

Cuerpo Oficial de Bomberos
B U C A R A M A N G A

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y
SUGERENCIAS
PQRS
PRIMER SEMESTRE 2019**

DIEGO ORLANDO RODRIGUEZ ORTIZ
Director General

JACKELINE RODRIGUEZ MARINEZ
Jefe Control Interno

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474; "La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá al Gerente General de Bomberos de Bucaramanga un informe semestral sobre el particular. El cual debe ser publicado en la página web institucional www.bomberosdebucaramanga.gov.co, deberá existir un link de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. De otra parte dar cumplimiento en lo consagrado en el Artículo 12, de la Ley 87 de 1993, en el cual se estableció que se debe evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente; para lo cual la Oficina de Control Interno se permite presentar informe de seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2019.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de las normas legales vigentes con condiciones de equidad, transparencia y respeto, efectuadas por la Administración ante las respuestas de los PQRS recibidas por la ciudadanía durante el primer semestre del año en curso, con el fin de brindar una atención oportuna y de calidad que permita incorporar la voz del ciudadano en la construcción de una entidad ágil, moderna y transparente.

ALCANCE

El presente informe se elaboró teniendo en cuenta la información suministrada por la oficina de atención al ciudadano en base a los datos relacionados con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales que la entidad ha dispuesto para tal fin. El periodo analizado es el comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2019.

MECANISMOS DE RECEPCIÓN DE PQRS.

Los mecanismos o medios establecidos por la Administración de Bomberos de Bucaramanga, para la recepción de los Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, son:

Ventanilla única presencial: Se tiene establecido una (01) ventanilla única presencial, ubicada en el primer piso de la sede con ingreso al público; La cual tiene a su cargo la radicación centralizada de la correspondencia de la Entidad, esta oficina tiene la función de recepcionar todas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que emitan los ciudadanos relacionados con los servicios prestados por la entidad.

Buzón de sugerencias: La Administración, tiene establecido su procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en el cual establece la apertura y posteriormente efectúa la radicación a través de su oficina de correspondencia para el direccionamiento a las dependencias pertinente y la elaboración del acta respectiva. El buzón está ubicado en la entrada principal, área de recepción, atendiendo las exigencias de la Ley 1712 de 2014 y Ley 1474 de 2011.

Canales virtuales:

La Bomberos de Bucaramanga dispone de un sitio web a través del link www.bomberosdebucaramanga.gov.co, en el cual a través del módulo de peticiones-quejas-reclamos, los ciudadanos pueden radicar o registrar las respectivas peticiones, quejas, reclamos o sugerencias. Así mismo como mecanismo de comunicación virtual los ciudadanos pueden acceder a través de correos electrónicos institucionales: bomberosdebucaramanga.gov.co; para radicar o registrar las respectivas peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

NORMATIVIDAD

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente, en el sentido de poner en conocimiento de la Gerencia General de Bomberos de Bucaramanga, la gestión en materia de cumplimiento a las PQRS durante el primer semestre de 2019.

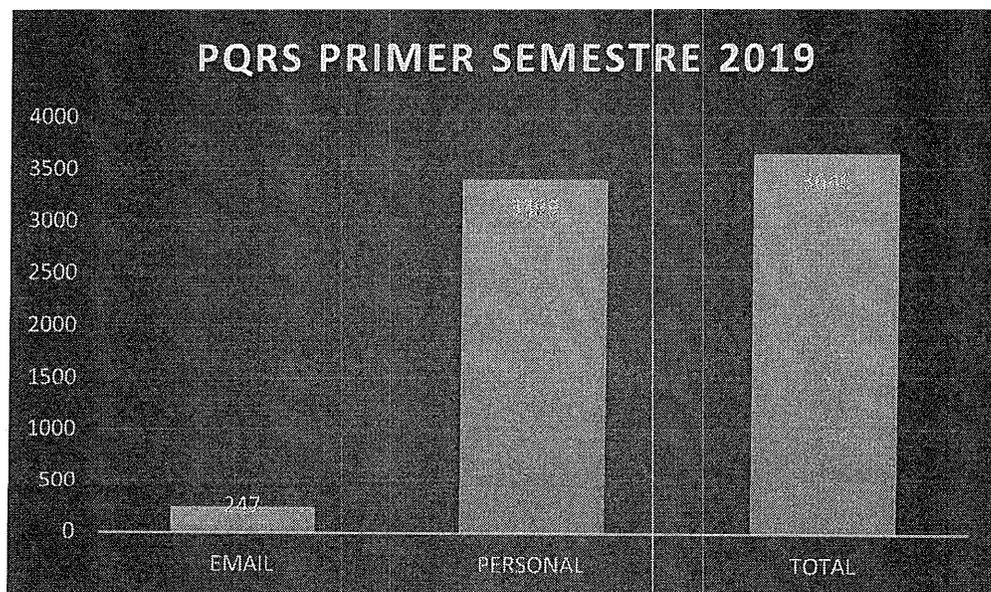
- Constitución Política de Colombia – Art 23, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado, y se dictan otras disposiciones.”
- 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 1474 de 2011 “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.” • 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.”

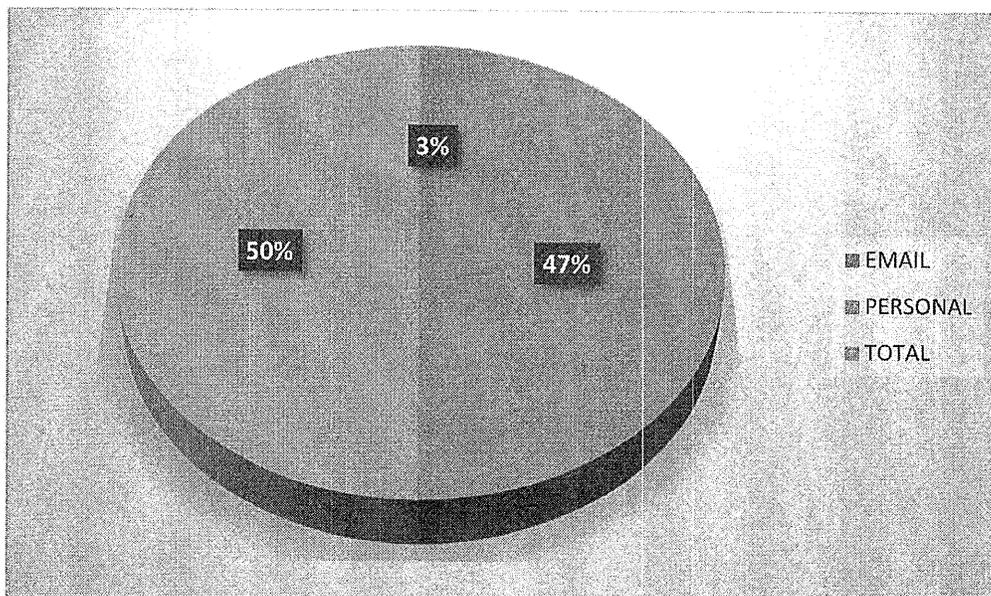
- Decreto 103 de 2015 “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan disposiciones.”
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo.”
- Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan anticorrupción y atención al Ciudadano”.
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, Artículo 14, términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2019 INGRESO DE SOLICITUDES.

De acuerdo a la información suministrada por la oficina de ventanilla única, encargada de recibir y darle tramitología a la información, se identificó que durante el primer semestre de 2019 se recibieron tres mil seiscientos cuarenta y seis (3646) PQRS en Bomberos de Bucaramanga. Cuadro No 1

EMAIL	247	6.77%
PERSONAL	3399	93.23%
TOTAL	3646	100%





MEDIO UTILIZADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
EMAIL	63	12	85	12	45	30
PERSONAL	444	506	579	525	780	656

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
RADICADOS Y	37	30	21	13	23	65
CONTESTADOS	33	22	14	11	18	59

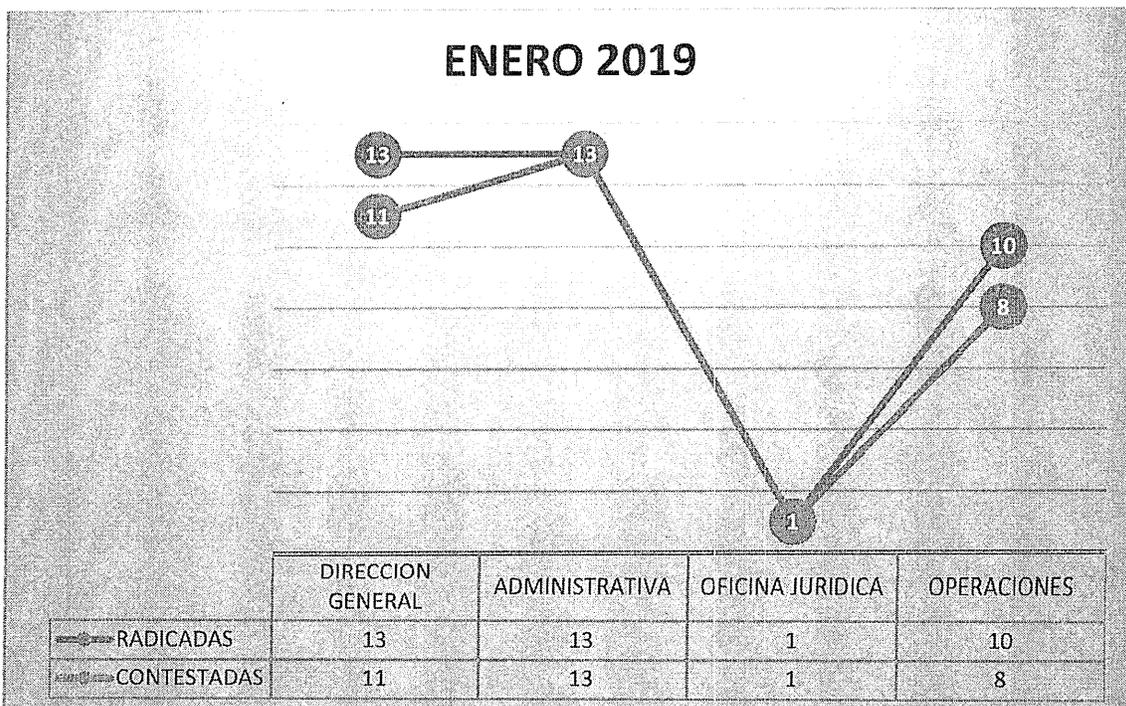
Se observa que las solicitudes fueron escritas, radicadas en la ventanilla única, área dispuesta por la Gerencia General para tal fin. Aunque se ha dado gran énfasis al uso de redes sociales y medios web para el diligenciamiento de solicitudes, siguen teniendo mayor preferencia la radicación personal.

ENERO DE 2019

EMAIL	63
PERSONAL	444



DERECHOS DE PETICIÓN AREAS FUNCIONALES

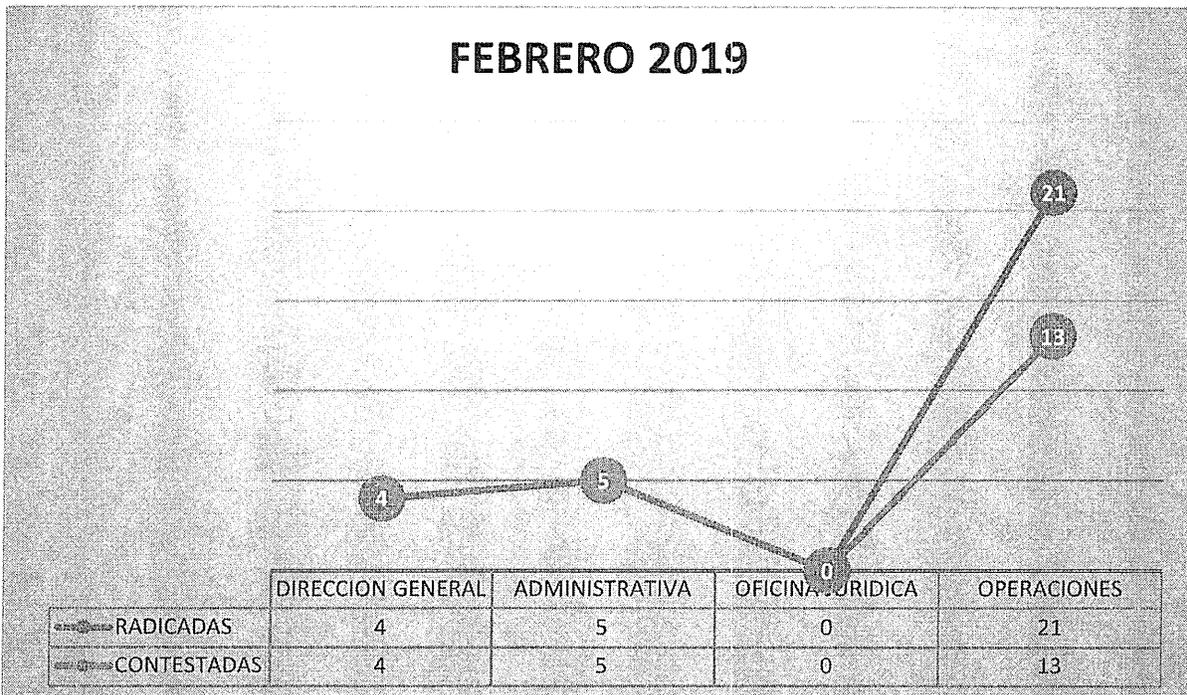


FEBRERO DE 2019

EMAIL	12
PERSONAL	506

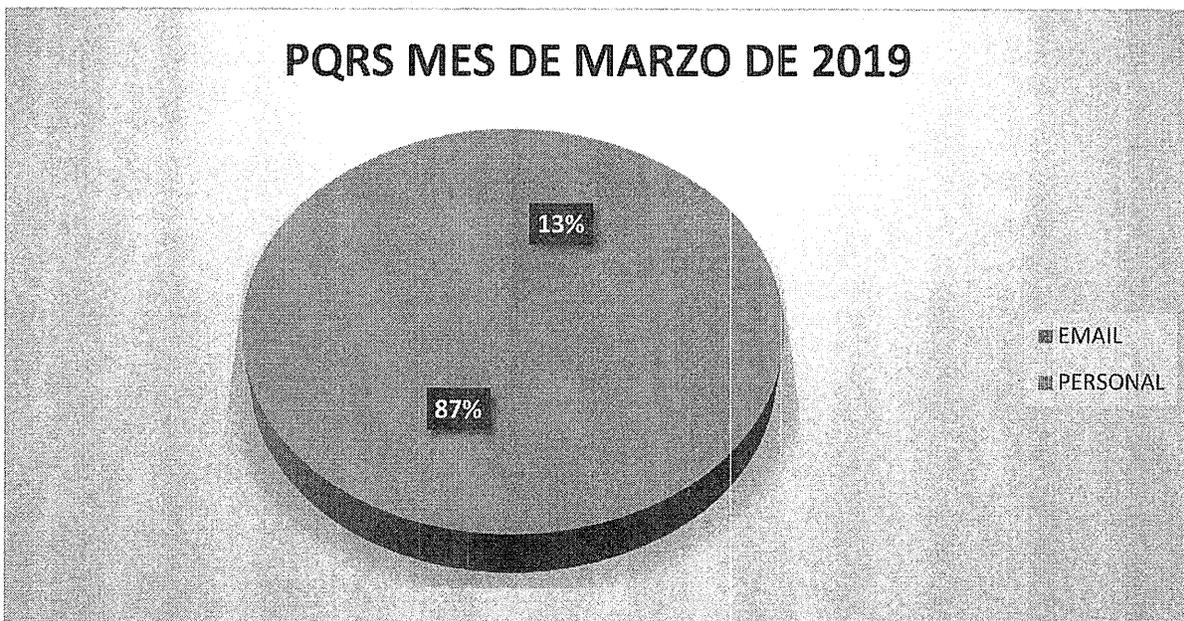


DERECHOS DE PETICIÓN AREAS FUNCIONALES



MARZO DE 2019

EMAIL	85
PERSONAL	579

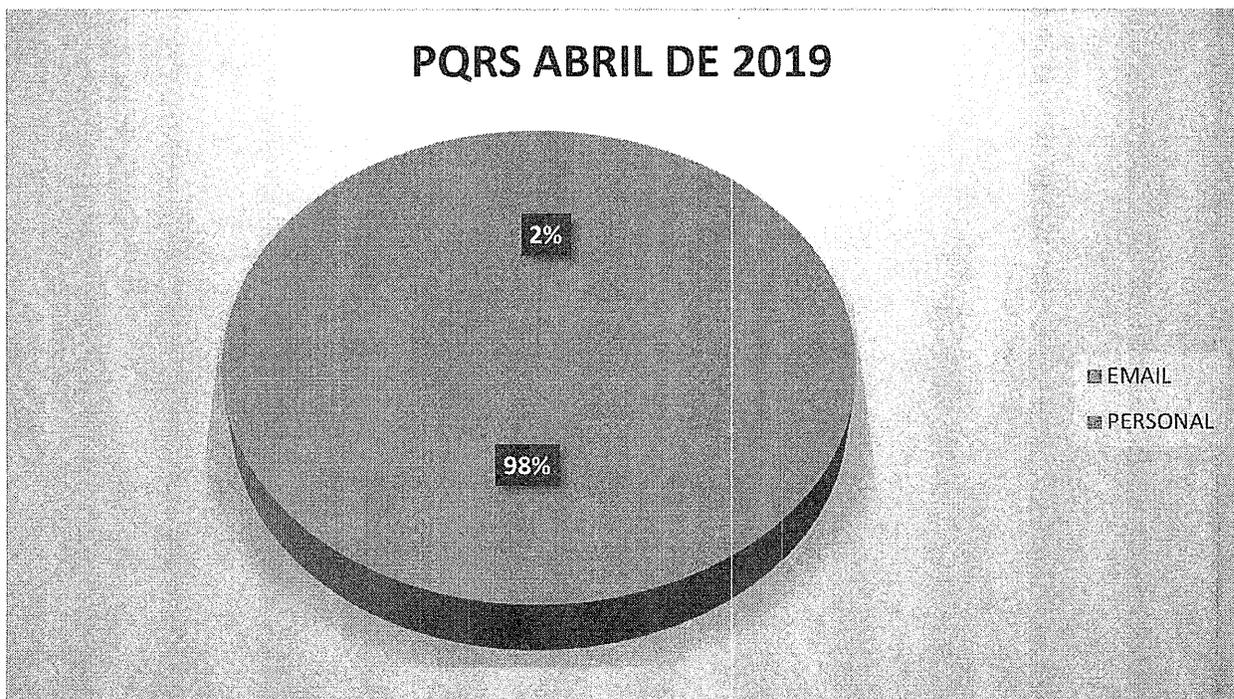


DERECHOS DE PETICIÓN AREAS FUNCIONALES



ABRIL DE 2019

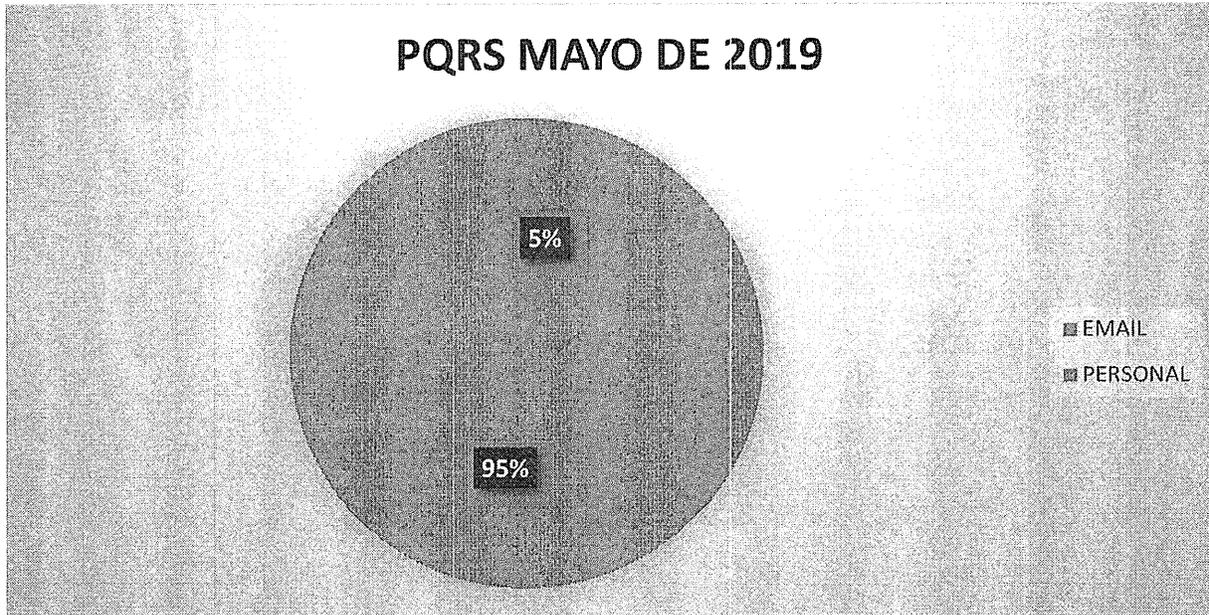
EMAIL	12
PERSONAL	525



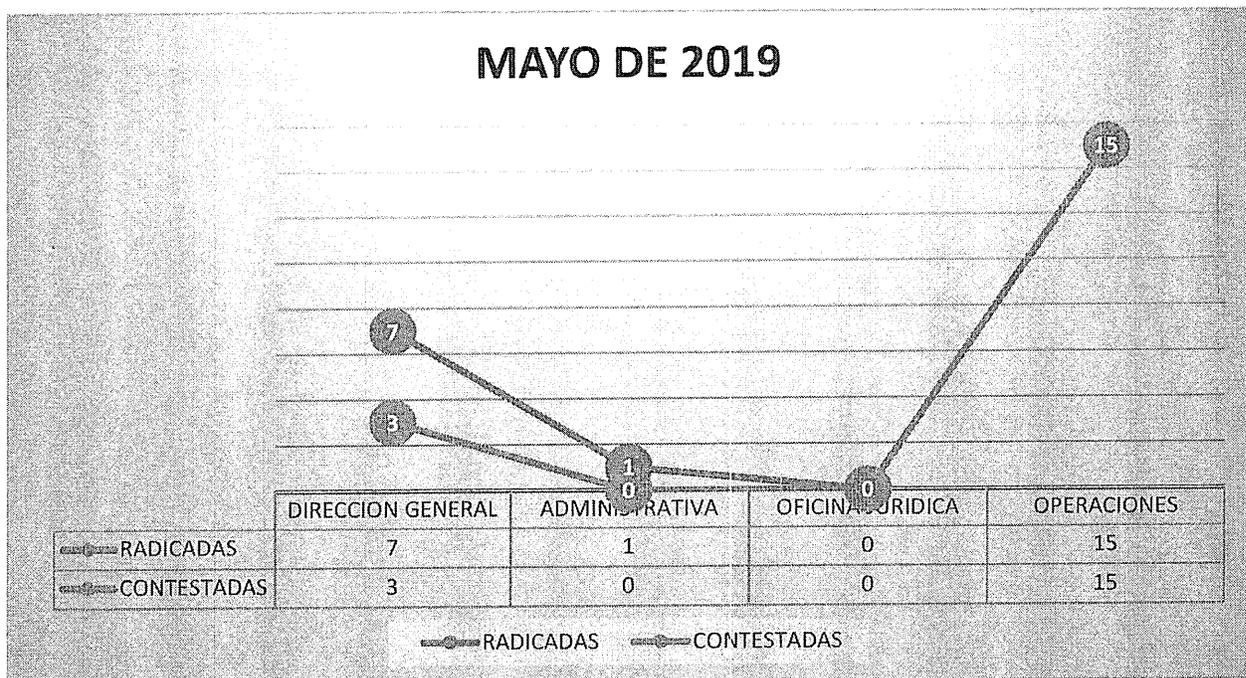
DERECHOS DE PETICIÓN AREAS FUNCIONALES



EMAIL	45
PERSONAL	780

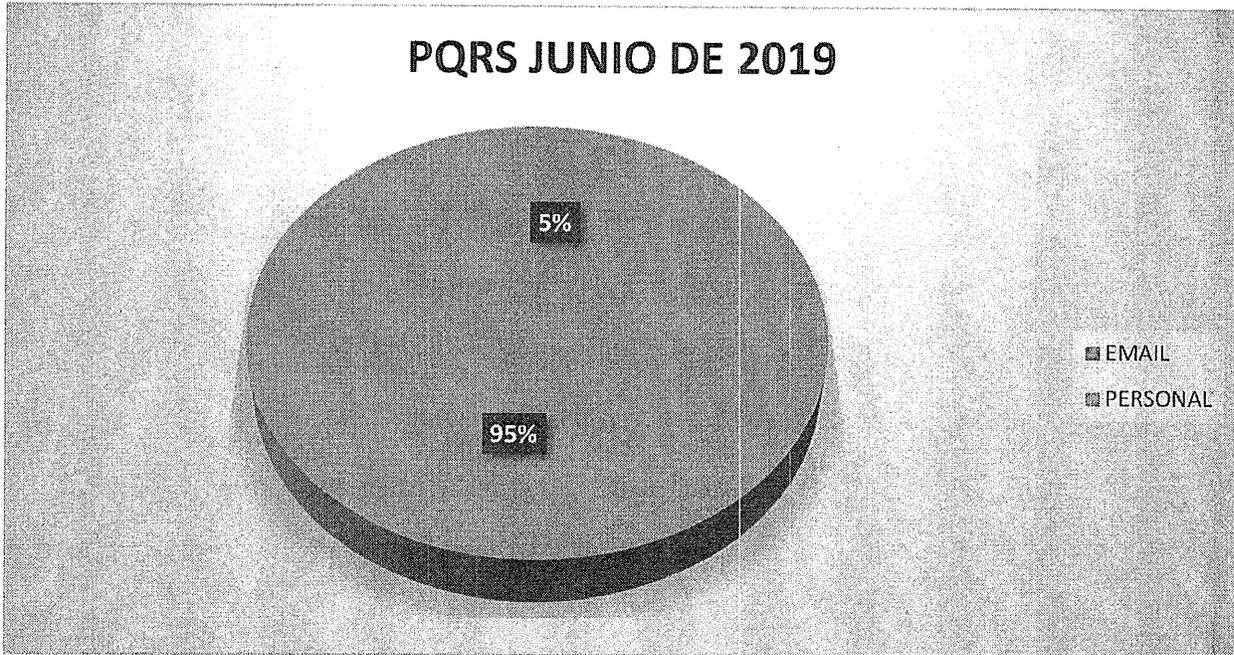


DERECHOS DE PETICIÓN AREAS FUNCIONALES

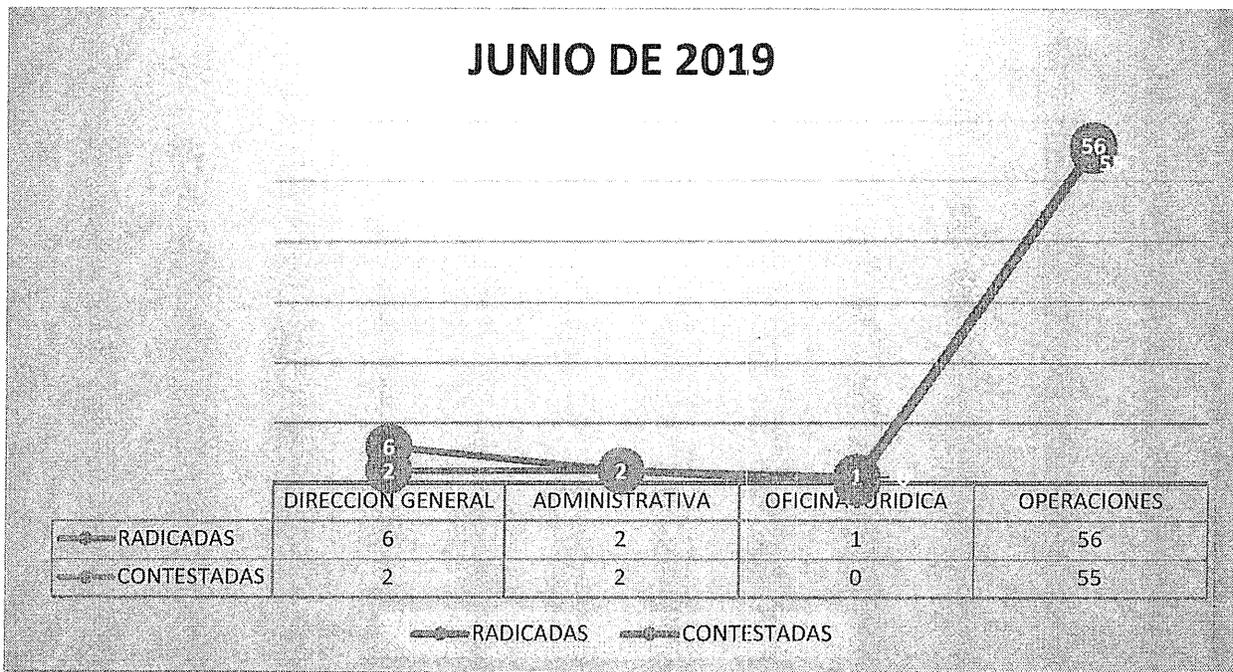


MES DE JUNIO DE 2019

EMAIL	30
PERSONAL	565

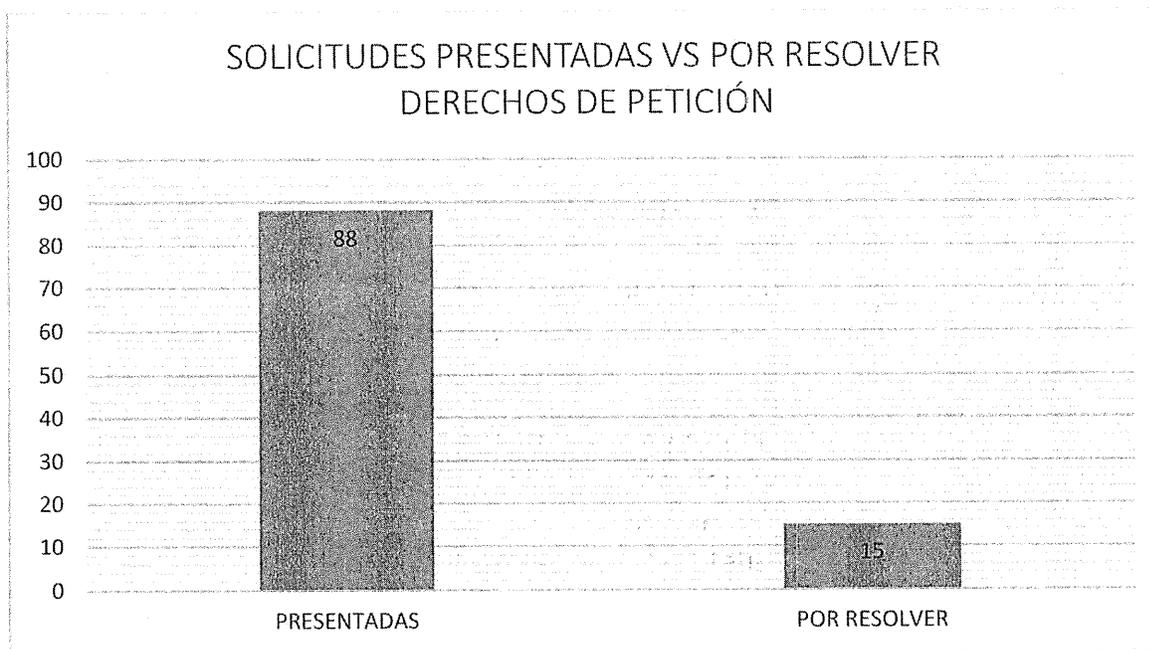


DERECHOS DE PETICIÓN AREAS FUNCIONALES



SOLICITUDES PRESENTADAS VS POR RESOLVER

Se han recibido durante el semestre 3646 solicitudes de las cuales hay 88 derechos de petición, pendientes por resolver 15 con corte a 30 de junio de 2019,



RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Con fundamento en los resultados de evaluación y seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS – de Bomberos de Bucaramanga, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2019, la Oficina de Control Interno en su rol de evaluador independiente del Sistema de Control Interno, propone las siguientes recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización:

1. Publicar en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento sobre el registro público de los derechos de petición formulados, conforme lo ordena el numeral 3 de la Circular No. 001 del 20 de octubre de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial.
2. Continuar con el control y registro de las PQRS en el formato establecido para tal fin.
3. Tener archivo de todos los derechos de petición, respaldadas con sus respuestas.
4. Es necesario que la entidad divulgue a través de los medios que dispone cuáles son los canales dispuestos para el recibo de las peticiones con la

descripción de los horarios y la información que considere relevante para orientar al ciudadano.

5. Diseñar, implementar y publicar un protocolo o reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas. Este documento debe contener el procedimiento que se debe surtir entre las dependencias de la entidad para atender de manera efectiva las peticiones.

6. Crear un mecanismo de control, con responsabilidad de un área y través de esta se revise y registre que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.

7. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa N°001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.

8. Es fundamental que Bomberos de Bucaramanga registre la fecha y el consecutivo o número de radicado de las peticiones presentadas, dado que al ciudadano le asiste legalmente el derecho de consultar en cualquier tiempo el estado en el cual se encuentra su petición; adicionalmente le permite a la entidad hacer la trazabilidad de la misma para dar oportuna respuesta.

9. continuar fortaleciendo la cultura ciudadana para la utilización de las redes sociales como otro canal de acceso para presentar sus inquietudes, quejas, reclamos, peticiones.

10. Realizar análisis y seguimiento de forma permanente a las PQRDS presentadas a Bomberos de Bucaramanga, con el fin de medir la eficiencia y eficacia del personal al momento de dar respuesta a los usuarios y ciudadanos.

CARLOS EDUARDO ESPINOSA MEJIA
CONTRATISTA OFICINA DE CONTROL INTERNO