

DIEGO ORLANDO RODRÍGUEZ ORTIZ
Director General

BOMBEROS DE BUCARAMANGA
INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS P.Q.R.S.
SEGUNDO SEMESTRE 2018

JACKELINE RODRÍGUEZ MARTÍNEZ
Jefe Control Interno

Preparo y Elabora: 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 normatividad 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 CONCEJO 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 auditoria 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 termino para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y numero 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, tramite, 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 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

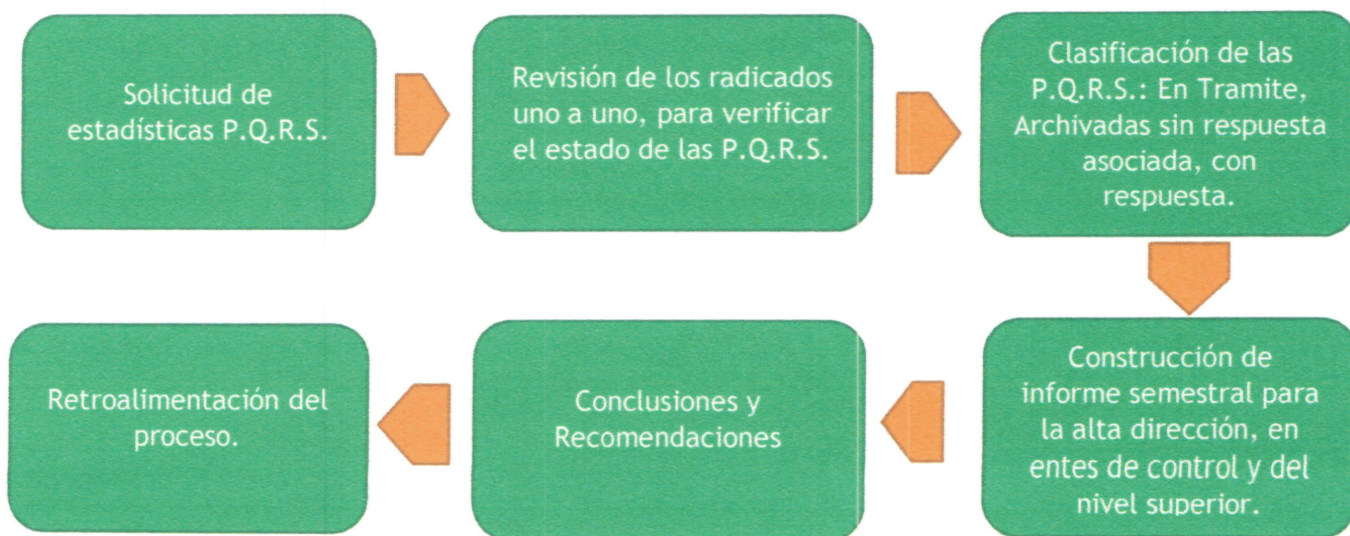
- ❖ Presentar las estadísticas de las P.Q.R.S, que ingresaron en el segundo semestre de 2018, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ 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 acordes 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.



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.
- 🚩 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 2011. Modificado en su artículo 15 por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- 🚩 Ley 1755 de 2015.
- 🚩 Decreto 0103 de 2015.
- 🚩 Decreto 1166 de julio 19 de 2016. Petición verbal.

DENOMINACIONES 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 estas den a conocer como 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.

1

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 de 2011 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 entregaran 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 termino 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.

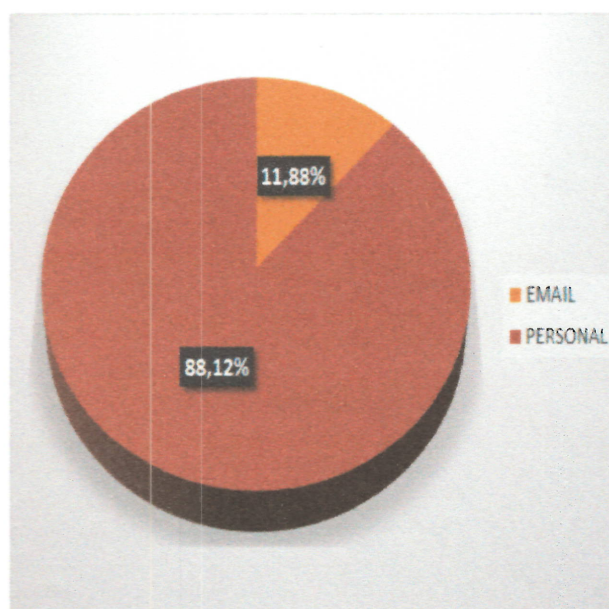
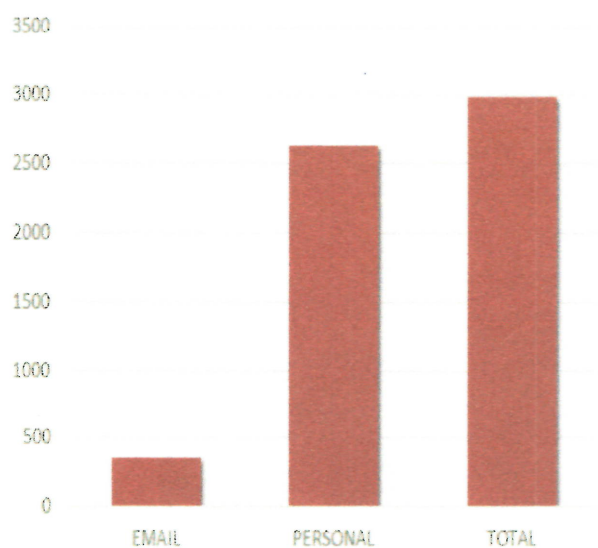
Los **CANALES DE ATENCIÓN QUE BOMBEROS DE BUCARAMANGA**, pone a disposición de la ciudadanía para el acceso a los tramites, servicios y/o información de la Entidad.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Presencial	Ventanilla Unica.	Calle 44 No. 10-13	Dias habiles de lunes a viernes de 7:00 A.M. a 12:00 P.M. y de 1:00 a 4:30 P.M.	Se brinda informacion de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Telefonica	Linea Gratuita Nacional	NO SE CUENTA	Dias habiles de lunes a viernes de 7:00 A.M. a 12:00 P.M. y de 1:00 a 4:30 P.M.	Brinda informacion y orientacion sobre tramites y servicios que son competencia de BOMBEROS DE BUCARAMANGA
	Linea fija	652 66 66 Ext. 114		
Virtual	Chat	En linea	En la horas de la mañana y se deja en buzón cuando estan en horario laboral.	Se brinda informacion de la entidad otras de incendio y se remite a operaciones. Se informa el area competente.
	Correo electronico		El correo electronico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de dias abiles	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupcion, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestion Documental para los consecutivos, en areas de dar trazabilidad a su tramite.
Escrito	Radicacion Correspondencia	Calle 44 No. 10-13	Dias habiles de lunes a viernes de 7:00 A.M. a 12:00 P.M. y de 1:00 a 4:30 P.M.	Se podran radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupcion en jornada continua.
Buzon de Sugerencias	Buzon de Sugerencias	Area de recepcion Calle 44 No. 10-13	Dias habiles de lunes a viernes de 7:00 A.M. a 12:00 P.M. y de 1:00 a 4:30 P.M.	El buzón de sugerencias es un medio a traves del cual las personas internas y externas a la Entidad formulan ideas y las explican.

PQRS SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2018

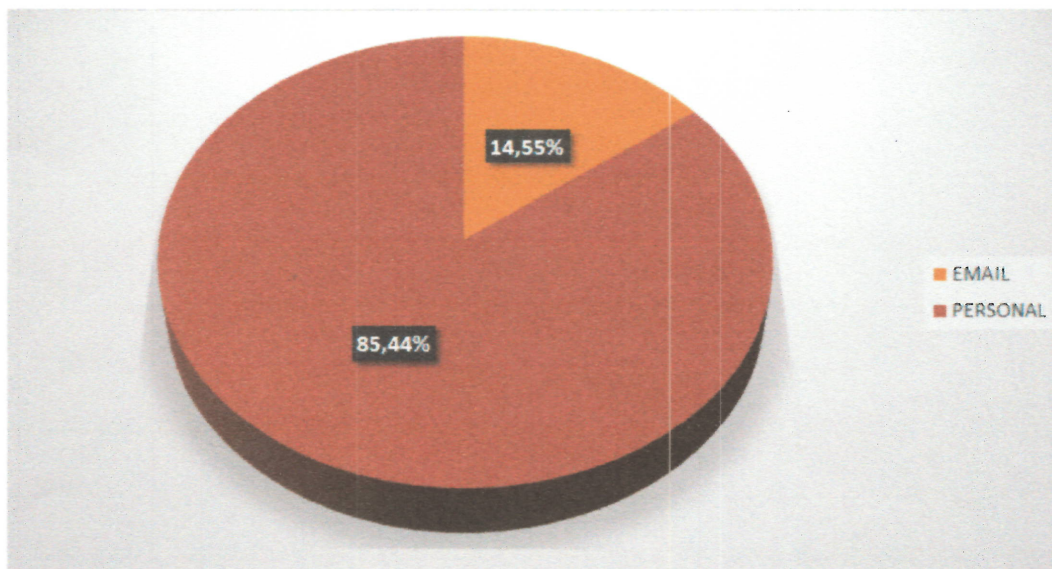
EMAIL	355	11.88%
PERSONAL	2635	88.12%
TOTAL	2990	100%

PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018

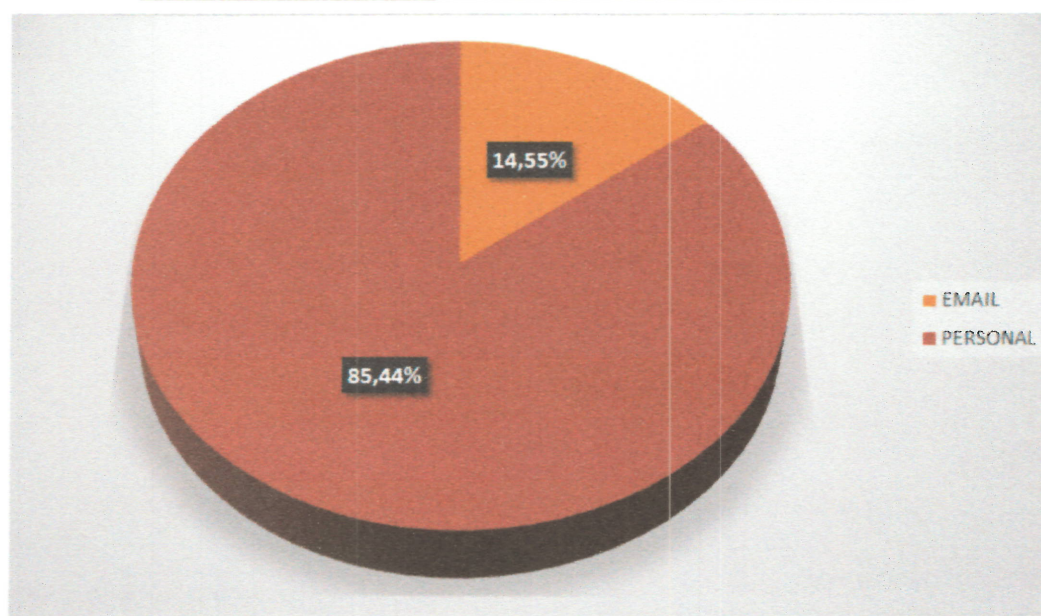


MES DE JULIO DE 2018

EMAIL	61	14.55%
PERSONAL	358	85.44%
TOTAL	419	100%

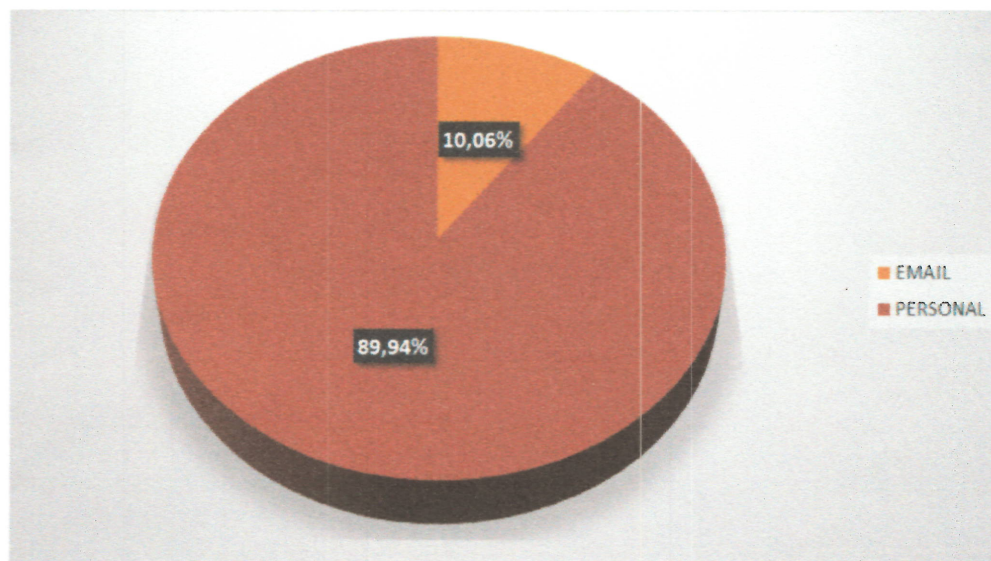
**MES DE AGOSTO DE 2018**

EMAIL	61	14.55%
PERSONAL	358	85.44%
TOTAL	419	100%

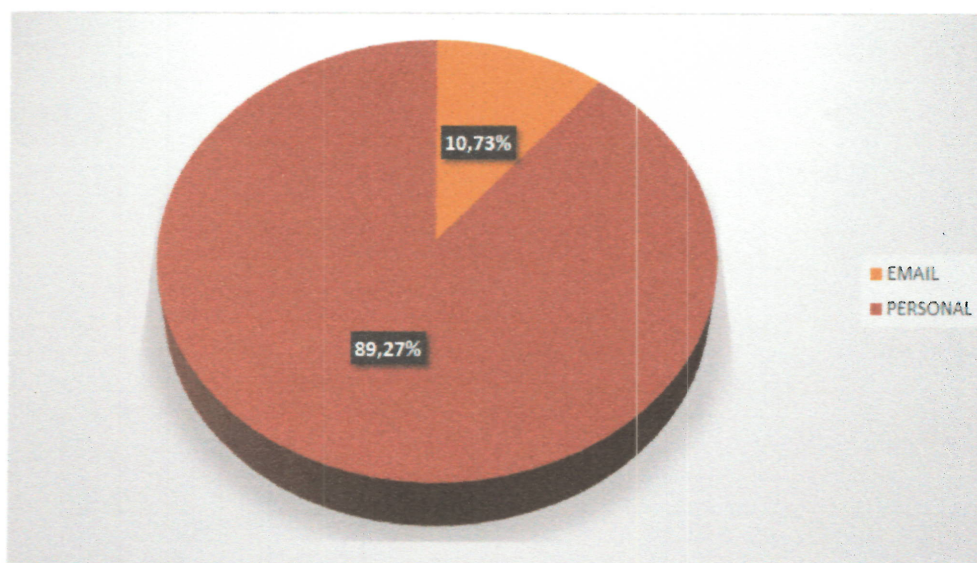
**EXCELENCIA Y COMPROMISO**

MES DE SEPTIEMBRE DE 2018

EMAIL	54	10.06%
PERSONAL	483	89.94%
TOTAL	537	100%

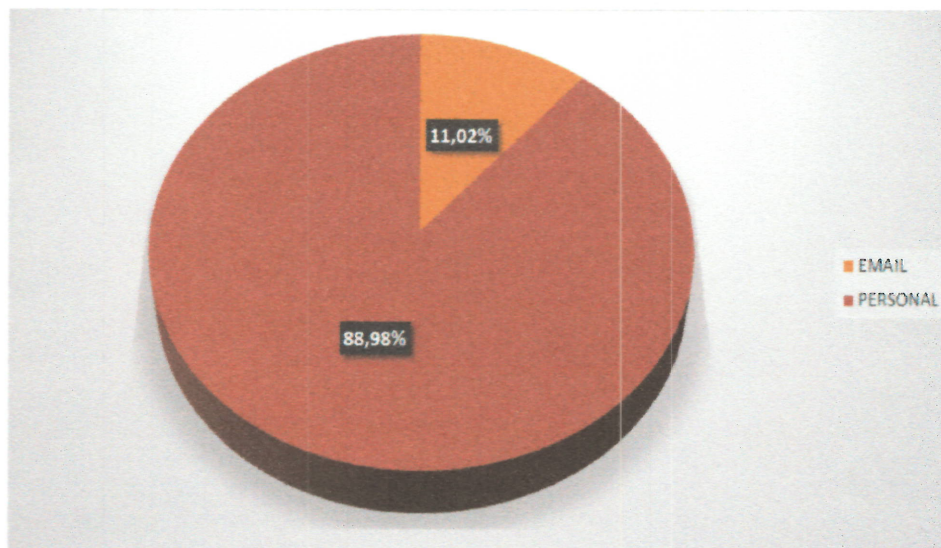
**MES DE OCTUBRE DE 2018**

EMAIL	65	10.73%
PERSONAL	541	89.27%
TOTAL	606	100%

**EXCELENCIA Y COMPROMISO**

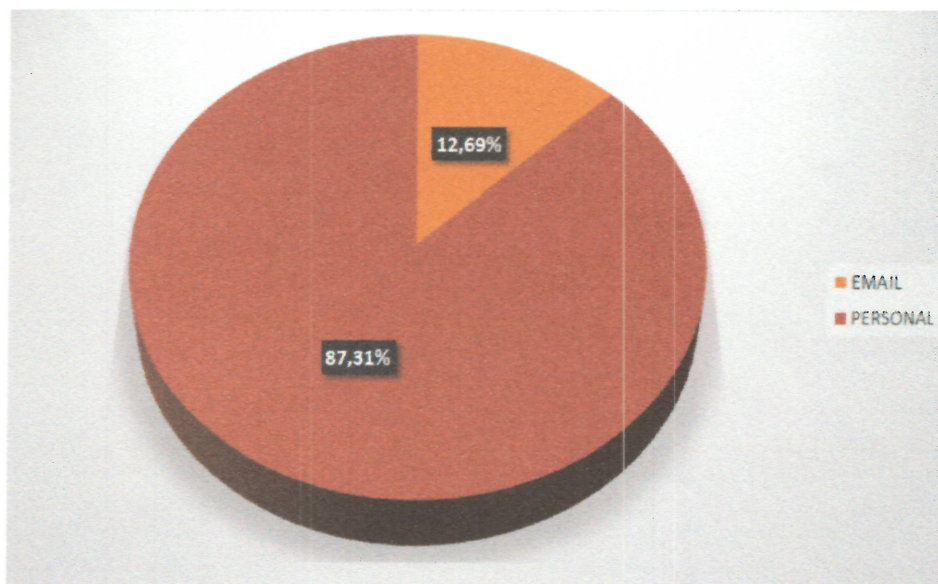
MES DE NOVIEMBRE DE 2018

EMAIL	64	11.02%
PERSONAL	517	88.98%
TOTAL	581	100%



MES DE DICIEMBRE DE 2018

EMAIL	57	12.69%
PERSONAL	392	87.31%
TOTAL	449	100%



CONCLUSIONES

- ✚ El número total de PQRS pendientes por resolver es un dato NO confiable, por cuanto en el segundo semestre no se evidenció una óptima administración de las comunicaciones enviadas y recibidas.
- ✚ Se evidencio en el segundo semestre falencias en la recepción, radicación, registro, enrutamiento, digitalización, conservación, control, distribución y envío de las comunicaciones oficiales que se generaron en actividad administrativa, a través de la Ventanilla Única de comunicaciones Oficiales.
- ✚ La falta de información y atención a los diferentes canales de comunicación con que cuenta la entidad no se pudo elaborar las estadísticas y análisis correspondientes.
- ✚ Al contestar no se cita el radicado de ingreso del comunicado.
- ✚ No se está aplicando TRD.
- ✚ No se realizó 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.
- ✚ 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.
- ✚ Se desmejoro el tiempo de respuesta.
- ✚ Se adquirió el buzón de sugerencias en cumplimiento al Art. 76 Ley 1474 de 2011 y el numeral 3 del Art. 38 del Decreto 019 de 2012. Se instaló en el mes de agosto, pero no está siendo administrado y atendido de acuerdo a la normatividad legal vigente.

RECOMENDACIONES

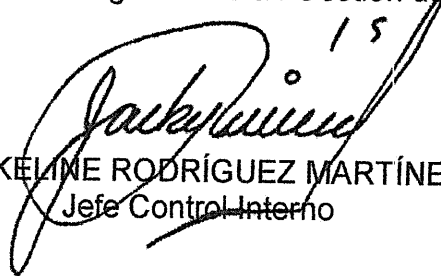
La Ventanilla Única de Comunicaciones y Documentos Oficiales, es una unidad administrativa y ejecutiva que opera como "unidad archivística especial en el Programa de Gestión Documental" de la Entidad, cuyo objeto misional es la RECEPCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CIRCULACIÓN DE LAS COMUNICACIONES Y DOCUMENTOS OFICIALES DE LA CONTRALORÍA.

Lo anterior atendiendo al Artículo Tercero: "Unidades de Correspondencia" del Acuerdo 060 de 2001. ***"Las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos"***.

Las unidades de correspondencia, deberán contar con personal suficiente y debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública".

Como única recomendación que emana este despacho es la ineludible urgencia al cumplimiento del acuerdo 060 de 2001 ANG, A través de una solución archivística que desde la ventanilla única, genere inventarios documentales, registros, formatos y aplicativos de la política archivística institucional y el Programa de Gestión Documental.

Así mismo dar cumplimiento a la normativa Ley 1712 de 2014 y Decreto 103 de 2015 "Instrumentos de la Gestión de Información Pública": Registro de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada, Programa de Gestión Documental, así como Título VI Seguimiento a la Gestión de Información.


JACKELINE RODRÍGUEZ MARTÍNEZ
Jefe Control Interno

EXCELENCIA Y COMPROMISO