



BOMBEROS DE BUCARAMANGA

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCITUDES - PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2019

DIEGO ORLANDO RODRÍGUEZ ORTÍZ
Director General

JACKELINE RODRÍGUEZ MARTÍNEZ
Jefe Control Interno

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 el 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 de 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 le 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 radiación, 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 la vigencia 2019, 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

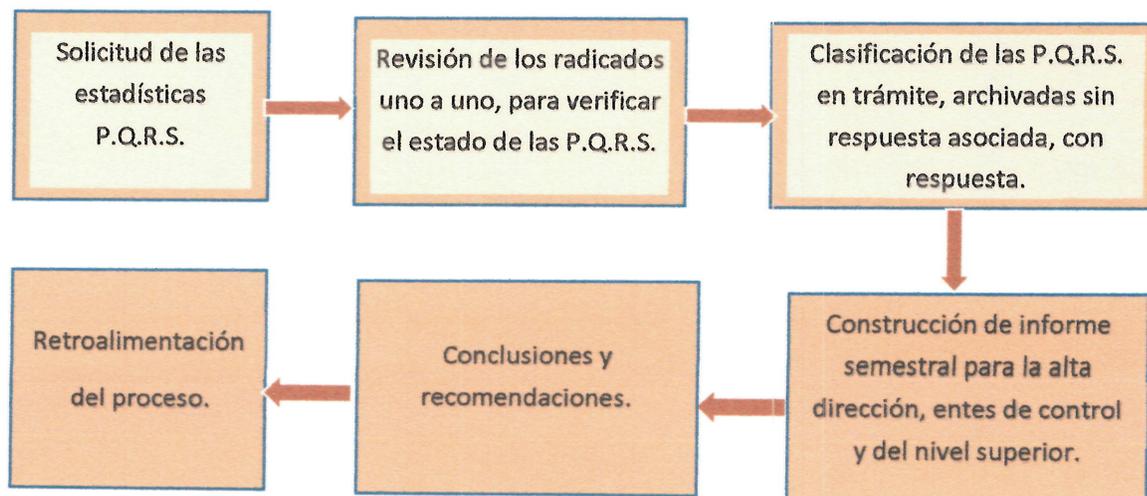
- Presentar las estadísticas de las P.Q.R, que ingresaron durante el año 2019 a la Entidad, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar la información sobre 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 la gestión de las P.Q.R.S, y la respuesta al ciudadano en general.

METODOLOGIA

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 denominadas 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 la oficina 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, artículos 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.

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 estas den a conocer como han actuado en un uso 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 artículo 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 2011 en sus artículos 13 al 23.

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 conciencia 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 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.

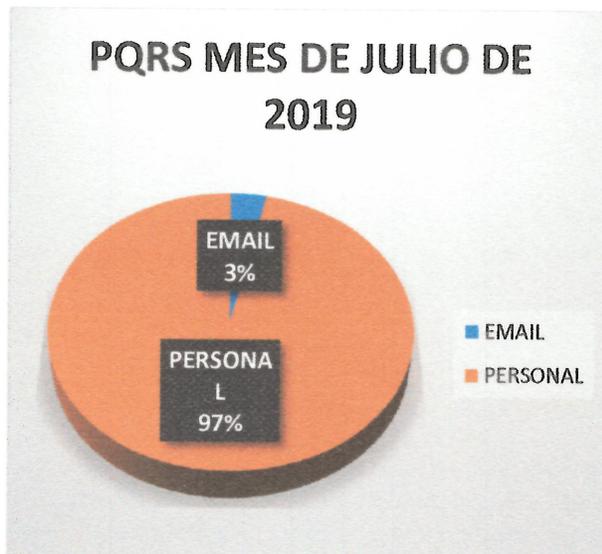
LOS CANALES DE ATENCION QUE BOMBEROS DE BUCARAMANGA, pone a disposición de la ciudadanía para el acceso a los tramites, servicios y/o información de la Entidad son:

CANAL	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Página web de la Entidad	en las horas de la mañana y se deja en buzón cuando está en horario no laboral.	Bomberos de Bucaramanga dispone dentro de su página web la opción de atención al ciudadano en el link "CONTACTO-PQRSD, en la siguiente dirección http://pqr.bomberosdebucaramanga.gov.co:8080/Default.aspx , para interponer las PQRSD, ante Bomberos de Bucaramanga.
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.	La entidad ha dispuesto el correo electrónico denominado recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co , para la recepción de las PQRSD, el cual debe ser revisado diariamente por la persona responsable de ventanilla única. Para radicar PQRSD se debe estipular la información básica.
Petition Verbal	días hábiles de lunes a viernes de 7:30 A.M a 12:00 P.M y de 1:00 P.M a 5:00 P.M.	Atendiendo la normatividad en la materia, la entidad ha dispuesto el teléfono 6526666 ext. 114, para la recepción, en funcionario que atiende estas solicitudes deberá dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, que garanticen la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad, mediante los formatos dispuestos, como son el formulario de la Página Web. En el caso de no tener acceso a la página web de la entidad se deberá registrar en el formato PA-AC-FR-004 Formato PQRSD.
Petición Presencial	días hábiles de lunes a viernes de 7:30 A.M a 12:00 P.M y de 1:00 P.M a 5:00 P.M.	la ventanilla única se encuentra ubicada en el primer piso del edificio administrativo de bomberos de Bucaramanga, en donde se reciben y radican todas las PQRSD interpuestas por la ciudadanía.

INFORME DE P.Q.R.S. SEGUNDO PERIODO AÑO 2019

PQRS MES DE JULIO DE 2019

EMAIL	20
PERSONAL	575
TOTAL	595

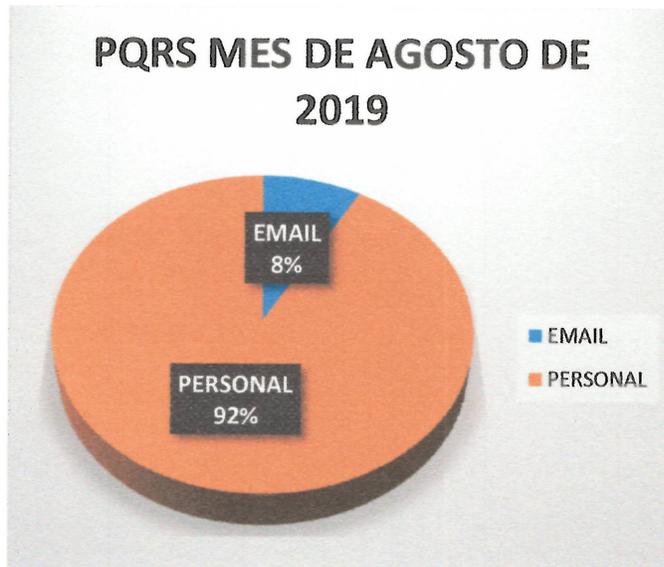


DERECHOS DE PETICIÓN AREAS FUNCIONALES



PQRS MES DE AGOSTO DE 2019

EMAIL	48
PERSONAL	532
TOTAL	580

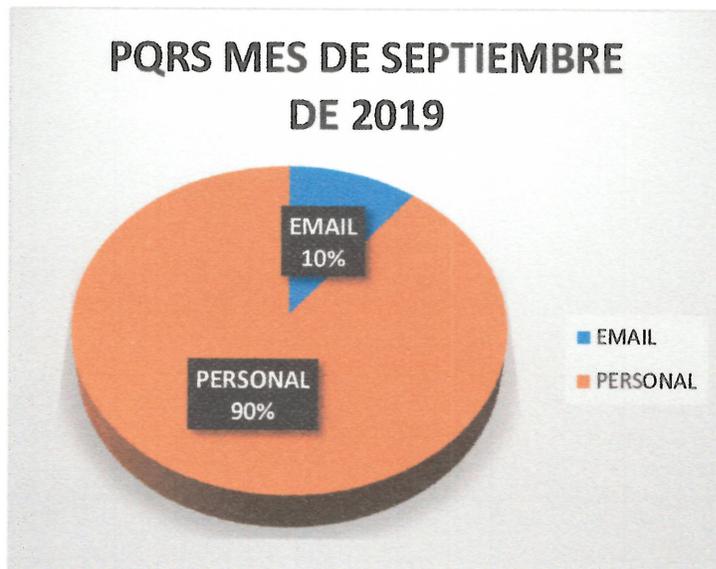


DERECHOS DE PETICIÓN AREAS FUNCIONALES



PQRS MES DE SEPTIEMBRE DE 2019

EMAIL	64
PERSONAL	547
TOTAL	611



DERECHOS DE PETICIÓN AREAS FUNCIONALES



PQRS MES DE OCTUBRE DE 2019

EMAIL	39
PERSONAL	381
TOTAL	420

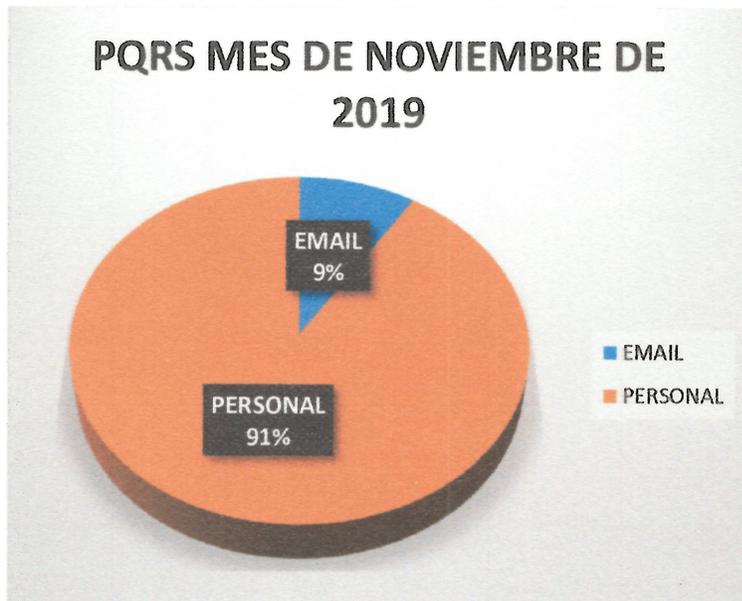


DERECHOS DE PETICIÓN AREAS FUNCIONALES



PQRS MES DE NOVIEMBRE DE 2019

EMAIL	28
PERSONAL	283
TOTAL	311

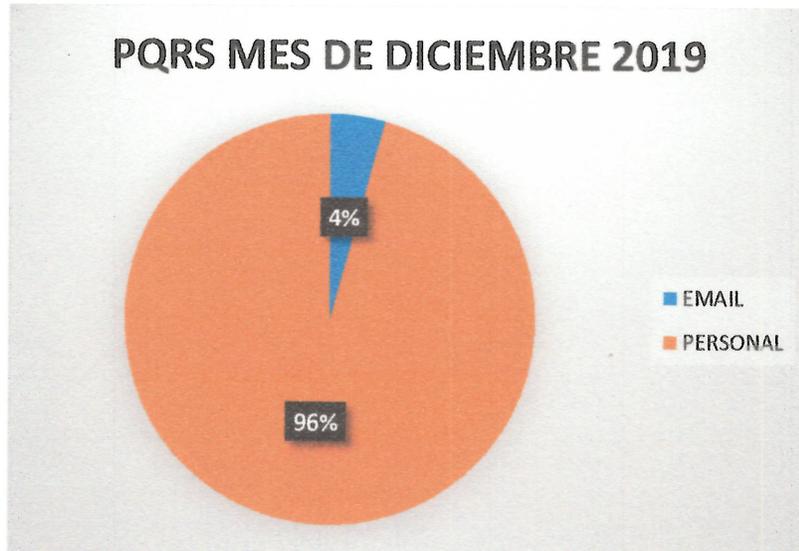


DERECHOS DE PETICIÓN AREAS FUNCIONALES



PQRS MES DE DICIEMBRE 2019

EMAIL	11
PERSONAL	244
TOTAL	255

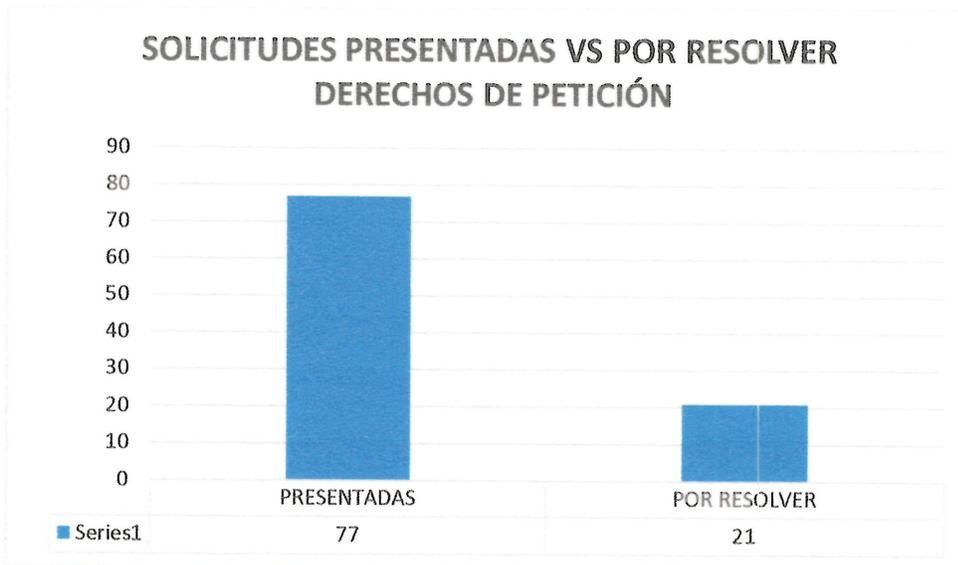


DERECHOS DE PETICIÓN AREAS FUNCIONALES



SOLICITUDES PRESENTADAS VS POR RESOLVER

Se recibieron durante los meses del primero de Julio al 31 de Diciembre 2573 solicitudes de las cuales hay 77 derechos de petición, quedando pendientes por resolver 21, lo anterior con corte a 31 de diciembre de 2019.



SOFTWARE VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA

La alcaldía de Bucaramanga suscribió un contrato con Science Technology SAS, donde adquiere la licencia del software GSC (sistema de gestión de solicitudes del ciudadano), que contiene los módulos de inventarios, jurídica, personal planta y equipo; en el literal B del contrato de la alcaldía menciona lo siguiente: la licencia adquirida cuenta con cobertura para instituciones descentralizadas del orden municipal y entidades en los que el municipio sea accionista mayoritario; así mismo por el principio de coordinación y colaboración armónica entre entidades públicas se hace posible que Bomberos de Bucaramanga contrate con la empresa Science technology la implementación del sistema de información requerido pues el municipio posee la patente y derechos de autor del software de acuerdo al alcance del contrato.

OBSERVACIONES

- ✓ Durante el segundo periodo del año 2019 llegaron 2573 solicitudes por ventanilla de las cuales 2363 se hicieron de forma manual y por email 210 a través del nuevo software.
- ✓ Con respecto a las peticiones allegadas mediante el chat habilitado por Bomberos de Bucaramanga para tal fin, durante la vigencia 2019 se registraron 129 chats, los cuales son recibidos por la ingeniera de sistemas quien direcciona estos mensajes al funcionario de ventanilla única, quien finalmente es el encargado de redirecciones estas solicitudes al personal encargado.
- ✓ Con respecto a la clasificación de PQRS, Bomberos de Bucaramanga no tiene habilitado el filtro que permita que el sistema clasifique los datos radicados por ventanilla única de correspondencia por lo que todo documento radicado actualmente se le da el trámite de petición general y es remitido al área correspondiente para su respuesta.
- ✓ El número total de PQRS pendientes por resolver no es un dato altamente confiable en un 100%, por cuanto las unidades funcionales no radican la totalidad de la correspondencia de respuesta a través de la ventanilla única.
- ✓ No se lleva una estadística ni seguimiento a las comunicaciones internas.
- ✓ Al contestar no se cita el radicado de ingreso del comunicado, aunque en los últimos meses se observa mejora.
- ✓ 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 cuenta con unas instalaciones adecuadas de acuerdo 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.
- ✓ A partir de la puesta en funcionamiento del sistema PQRS se evidenció una mejora en cuanto al tiempo de atención al usuario y se tiene proyectado para el año 2020 realizar adecuaciones al mismo para agilizar los trámites en la entidad.
- ✓ Se debe realizar el autocontrol en cada unidad funcional de manera que no se reciba correspondencia interna y externa si no es radicada en la ventanilla única.
- ✓ Se evidencia que hubo un cambio repentino en el manejo de la correspondencia de forma manual para luego implementar el sistema digital por lo que hay una discrepancia entre los primeros cuatro meses del año 2019 de solicitudes radicadas con respecto a los 8 siguientes una vez implementado el software de correspondencia de la Alcaldía Municipal.
- ✓ Se evidencia la falta de capacitación al funcionario encargado de la recepción de las PQRS radicadas en ventanilla única de correspondencia en cuanto a su clasificación por tiempos de respuesta de acuerdo a lo normado.

- ✓ Se encuentra que algunas áreas dan respuesta a los requerimientos, y dicha respuesta no es allegada a la ventanilla única de correspondencia ocasionando así una dificultad al momento de establecer que solicitudes se les ha dado respuesta.
- ✓ Se implementó y se socializó a todos los funcionarios el "PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PQRSD", denominado PA-AC-PR-002 capacitar al personal sobre el manual de Procedimientos para la atención de PQRS PA-AC-PR-002. Al cual éste despacho presentó en su momento mediante oficio N/Ref.: EV-CI-146-2019 de octubre 16 de 2019, las observaciones al respecto, sin que a la fecha se halla realizado los ajustes pertinentes de acuerdo a la normatividad legal vigente.
- ✓ No existe procedimiento para el funcionamiento para el buzón de sugerencias por lo tanto no se observa su funcionamiento ni responsable.

RECOMENDACIONES

- ✓ Aplicar 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 dar trámite oportuno, preciso y concreto 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 semanal).
- ✓ Socializar y sensibilizar a la comunidad sobre los diferentes canales de comunicación que tiene dispuesto la Entidad para atender las P.Q.R.S.
- ✓ 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.
- ✓ Capacitar a los funcionarios en atención al usuario y Derechos de petición en cuanto a tipos de peticiones, tiempos de respuesta, alcance y sanciones.
- ✓ Habilitar los filtros del software de ventanilla única de correspondencia, los cuales clasifican la correspondencia como peticiones quejas, reclamos y solicitudes.
- ✓ Realizar una capacitación al funcionario responsable de la ventanilla única de correspondencia con el fin de generar conocimientos al momento de clasificar la correspondencia como peticiones quejas, reclamos y solicitudes.
- ✓ Expedir expedir una circular en la que se adopte un procedimiento general en lo que respecta en la radicación de las respuestas en ventanilla única emanada de las distintas dependencias con el fin de llevar un control preciso y cuantificar cuantas respuestas se dan.
- ✓ Realizar análisis de las causas que generaron las demoras presentadas en los términos de gestión de cada uno de los derechos de petición, solicitudes o requerimientos.
- ✓ Generar la cultura al funcionario responsable de la ventanilla única de registrar en el sistema de P.Q.R.S.D, todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que se reciben en Bomberos de Bucaramanga en cumplimiento al procedimiento PA-AC-PR-002 para la atención de PQRSD.

- ✓ Socializar y sensibilizar a la comunidad sobre los mecanismos que posee la Entidad, tales como página web, correo electrónico y ventanilla única, para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular el uso de estas herramientas y fortalecer las estrategias de Gobierno Digital de Bomberos de Bucaramanga.
- ✓ Diseñar el procedimiento e Incentivar el uso del buzón de sugerencias, ubicado en el primer piso de Recepción de Bomberos de Bucaramanga, para que así los ciudadanos y funcionarios puedan radicar las sugerencias con más facilidad.
- ✓ Se recomienda implementar en el sistema P.Q.R.S., el direccionamiento de las peticiones a los correos institucionales de cada proceso y revisarlos a diario, así como a los funcionarios enlaces del módulo PQRS revisar las peticiones que se registran a través de este medio.
- ✓ Se debe realizar el autocontrol en cada unidad funcional de manera que no se reciba correspondencia interna y externa si no es radicada en la ventanilla única.
- ✓ Dar cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 "POR EL CUAL SE DICTAN DISPOSICIONES GENERALES PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES" - TITULO V PROCEDIMIENTO - , Art. 14 Consulta y Art. 15 Reclamos.
- ✓ Diseñar un sistema de Administración de Riesgos Asociados al Tratamiento de Datos.
- ✓ Se requiere una ventanilla única automatizada en un 100%.
- ✓ A partir de las recomendaciones presentar Plan de Mejoramiento.


JACKELINE RODRIGUEZ MARTINEZ
Jefe Control Interno

Elaboro: Dr. Fabian Libardo Sandoval Reatiga.
Contratista Apoyo – Control Interno.