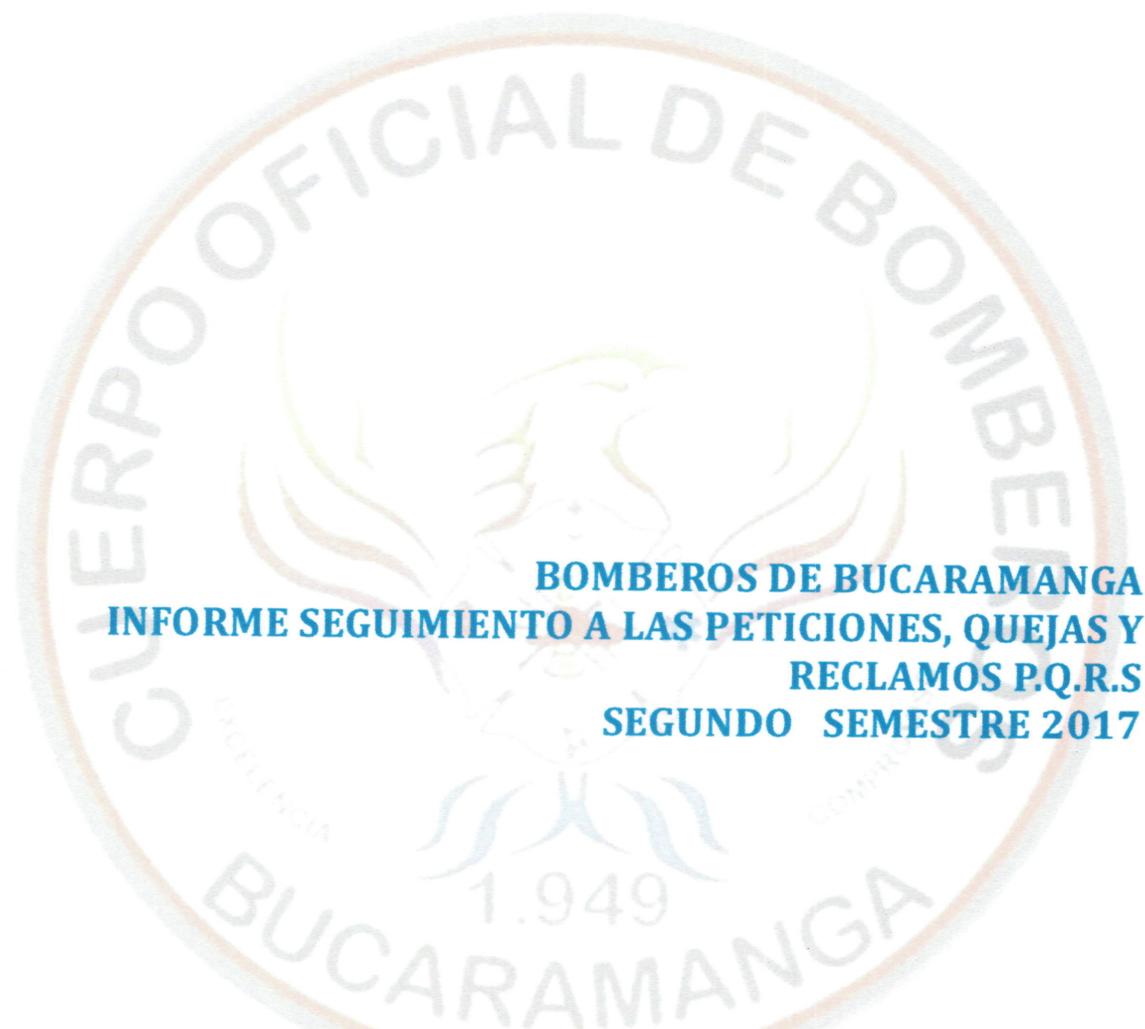


JOSE GABRIEL LEGUIZAMO POLO
Director General



BOMBEROS DE BUCARAMANGA
INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS P.Q.R.S
SEGUNDO SEMESTRE 2017

JACKELINE RODRIGUEZ MARTINEZ
Jefe Control Interno

Preparó y Elaboró: JACKELINE RODRIGUEZ MARTINEZ

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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.

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, los usuarios de los servicios pueden presentar sus solicitudes y obtener respuesta oportuna a sus requerimientos. El nuevo sitio web de Bomberos de Bucaramanga está acorde con los lineamientos de la Estrategia Gobierno en Línea y las necesidades de los usuarios. Además del establecimiento de la Ventanilla única.

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 (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), correspondientes al Segundo Semestre de 2017, 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

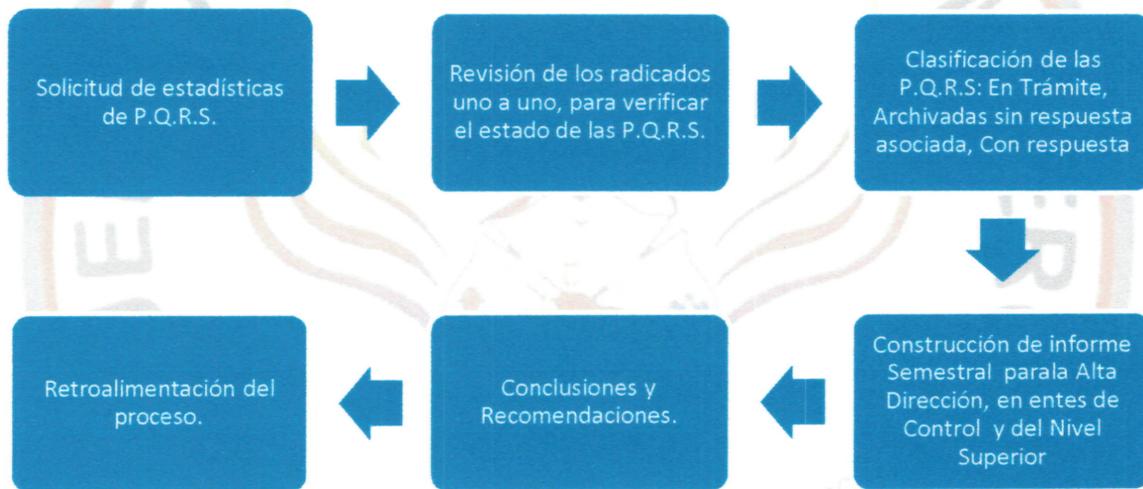
- ❖ Presentar las estadísticas de las P.Q.R.S, que ingresaron en el Segundo Semestre de 2017, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

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.

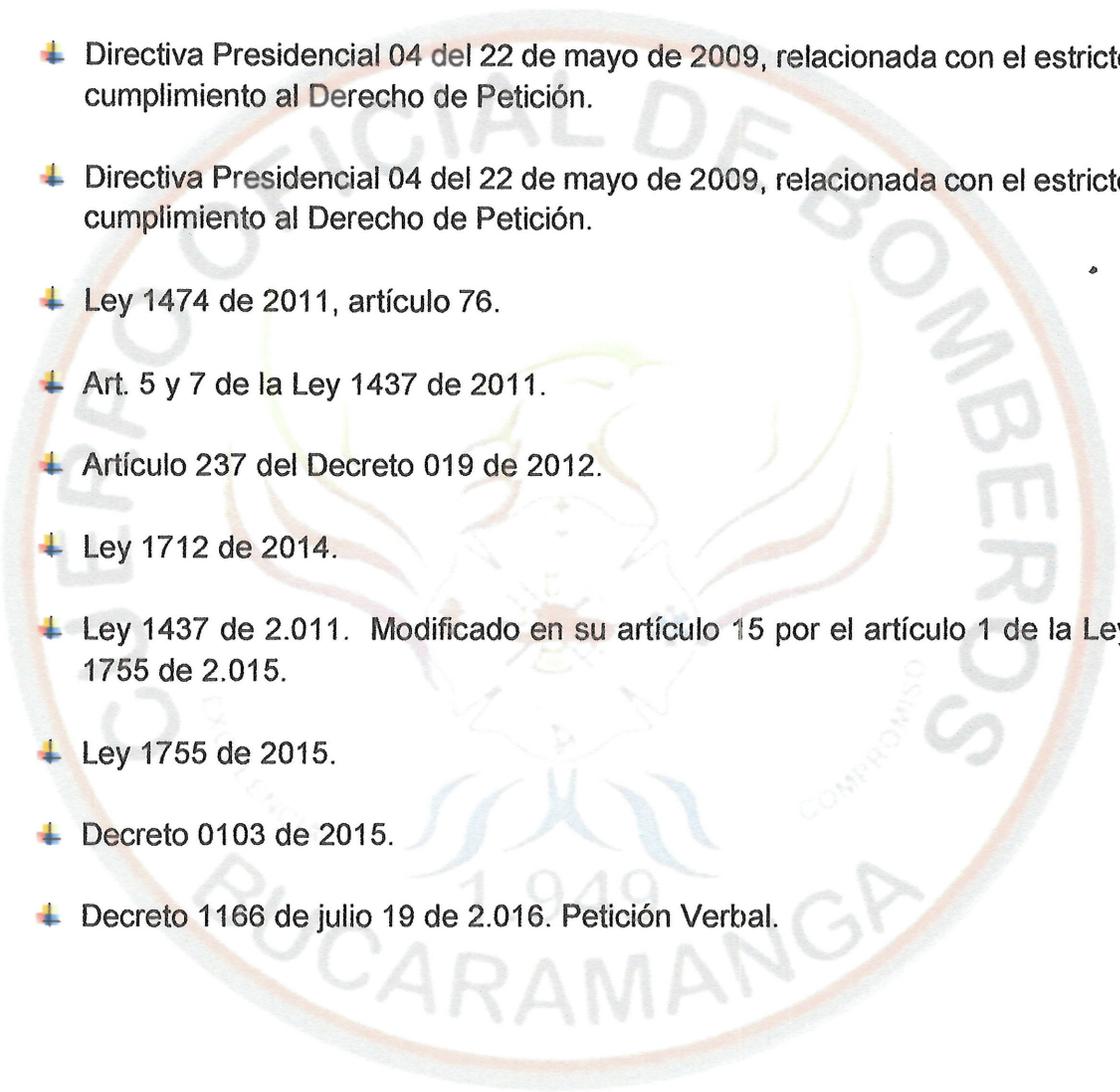
METODOLOGÍA

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 diligenciamiento y reporte de la matriz de seguimiento, las cuales presenta valoraciones cuantitativas y cualitativas arrojadas por el responsable de la ventanilla única.



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.

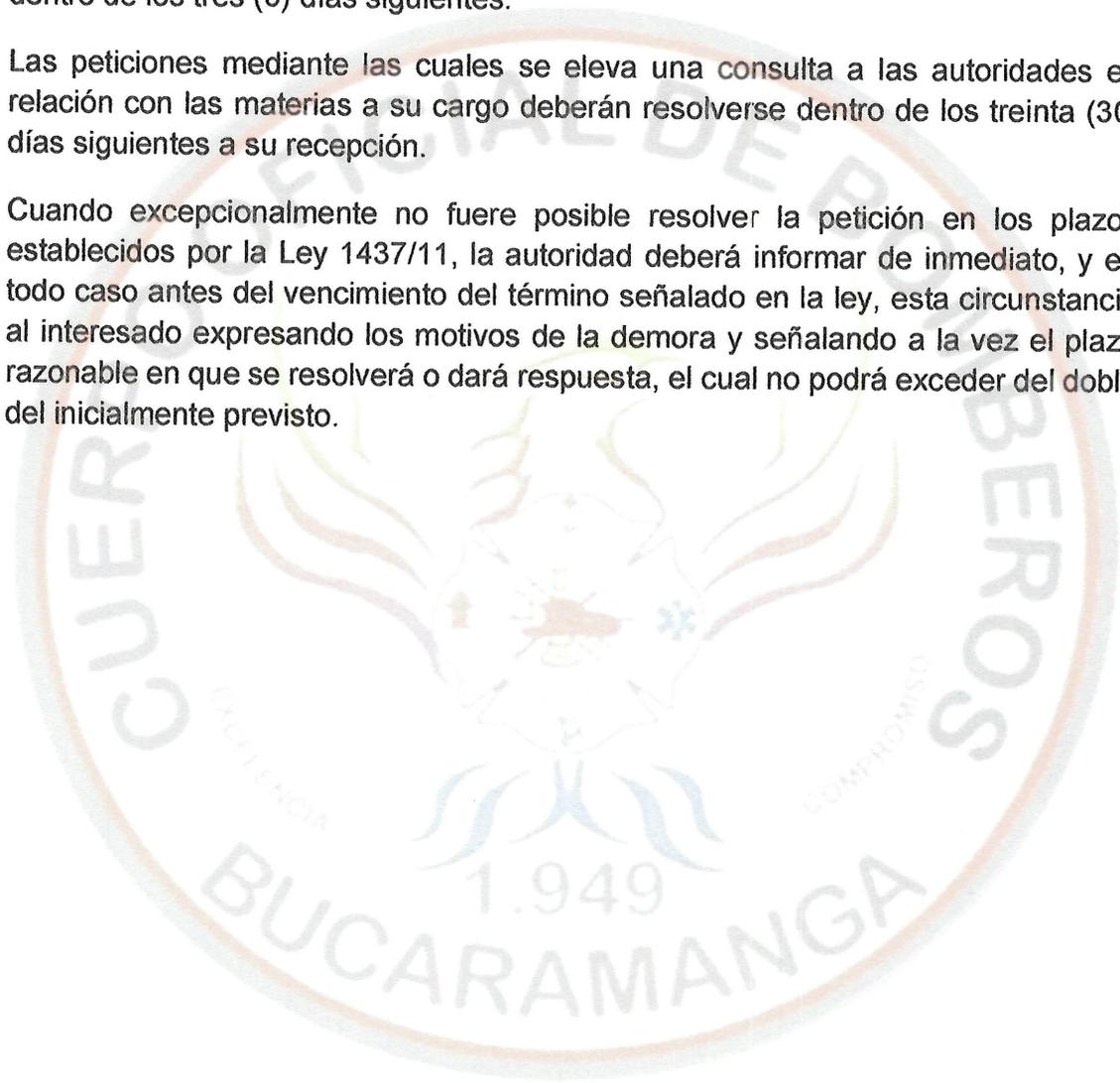
Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

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.

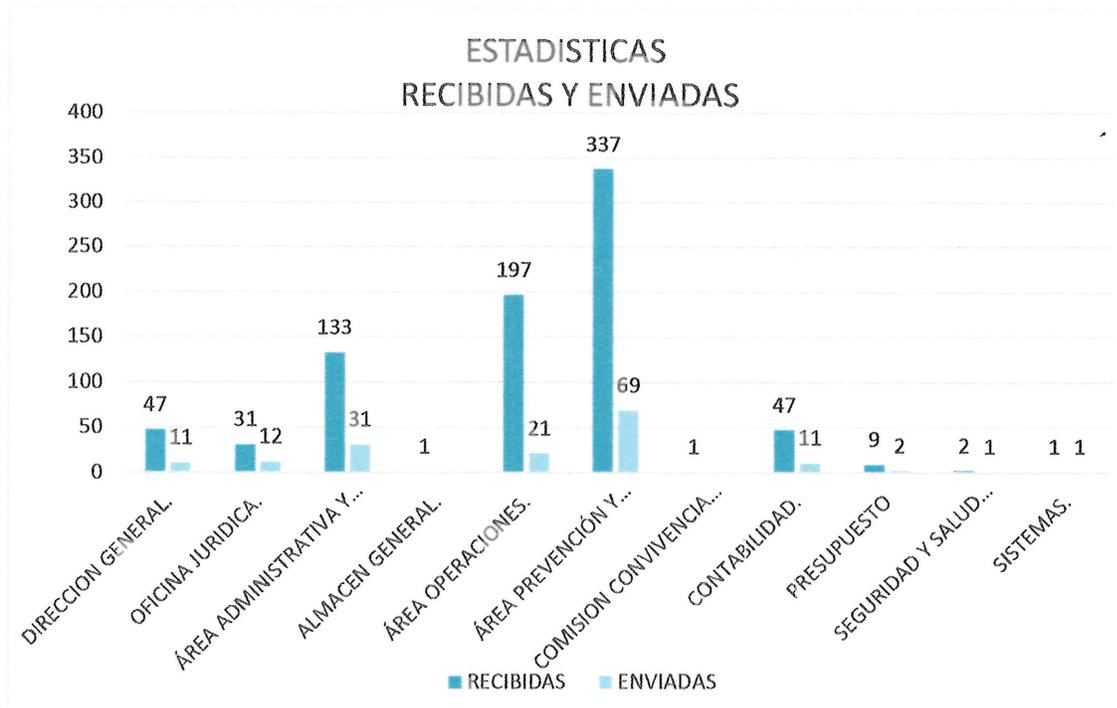
Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos por la Ley 1437/11, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando 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.
	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	NO SE CUENTA		

ESTADÍSTICAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.



ÁREA DESTINO	No. RECIBIDAS	No. RESPUESTA
DIRECCION GENERAL.	47	11
OFICINA JURIDICA.	31	12
ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.	133	31
ALMACEN GENERAL.	1	
ÁREA OPERACIONES.	197	21
ÁREA PREVENCIÓN Y SEGURIDAD.	337	69
COMISION CONVIVENCIA LABORAL.	1	
CONTABILIDAD.	47	11
PRESUPUESTO	9	2
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.	2	1
SISTEMAS.	1	1
TOTAL GENERAL	934	232

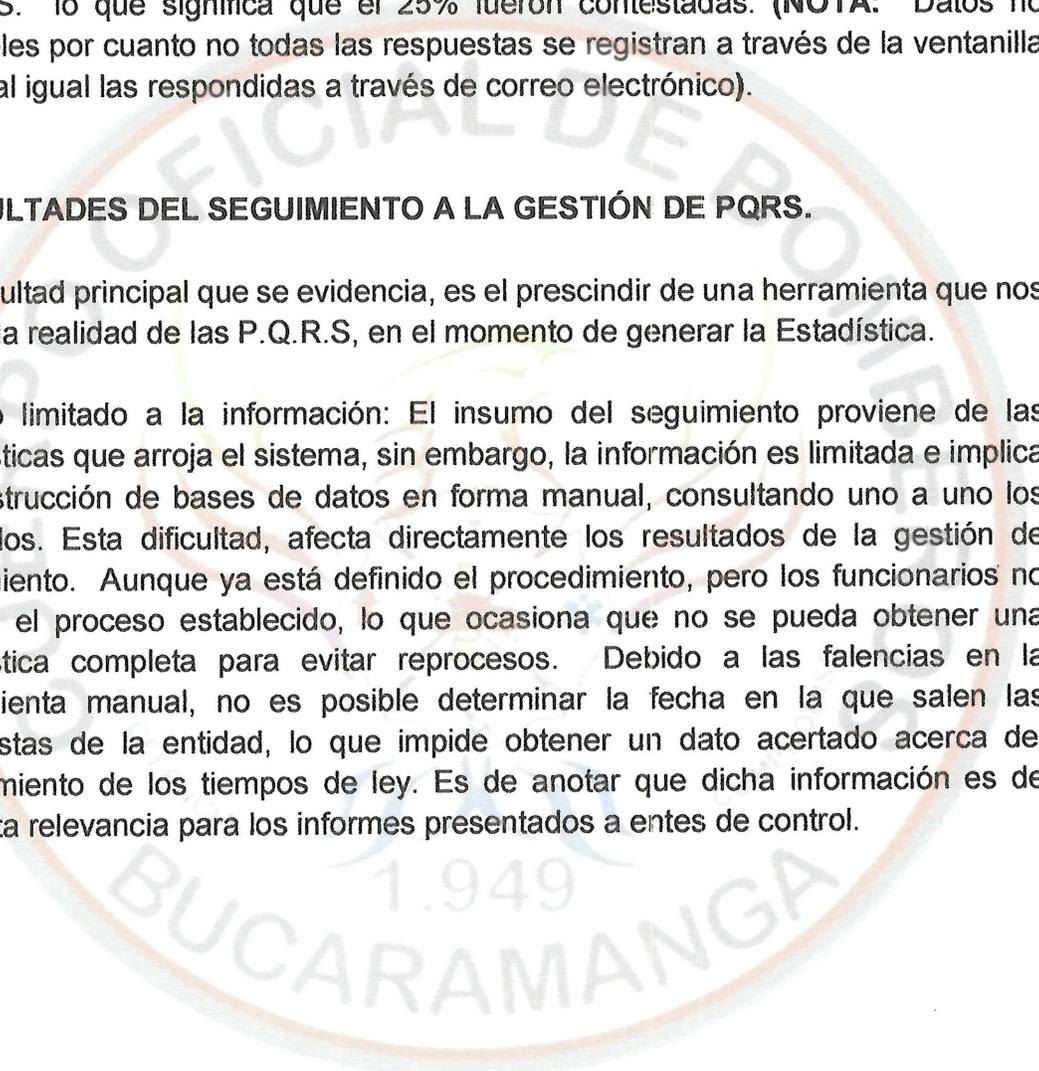
La información arrojada, corresponde a la información proveída por el sistema de información que opera en la Ventanilla única de Bomberos de Bucaramanga, durante el período Julio a diciembre de 2017, La entidad conto con: El correo electrónico, la página web y el área de ventanilla única a la cual pudieron acudir los usuarios y funcionarios para presentar estas solicitudes formales.

Se evidencia en el sistema un total de **934** comunicaciones recibidas, **232** resueltas, P.Q.R.S. lo que significa que el 25% fueron contestadas. **(NOTA:** Datos no confiables por cuanto no todas las respuestas se registran a través de la ventanilla única, al igual las respondidas a través de correo electrónico).

DIFICULTADES DEL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS.

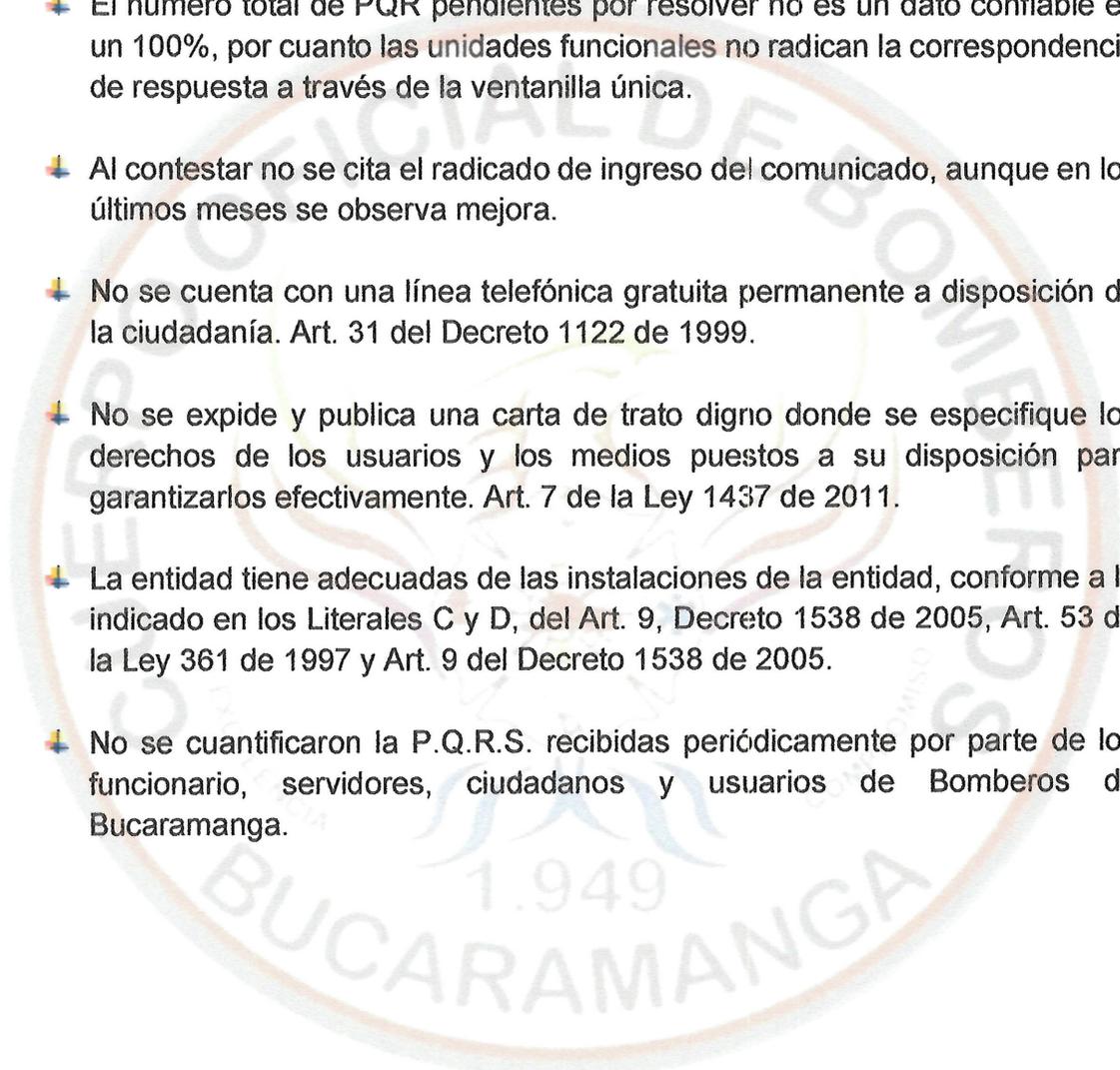
La dificultad principal que se evidencia, es el prescindir de una herramienta que nos refleje la realidad de las P.Q.R.S, en el momento de generar la Estadística.

Acceso limitado a la información: El insumo del seguimiento proviene de las estadísticas que arroja el sistema, sin embargo, la información es limitada e implica la construcción de bases de datos en forma manual, consultando uno a uno los radicados. Esta dificultad, afecta directamente los resultados de la gestión de seguimiento. Aunque ya está definido el procedimiento, pero los funcionarios no aplican el proceso establecido, lo que ocasiona que no se pueda obtener una estadística completa para evitar reprocesos. Debido a las falencias en la herramienta manual, no es posible determinar la fecha en la que salen las respuestas de la entidad, lo que impide obtener un dato acertado acerca del cumplimiento de los tiempos de ley. Es de anotar que dicha información es de absoluta relevancia para los informes presentados a entes de control.



CONCLUSIONES

- ✚ El número total de PQR pendientes por resolver no es un dato confiable en un cien por ciento por cuanto se manifiesta que algunas comunicaciones resueltas no fueron radicadas a través de la ventanilla única, cuando su punto de control debe ser ejercido por el responsable de la ventanilla única.
- ✚ El número total de PQR pendientes por resolver no es un dato confiable en un 100%, por cuanto las unidades funcionales no 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.
- ✚ 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 tiene adecuadas de 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.
- ✚ No se cuantificaron la P.Q.R.S. recibidas periódicamente por parte de los funcionario, servidores, ciudadanos y usuarios de Bomberos de Bucaramanga.



RECOMENDACIONES

- ✚ Tramitar de manera oportuna, precisa y concreta las P.Q.R.S, que ingresan a la Entidad, por cuanto, de no atenderse dentro de los términos establecidos por la Ley, se puede incurrir en sanciones administrativas y disciplinarias, permitiendo al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos.
- ✚ Fortalecer los mecanismos de comunicación en las diferentes dependencias a través de la realización de reuniones periódicas en las cuales se revisen las estrategias de atención a los usuarios y el seguimiento a las P.Q.R. S,
- ✚ Habilitar una línea telefónica gratuita a disposición de la ciudadanía para que tengan acceso a reportar recomendaciones, denuncias o críticas relacionadas con los servicios que presta la entidad, conforme a lo establecido en el artículo 237 del Decreto 019 de 2012.
- ✚ 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.
- ✚ No se puede hacer un análisis horizontal comparativo con el semestre anterior por cuanto su información es incompleta y no confiable.
- ✚ 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.
- ✚ Presentación de reportes semanales de P.Q.R.S y su gestión (Reporte generación de alertas tempranas).

- ✚ Socializar y sensibilizar a la comunidad sobre los diferentes canales de comunicación que tiene dispuesto la Entidad para recepcionar las P.Q.R.S.
- ✚ Mejorar la tabla de alertas tempranas para contar con información sobre:
 - Tiempo de respuesta oportuna.
 - Tiempo de respuesta luego del tiempo estipulado.
 - Total, de P.Q.R contestadas por mes.
 - Descripción tipo documental.
 - Fecha de vencimiento.
 - Días (vencido o por vencer).
 - Fecha de última revisión.
 - Comentarios.
 - Resuelto sin generar radicado.
 - Radicado de salida.
- ✚ 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.
- ✚ Responsabilizar al funcionario de la ventanilla única la atención del chat.
- ✚ Adquirir y ubicar 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.
- ✚ Ejercer el autocontrol en cada unidad funcional de manera que no se reciba correspondencia interna y externa si no es radicada en la ventanilla única.
- ✚ 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.
- ✚ Diseñar el procedimiento a este proceso.
- ✚ Capacitar a los funcionarios en atención al usuario y Derechos de petición en cuanto tipos de peticiones, tiempos de respuesta, alcance y sanciones.