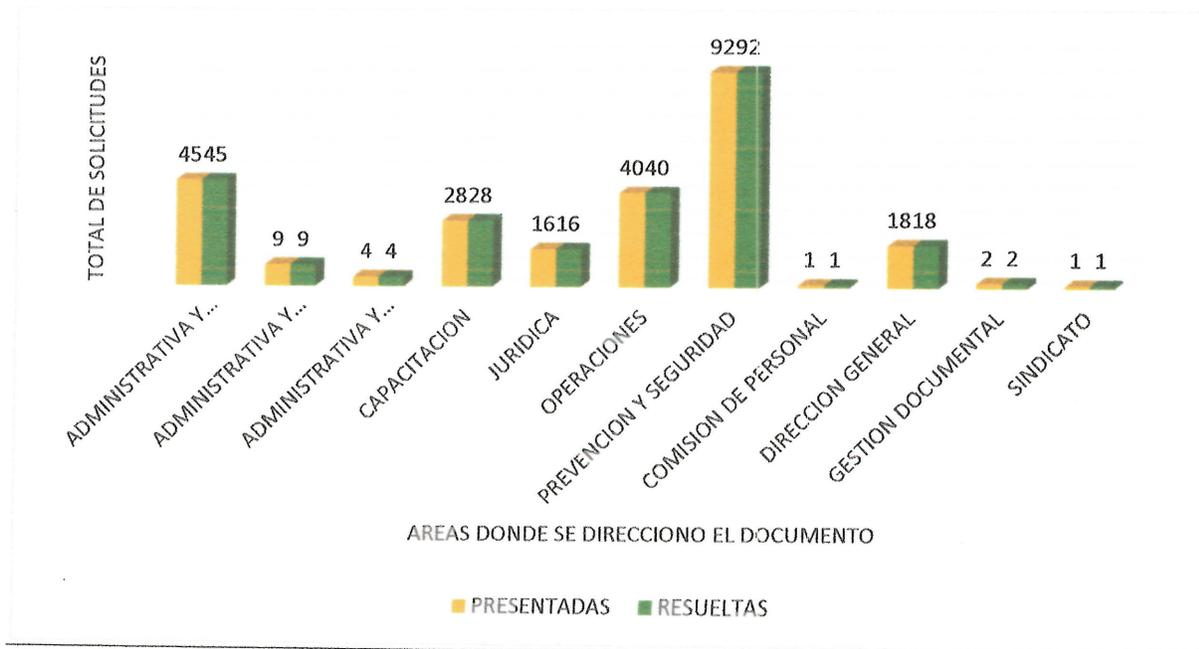
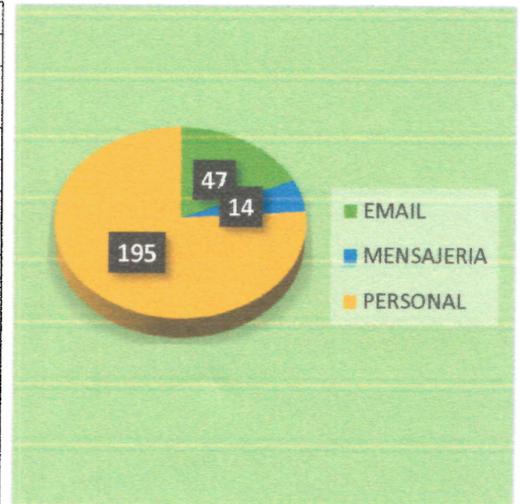
PQRS POR DEPENDENCIAS MES DE ENERO		
DEPENDENCIA	PRESENTADAS	RESUELTAS
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	25	25
CAPACITACION	16	16
JURIDICA	4	4
OPERACIONES	10	10
PREVENCION Y SEGURIDAD	104	104
DIRECCION GENERAL	9	9



FEBRERO 2018

EMAIL	47
MENSAJERIA	14
PERSONAL	195

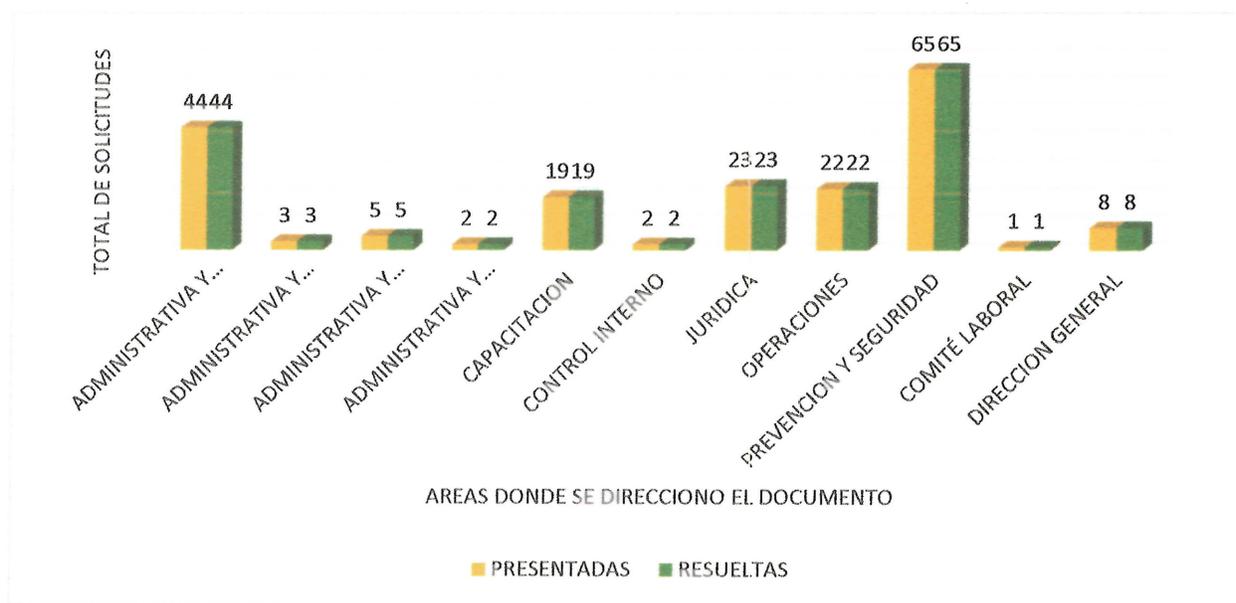
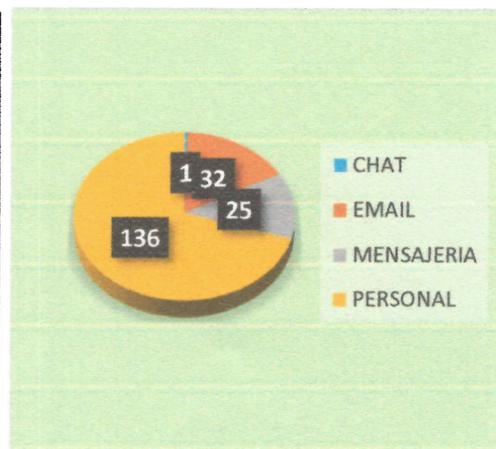
PQRS POR DEPENDENCIAS MES DE FEBRERO		
DEPENDENCIA	PRESENTADAS	RESUELTAS
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	45	45
CONTABILIDAD	9	9
RESUPUESTO	4	4
CAPACITACION	28	28
JURIDICA	16	16
OPERACIONES	40	40
PREVENCION Y SEGURIDAD	92	92
COMISION DE PERSONAL	1	1
DIRECCION GENERAL	18	18
GESTION DOCUMENTAL	2	2
SINDICATO	1	1



MARZO 2018

CHAT	1
EMAIL	32
MENSAJERIA	25
PERSONAL	136

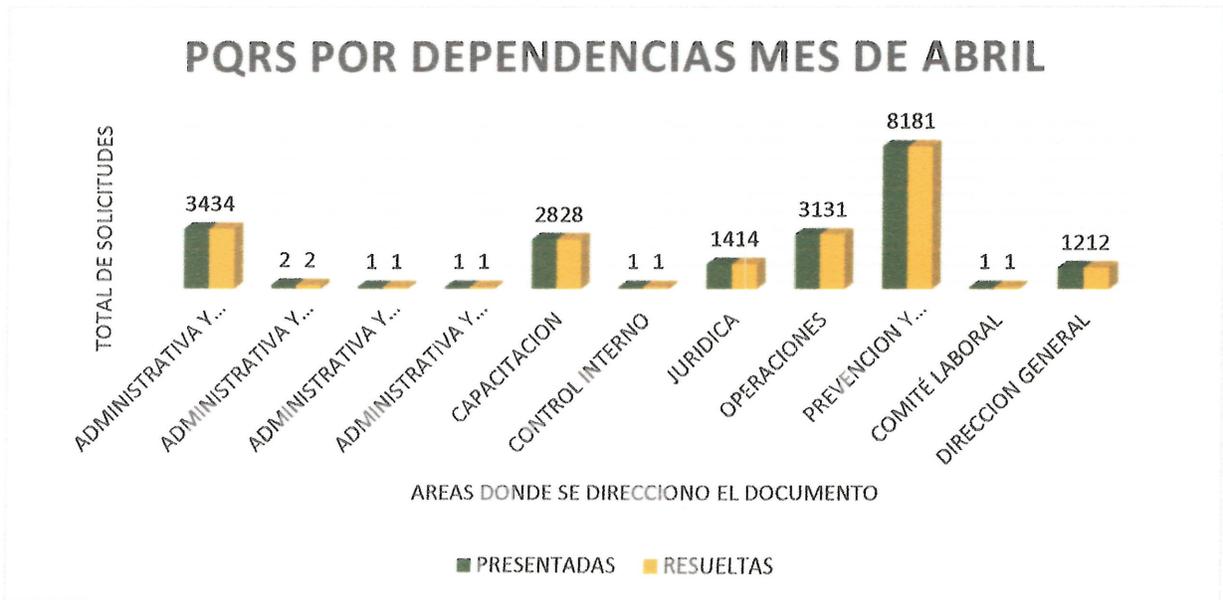
DEPENDENCIA	PRESENTADAS	RESUELTAS
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	44	44
CONTABILIDAD	3	3
PRESUPUESTO	5	5
S.G.S.T.	2	2
CAPACITACION	19	19
CONTROL INTERNO	2	2
JURIDICA	23	23
OPERACIONES	22	22
PREVENCION Y SEGURIDAD	65	65
COMITÉ LABORAL	1	1
DIRECCION GENERAL	8	8



ABRIL 2018

EMAIL	36
MENSAJERIA	12
PERSONAL	158

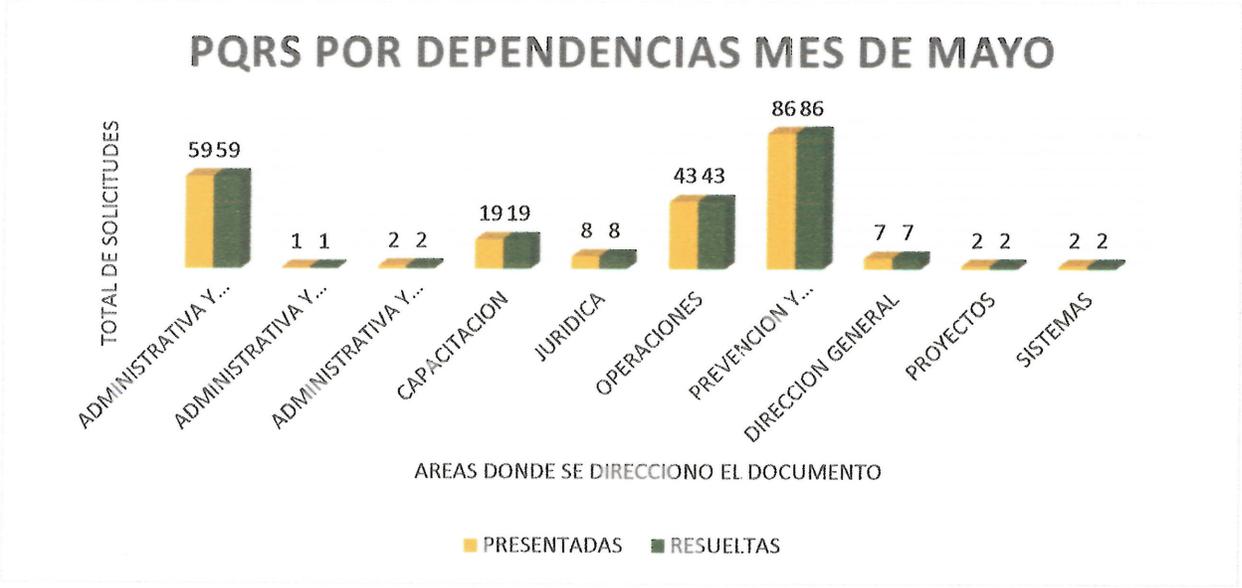
DEPENDENCIAS	PRESENTADAS	RESUELTAS
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	34	34
CONTABILIDAD	4	4
PRESUPUESTO	1	1
S.G.S.T.	1	1
CAPACITACIÓN	28	28
CONTROL INTERNO	1	1
JURÍDICA	14	14
OPERACIONES	31	31
PREVENCIÓN Y SEGURIDAD	81	81
COMITÉ LABORAL	1	1
DIRECCION GENERAL	12	12



MAYO 2018

EMAIL	37
MENSAJERIA	9
PERSONAL	183

DEPENDENCIA	PRESENTADAS	RESUELTAS
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	59	59
ALMACÉN	1	1
PRESUPUESTO	2	2
CAPACITACIÓN	19	19
JURÍDICA	8	8
OPERACIONES	43	43
PREVENCIÓN Y SEGURIDAD	86	86
DIRECCION GENERAL	7	7
PROYECTOS	2	2
SISTEMAS	2	2

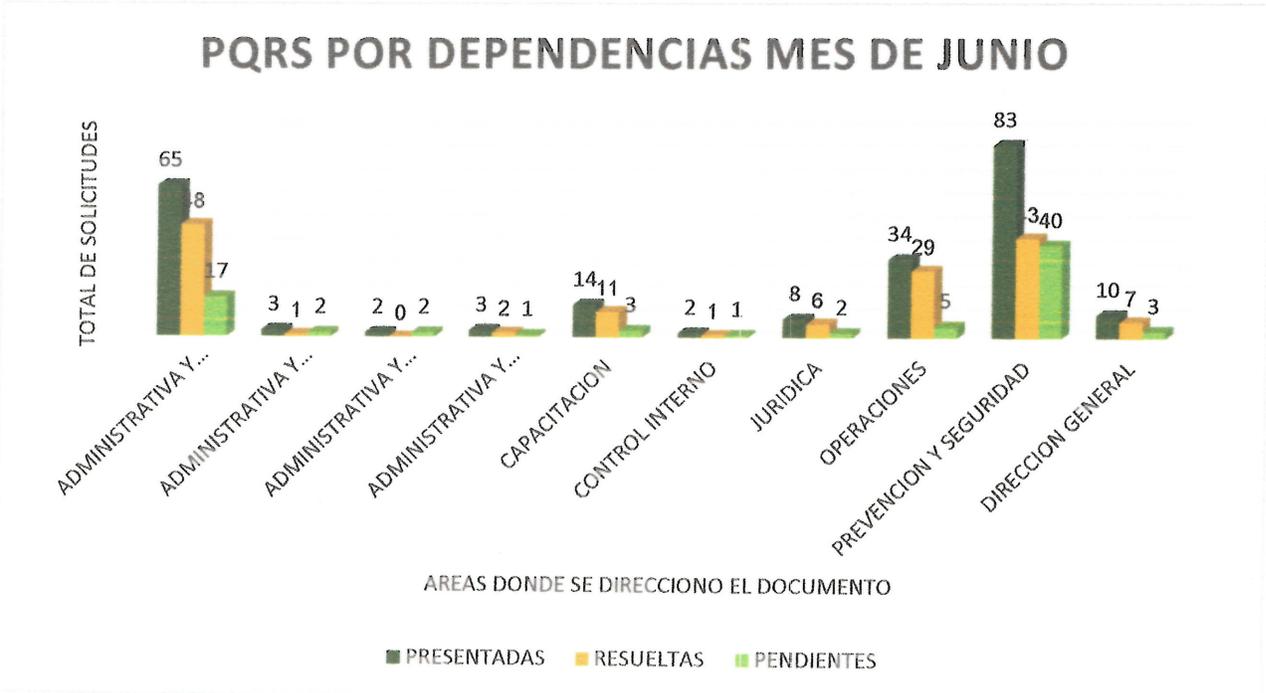


JUNIO 2018

EMAIL	30
MENSAJERIA	16
PERSONAL	178

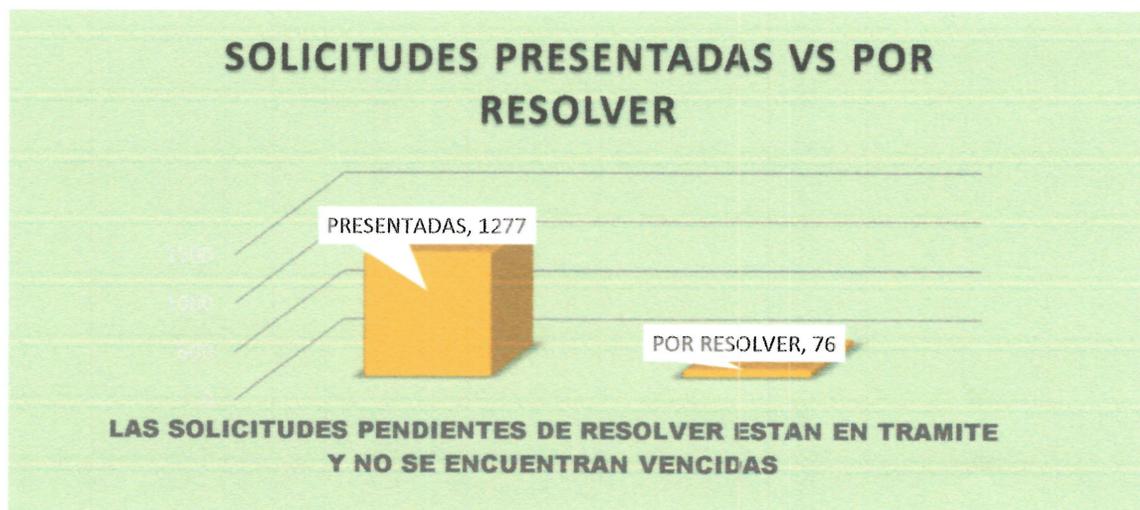


DEPENDENCIA	PRESENTADAS	RESUELTAS	PENDIENTES
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	65	48	17
CONTABILIDAD	3	1	2
PRESUPUESTO	2	0	2
S.G.S.T.	3	2	1
CAPACITACIÓN	14	11	3
CONTROL INTERNO	2	1	1
JURÍDICA	8	6	2
OPERACIONES	34	29	5
PREVENCIÓN Y SEGURIDAD	83	43	40
DIRECCION GENERAL	10	7	3



SOLICITUDES PRESENTADAS VS POR RESOLVER

Se han recibido durante el semestre 1277 solicitudes de las cuales hay 76 pendientes de resolver a 30 de junio de 2018; cabe resaltar que estas aún se encuentran en termino y no están vencidas.



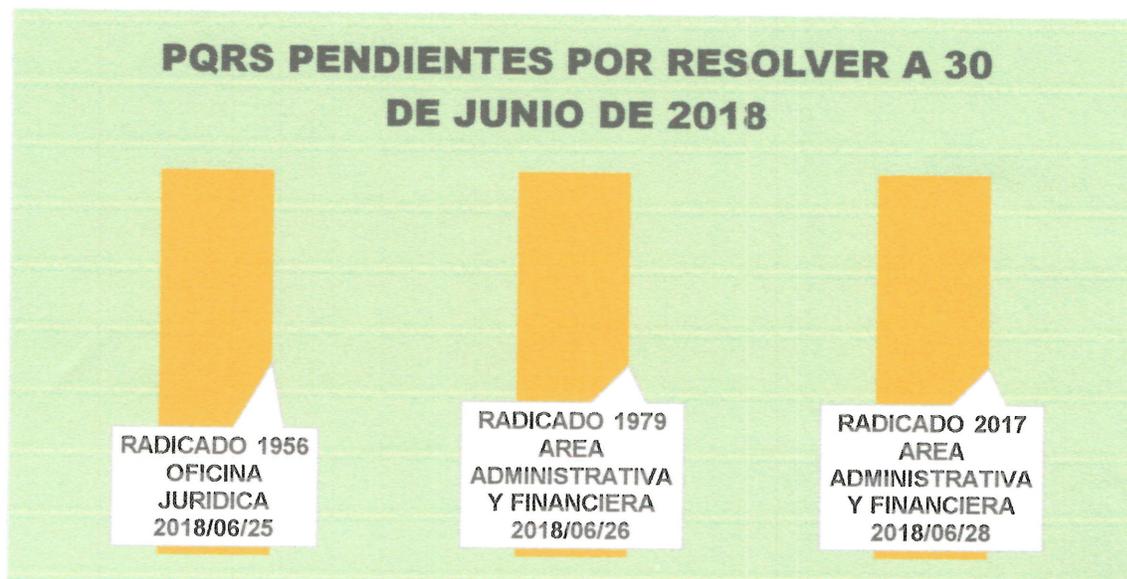
DEPENDENCIAS	PRESENTADAS	RESUELTAS	PENDIENTES
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	272	255	17
CONTABILIDAD	17	15	2
PRESUPUESTO	14	12	2
S.G.S.T.	6	5	1
ALMACÉN	1	1	
CAPACITACIÓN	124	121	3
JURÍDICA	73	71	2
OPERACIONES	180	175	5
PREVENCIÓN Y SEGURIDAD	511	471	40
DIRECCION GENERAL	64	61	3
COMISIÓN DE PERSONAL	1	1	
GESTION DOCUMENTAL	2	2	
SINDICATO	1	1	
COMITÉ LABORAL	2	2	
PROYECTOS	2	2	
SISTEMAS	2	2	
CONTROL INTERNO	5	4	1
TOTAL	1272	1196	76

SOLICITUDES VENCIDAS

A fecha 30 de junio se encontraban vencidas 3 solicitudes:

- Radicado 1956 se venció el 25 de junio de 2018 se encuentra en la Oficina Jurídica.
- Radicado 1979 se venció el 26 de junio de 2018, se encuentra en el área Administrativa y Financiera.
- Radicado 2017 se venció el 28 de junio de 2018, se encuentra en el área Administrativa y Financiera.

A las dependencias se envían las alertas tempranas antes de su vencimiento y se insiste cuando estas están vencidas.



El Derecho de Petición presentado el día 23 de enero de 2018 por el señor Julio Cesar Moreno solicitando respuesta por uno que había interpuesto el día 21 de diciembre de 2017 fue contestado de forma extemporánea por la Oficina Jurídica y se encuentra en investigación por parte de la Procuraduría Provincial de Bucaramanga.

Así mismo hay un Derecho de Petición que fue presentado el día 20 de septiembre de 2017 por al Señor Carlos Daniel Duarte Vesga el cual no fue resuelto a tiempo por el área Administrativa y Financiera y se encuentra en investigación por parte de la Procuraduría Provincial de Bucaramanga.

Las dificultades presentadas el semestre anterior en cuanto al seguimiento de la GESTIÓN DE PQRS, el cual era el de prescindir de una herramienta que nos refleje la realidad de las PQRS, en el momento de generar la Estadística, hoy ya se cuenta con una herramienta manual como es la matriz de SEGUIMIENTO DE ALERTAS TEMPRANAS, producto del insumo del seguimiento proviene de las estadísticas que arroja el sistema e implica la construcción de bases de datos en forma manual, consultando uno a uno los radicados, lo ideal es contar con una ventanilla única automatizada.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✚ El número total de PQRS pendientes por resolver es un dato confiable en un 100%, por cuanto las unidades funcionales radican la correspondencia de respuesta a través de la ventanilla única.
- ✚ Al contestar no se cita el radicado de ingreso del comunicado, aunque en los últimos meses se observa mejora.
- ✚ No se cuenta con una línea telefónica gratuita permanente a disposición de la ciudadanía. Art. 31 del Decreto 1122 de 1999, pero se realizó la gestión requiriéndose Adquirir una línea telefónica fija a parte de la línea 018000 con un costo mensual de \$21.039 y un valor por minuto de \$130 IVA incluido. Analizando la necesidad y el cubrimiento se concluye que no se requiere por cuanto el cubrimiento de nuestra operatividad es solo del área metropolitana. La entidad cuenta con la línea de EMERGENCIA gratuita número 119.
- ✚ Se realiza seguimiento semanal a las alertas tempranas por Unidad Funcional.
- ✚ No se expide y publica una carta de trato digno donde se especifique los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. Art. 7 de la Ley 1437 de 2011.
- ✚ La entidad no tiene adecuadas las instalaciones de la entidad, conforme a lo indicado en los Literales C y D, del Art. 9, Decreto 1538 de 2005, Art. 53 de la Ley 361 de 1997 y Art. 9 del Decreto 1538 de 2005.
- ✚ Esta ley establece medidas pedagógicas y de formación que hacen que la política anticorrupción sea permanente y promueve la construcción de una cultura de la legalidad, a su vez mejorar los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la Comunidad y la Administración se han implementado estrategias en el proceso de interacción ciudadana como el portal de internet en el menú P.Q.R, en el los usuarios de los servicios pueden presentar sus solicitudes y obtener respuesta oportuna a sus requerimientos. El nuevo sitio web de Bomberos de Bucaramanga en este momento no está funcionando acorde con los lineamientos de la Estrategia Gobierno en Línea y las necesidades de los usuarios.
- ✚ Mejoro en alto grado el tiempo de respuesta.
- ✚ El funcionario de la ventanilla única es responsable de la atención del chat.

- ✚ Se adquirió el buzón de sugerencia en cumplimiento al art, 76 ley 1474 de 2011 y el numeral 3 del Art. 38 del decreto 019 de 2012. Se instalará en el mes de agosto.
- ✚ Se continúa ejerciendo el autocontrol en cada unidad funcional de manera que no se reciba correspondencia interna y externa si no es radicada en la ventanilla única.

RECOMENDACIONES

- ✚ Cuando lleguen solicitudes que puedan demandar más tiempo de lo previsto en la respuesta, se sugiere contestarle al usuario que su solicitud se encuentra en trámite dentro de término previsto en la Ley 1755 de 2015.
- ✚ Aplicación de encuestas para conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios por parte de la entidad.
- ✚ Sensibilizar a los responsables de las respuestas de las P.Q.R.S, sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria, Además de que de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, la falta de resolución o la resolución tardía son formas de violación del derecho de petición, no obstante las consecuencias jurídicas del silencio administrativo.
- ✚ Continuar con la presentación de reportes semanales de P.Q.R.S y su gestión (Reporte generación de alertas tempranas semanal).
- ✚ Socializar y sensibilizar a la comunidad sobre los diferentes canales de comunicación que tiene dispuesto la Entidad para decepcionar las P.Q.R.S.
- ✚ Emanar acto Ato Administrativo en el que se reglamente y responsabilice las respuestas de acuerdo a la denominación y los tiempos establecidos en la normativa legal vigente o elaboración del Manual de P.Q.R.S. y adoptarlo mediante acto administrativo.
- ✚ Publicar en la web el estado de las P.Q.R.S, en cumplimiento de la normatividad legal vigente DECRETO 2482 DE 2012 Y EL DECRETO 2573 2014.
- ✚ Capacitar a los funcionarios en atención al usuario y Derechos de petición en cuanto tipos de peticiones, tiempos de respuesta, alcance y sanciones.

12/2/2018

Gmail - BOLSA DE MINUTOS 018000

✓ Línea Cobertura No es Nacional
 ✓ Línea cobertura. No es Línea de Hospital
 ✓ No se requiere 119 → Emergencia.
 Es gratuita.



Harold PEÑA OBANDO <haroldpenao@gmail.com>

BOLSA DE MINUTOS 018000

1 mensaje

OSCAR ORLANDO AMON ALVAREZ <oscar.amona.ext@claro.com.co>
 Para: "haroldpenao@gmail.com" <haroldpenao@gmail.com>

6 de febrero de 2018, 11:51

Buen día Sr. HAROLD

De acuerdo a lo pactado enó información sobre las bolsas de minutos 018000.

Planes 018000		Cobertura Nacional - Telefonos fijos					
Lineas Claro							
Minutos	Lineas	Tipo de Contrato	Precio Minuto Sin IVA	Precio de la Bolsa sin IVA	Minuto Adicional	Minuto LDI	Cod Plan
Por Demanda	Claro	12 meses	\$ 146	Según	Al mismo precio del minuto de la bolsa	No Aplica	2070
		Sin Permanencia	\$ 175	Según			2075
500		12 meses	\$ 146	\$ 73.000			2071
		Sin Permanencia	\$ 175	\$ 87.500			2076
1.000		12 meses	\$ 112	\$ 112.000			2072
		Sin Permanencia	\$ 134	\$ 134.000			2077
5.000		12 meses	\$ 108	\$ 540.000			2073
		Sin Permanencia	\$ 130	\$ 650.000			2078
10.000		12 meses	\$ 105	\$ 1.050.000			2074
		Sin Permanencia	\$ 126	\$ 1.260.000			2079

Atento a sus comentarios.

Cordialmente,

TIGO UNE

LINEA 018000

*Adquirir una línea telefónica fija a parte de la línea 018000

* costo mensual \$21.039

* Valor minuto \$130 iva incluido