



**BOMBEROS DE BUCARAMANGA  
INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y  
RECLAMOS P.Q.R.S.  
PRIMER SEMESTRE 2020**

**JACKELINE RODRÍGUEZ MARTÍNEZ  
Jefe Control Interno**

Preparo y Elaboro: JACKELINE RODRIGUEZ MARTINEZ

**EXCELENCIA Y COMPROMISO**

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6526666 Línea Emergencias 119-129-139  
Telefax: Dirección General: 6522220



## 1. 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.

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6526666 Línea Emergencias 119-129-139  
Telefax: Dirección General: 6522220



## **2. ALCANCE**

PQRS recibidas en el primer semestre de 2020, periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio del mismo año. Incluye las peticiones y solicitudes realizadas por los funcionarios de la entidad.

No incluye comunicaciones informativas, notificaciones, informaciones comerciales y todas aquellas que no requieren respuesta por parte de la entidad.

## **3. OBJETIVO GENERAL**

Presentar las Informe de las P.Q.R.S, que ingresaron en el Primer Semestre de 2020, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

## **4. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

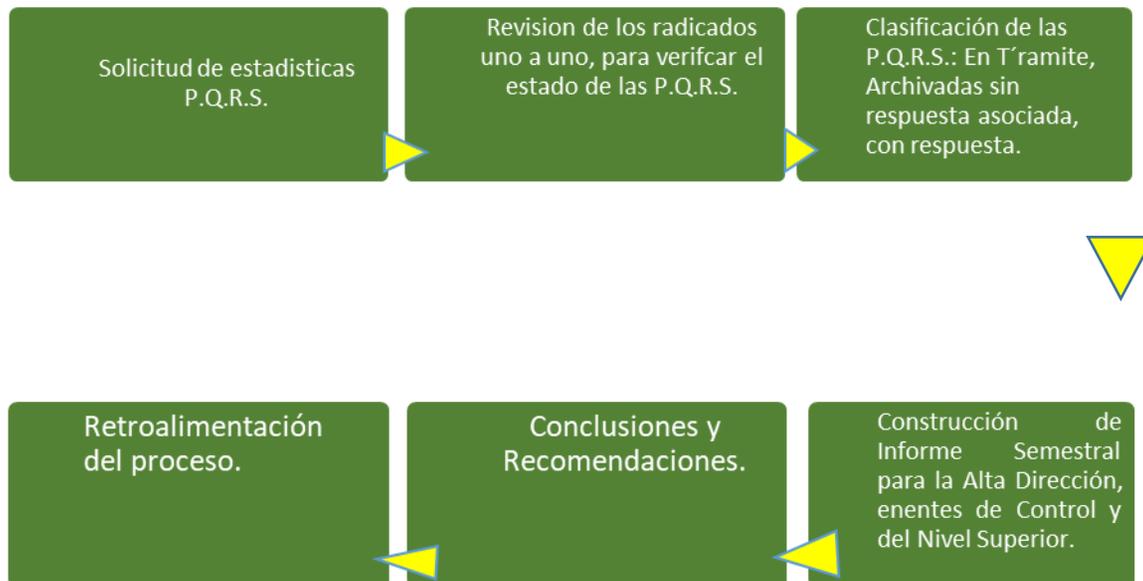
- ❖ Presentar la información sobre el estado de las P.Q.R.S, de todas las áreas de la Entidad.
- ❖ Realizar un análisis general de la gestión de P.Q.R.S, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que ya se han llevado a cabo.
- ❖ Contribuir con información para la toma de decisiones,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

## **EXCELENCIA Y COMPROMISO**

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6526666 Línea Emergencias 119-129-139  
Telefax: Dirección General: 6522220

## 5. 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.



### EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6526666 Línea Emergencias 119-129-139  
Telefax: Dirección General: 6522220



## 6. 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.

### EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6526666 Línea Emergencias 119-129-139  
Telefax: Dirección General: 6522220



## 7. 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 petionario 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.

### EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6526666 Línea Emergencias 119-129-139  
Telefax: Dirección General: 6522220



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.

## **EXCELENCIA Y COMPROMISO**

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6526666 Línea Emergencias 119-129-139  
Telefax: Dirección General: 6522220



**8. 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.
	PQRS	En línea	Se encuentra el módulo, pero no está habilitado el servicio por inconvenientes de programación.	En procura de mejorar nuestros servicios y trámites que ofrecemos a nuestros grupos de interés a través de la página Web, se podrá registrar solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre temas de nuestra competencia.
	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	

**EXCELENCIA Y COMPROMISO**

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13  
 Bucaramanga, Santander  
 PBX: 6526666 Línea Emergencias 119-129-139  
 Telefax: Dirección General: 6522220

## 9. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE PQRS.

Para realizar el análisis de la información se obtuvieron dos bases de datos de la siguiente manera:

1. Una base de datos generada por el aplicativo GSC. Este reporte, en la actualidad, aún no permite consultar la fecha de la respuesta.
2. Un archivo en Excel suministrado por la líder de la Ventanilla Única, en el cual se detallan las solicitudes con sus fechas de respuesta.

De acuerdo con estos dos reportes, se evidencia el registro de **1.247** comunicaciones clasificadas como PQRS en el primer semestre de 2020, los cuales fueron allegados a la entidad por los diferentes canales de recepción.

## 10. CLASIFICACIÓN DE PQRS RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2020

Realizada la consolidación de la información, se observa que, para el primer semestre de 2020, se recibieron 1.247 entre Peticiones Generales, Peticiones de Información y Quejas Anónimas.

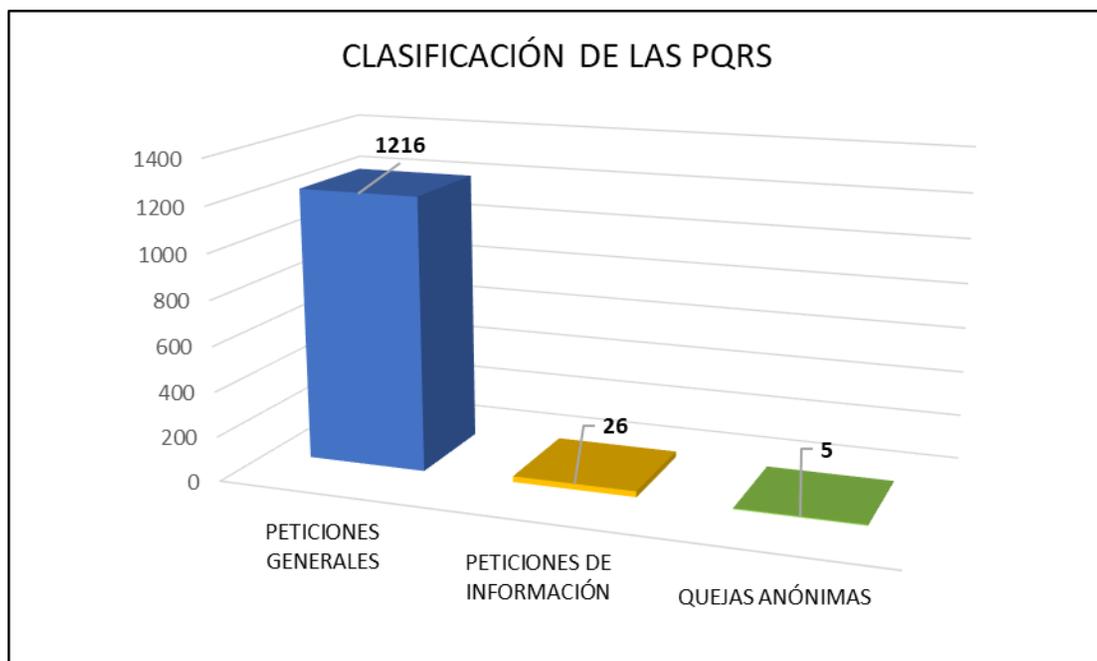


Imagen No.1. Clasificación general de las PQRS

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6526666 Línea Emergencias 119-129-139  
Telefax: Dirección General: 6522220

Del total de PQRS recibidas en el primer semestre de 2020, el 97,5% (1.216) se concentra en Peticiones Generales, un 2,1% (26) en Peticiones de Información y un 0,4% (5) en Quejas Anónimas; todas las PQRS fueron redireccionadas a las diferentes dependencias de la entidad teniendo en cuenta el tipo de atención requerido.

## 10.1 NIVEL DE RESPUESTA

DETALLE	TOTAL PQRS	PQRS RESPONDIDAS	PQRS NO RESPONDIDAS
NÚMERO DE PQRS POR RESPONDER	1247	1055	192
<b>PORCENTAJE DE RESPUESTA</b>	<b>85%</b>		

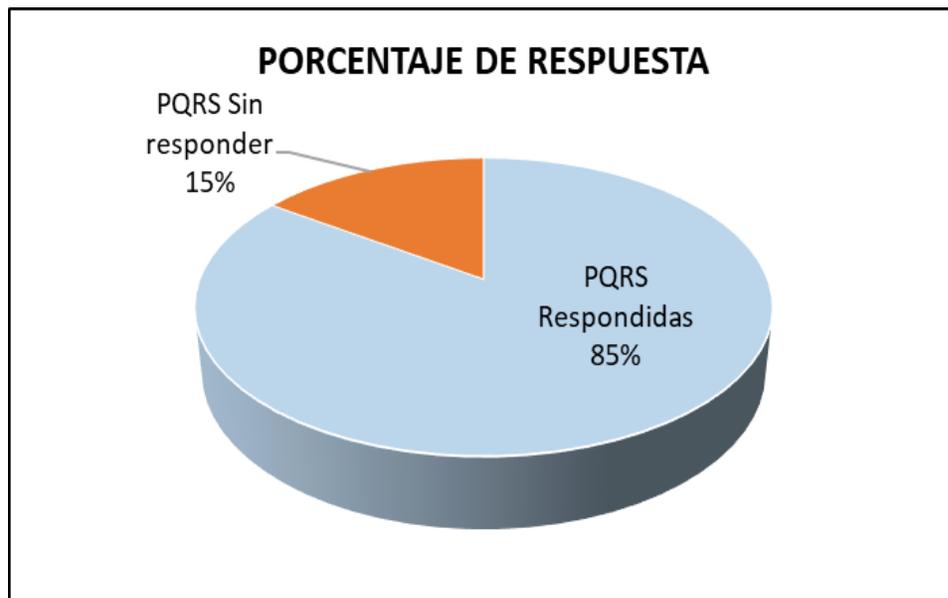


Imagen No.2. Nivel de Respuesta de las PQRS

Es importante anotar que dentro de las **192** PQRS que NO han sido respondidas están incluidas **52** a las cuales aún no se les ha vencido los términos para sus dar respuesta a la fecha de elaboración del presente informe.

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6526666 Línea Emergencias 119-129-139  
Telefax: Dirección General: 6522220

## 10.2 NIVEL DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

DETALLE	Cantidad	%
Respondidas dentro del tiempo	1034	83%
Respondidas fuera de tiempo	213	17%
<b>TOTAL</b>	<b>1247</b>	<b>100%</b>

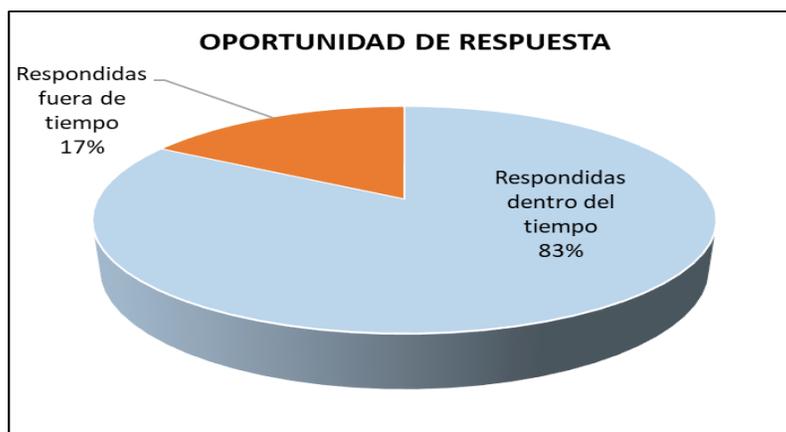


Imagen No.3. Nivel de Oportunidad de Respuesta de las PQRS

## 10.3 DISTRIBUCIÓN POR ÁREA O DEPENDENCIA

ÁREA O DEPENDENCIA	Cantidad	%
AREA DE CAPACITACION E INVESTIGACION DE INCENDIOS	30	2,4%
AREA DE OPERACIONES	89	7,1%
AREA DE OPERACIONES, DIRECCIÓN GENERAL	1	0,1%
AREA DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD	848	68,0%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	113	9,1%
DIRECCION GENERAL	133	10,7%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	1	0,1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	32	2,6%
<b>TOTAL</b>	<b>1247</b>	<b>100%</b>

### EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6526666 Línea Emergencias 119-129-139  
Telefax: Dirección General: 6522220

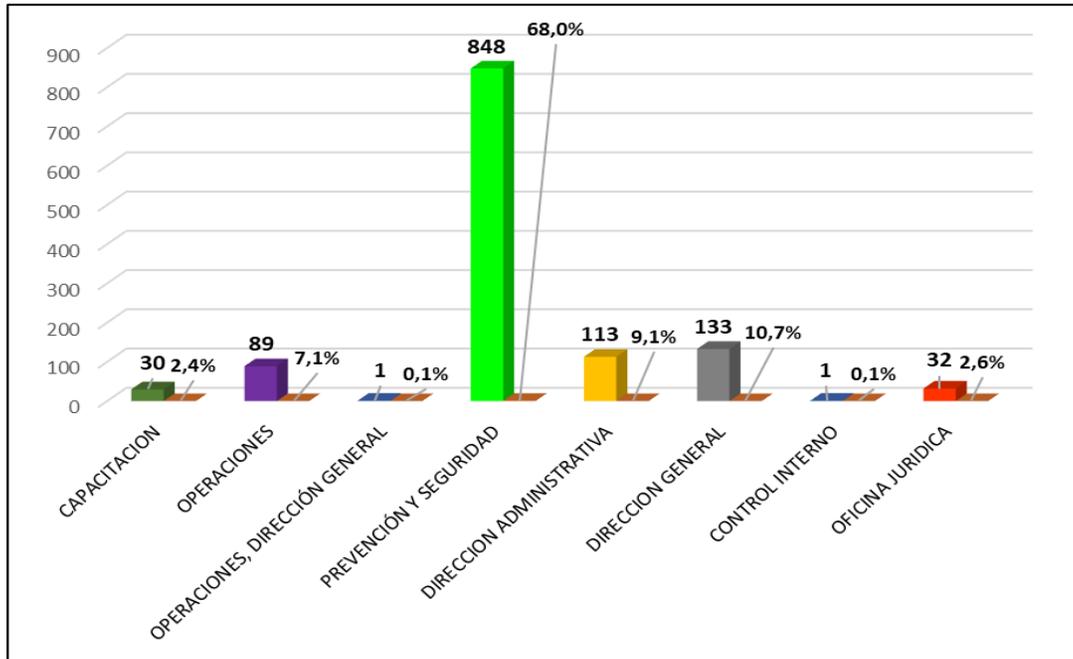


Imagen No.4. Distribución de las PQRs por área o dependencia

#### 10.4 DISTRIBUCIÓN SEGÚN EL MEDIO O CANAL UTILIZADO PARA RADICAR LA PQRs

MEDIO O CANAL UTILIZADO	Cantidad	%
WEB	62	5,0%
OFICIO	871	69,8%
EMAIL	313	25,1%
TELEFÓNICO	1	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>1247</b>	<b>100%</b>

#### EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6526666 Línea Emergencias 119-129-139  
Telefax: Dirección General: 6522220

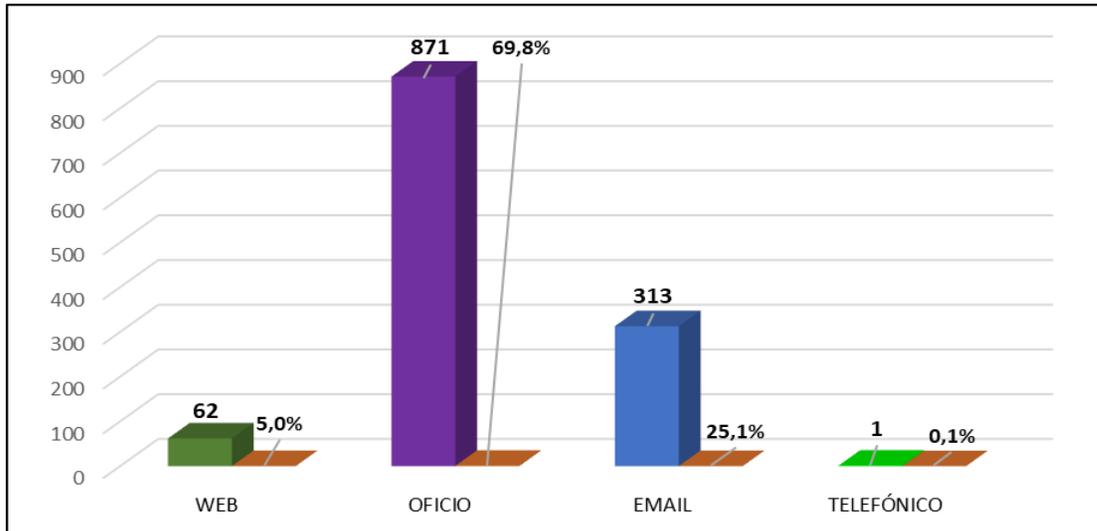


Imagen No.5. Distribución de las PQRs por medio o canal utilizado para su radicación

## 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).

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6526666 Línea Emergencias 119-129-139  
Telefax: Dirección General: 6522220