



YELITZA OLIVEROS RAMÍREZ
Directora General

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

JACKELINE RODRÍGUEZ MARTÍNEZ
Jefe 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



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.

El día 7 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud (o en adelante OMS) identificó el Coronavirus COVID-19 y declaró este brote como emergencia de salud pública de importancia internacional. Por lo anterior, mediante la Resolución No. 0000380 del 10 de marzo de 2020, el Ministerio de Salud y Protección Social adoptó, entre otras,

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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



medidas preventivas sanitarias de aislamiento y cuarentena por 14 días de las personas que, a partir de la entrada en vigencia de la precitada resolución, arribaran a Colombia desde la República Popular China, Francia, Italia y España. Posteriormente, el día 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró el brote de enfermedad por coronavirus COVID-19 como una pandemia, esencialmente, por la velocidad de su propagación y la escala de trasmisión, por lo que instó a los países a tomar acciones urgentes. Es así como mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, el ministro de Salud y Protección Social, de acuerdo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1753 de 2015, declaró el estado de emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19 en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020 y, en consecuencia, adoptó una serie de medidas con el objeto de prevenir y controlar la propagación del Coronavirus COVID-19 y mitigar sus efectos.

Es así, como a la luz del artículo 215 de la Constitución Política, el Presidente de la República, con la firma de todos los ministros, en caso de que sobrevengan hechos distintos de los previstos en los artículos 212 y 213 ibídem, que perturben o amenacen perturbar en forma grave e inminente el orden económico, social y ecológico del país, o que constituyan grave calamidad pública, podrá declarar el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. De acuerdo con la misma norma constitucional, una vez declarado el estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, el Presidente, con la firma de todos los ministros, podrá dictar decretos con fuerza de ley destinados exclusivamente a conjurar la crisis y a impedir la extensión de sus efectos. Por tanto, procede a expedir el Decreto Nacional N° 417 del 17 de marzo de 2020 "Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional"

Es por lo anterior, que se requirió reglamentar, de manera especial, mediante el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, entre otras cosas, sobre la ampliación de los términos establecidos mediante el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, para dar respuesta frente a las peticiones.

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 segundo semestre de 2020, periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre 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 Segundo 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.

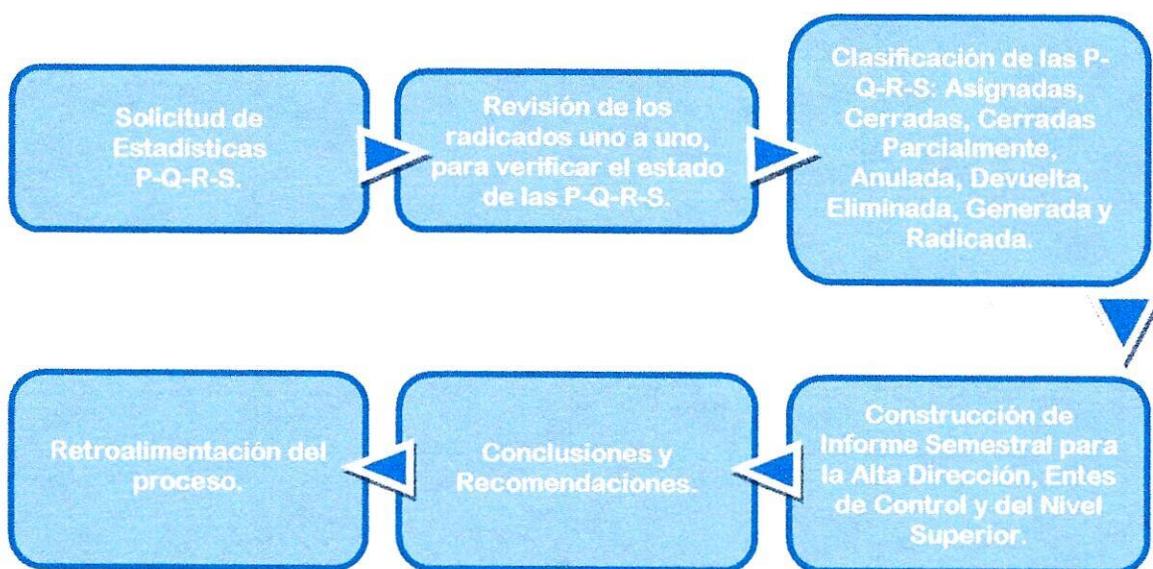
EXCELENCIA Y COMPROMISO

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, reportadas por el contratista soporte del software de la ventanilla única. Las cuales debido a la depuración del direccionamiento y asignación de las comunicaciones presentaron variación estadística.



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.
- ✚ Decreto Nacional 2232 de 1995, artículos 8 y 9.
- ✚ 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.
- ✚ Ley 1437 de 2011, artículos 5, 7 y 14.
- ✚ Decreto 019 de 2012, artículo 237.
- ✚ 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.
- ✚ Decreto 491 de 2020, artículo 5.
- ✚ Ley 2080 de 2021, artículo 1.

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 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.

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, los cuales fueron modificados por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

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. Sin embargo, es importante hacer la salvedad que la vigencia 2020 fue bastante excepcional, en razón a que, desde el día 18 de marzo se decretó por parte del Gobierno Nacional el estado de emergencia sanitaria generada por el virus COVID-19 mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 el cual ha sido prorrogado y ésta última va hasta el 1° de marzo de 2021 de acuerdo con el Decreto 039 del 14 de enero de 2021.

De acuerdo con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, se amplían los términos así:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

Parágrafo. *La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”*

EXCELENCIA Y COMPROMISO



8. CANALES DE ATENCIÓN

BOMBEROS DE BUCARAMANGA, pone a disposición de la ciudadanía para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, los siguientes canales de atención:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Ventanilla única.	Calle 44 No. 10-13	Por ahora no se está atendiendo público en general. Mecanismo no activo por el momento, en razón al estado de emergencia.	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 7:30 A.M. a 12 P.M y de 1:00 a 5:00 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 y se remite a operaciones. Se informa al área competente.
	PQRS	En línea	Se encuentra el módulo activo para uso del público en general, en la página web de la entidad.	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	Correo electrónico ¹		El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los 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 7:30 A.M. a 12 P.M y de 1:00 a 5:00 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 7:30 A.M. a 12 P.M y de 1:00 a 5:00 P.M	

¹ repciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co

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. Un (1) informe consolidado por parte del Contratista encargado del área de atención al ciudadano = Dirección Administrativa y Financiera.
2. Un archivo en Excel suministrado por el Contratista encargado del área de atención al ciudadano – Dirección Administrativa y Financiera, donde se detalla la siguiente información:
 - a. Dependencia
 - b. Radicado
 - c. Tipo de solicitud
 - d. Estado
 - e. Fecha de radicado
 - f. Fecha de vencimiento
 - g. Fecha de respuesta
 - h. Canal de ingreso
 - i. Identificación plena del solicitante (tipo de documento, número del documento, tipo de persona, nombre completo, teléfono fijo, móvil, email)
 - j. Asunto
 - k. Descripción Solicitud
 - l. Funcionario
 - m. Respuesta

De acuerdo con estos dos reportes, se evidencia el registro de **870** comunicaciones clasificadas como PQRS en el segundo semestre de 2020, los cuales fueron allegados a la entidad por los diferentes canales de recepción (ventanilla, atención al ciudadano, interno, email y página web).

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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



10. CLASIFICACIÓN DE PQRS RADICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

Realizada la consolidación de la información, se observa que, para el segundo semestre de 2020, se recibieron 870 entre Peticiones Generales, Peticiones de Información, Consulta General, Petición Interna, Solicitudes de trámites y servicios y Sugerencias.



Imagen No.1. Clasificación general de las PQRS

Del total de PQRS recibidas en el segundo semestre de 2020, el 86,6% (753) se concentra en Solicitudes de Trámites y Servicios, un 10,1% (88) en Peticiones Generales, un 3% (26) en Peticiones de Información, un 0,1% (1) en Consulta General, un 0,1% (1) en Petición Interna y un 0,1% (1) en Sugerencias; 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 ASIGNADAS	PQRS CERRADAS	PQRS CERRADA PARCIAL
NÚMERO DE PQRS POR RESPONDER	870	131	736	3
PORCENTAJE DE RESPUESTA	84,6%			

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

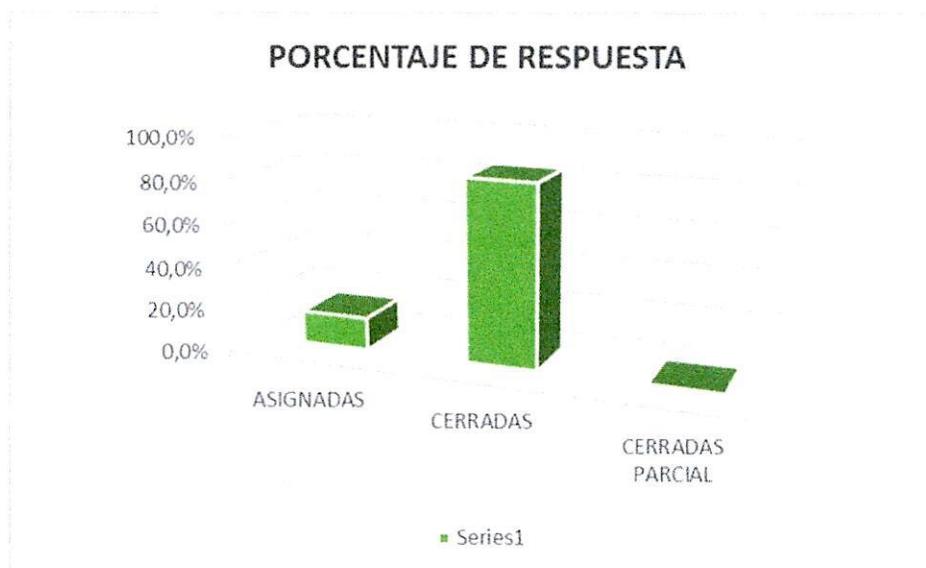


Imagen No.2. Nivel de Respuesta de las PQRS

Es importante anotar que dentro de las **131** PQRS que NO han sido respondidas están incluidas **15** a las cuales aún no se les ha vencido los términos para dar su respuesta a la fecha de elaboración del presente informe.

10.2 NIVEL DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

DETALLE	Cantidad	%
Respondidas dentro del tiempo	739	85%
Respondidas fuera de tiempo	131	15%
TOTAL	870	100%

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

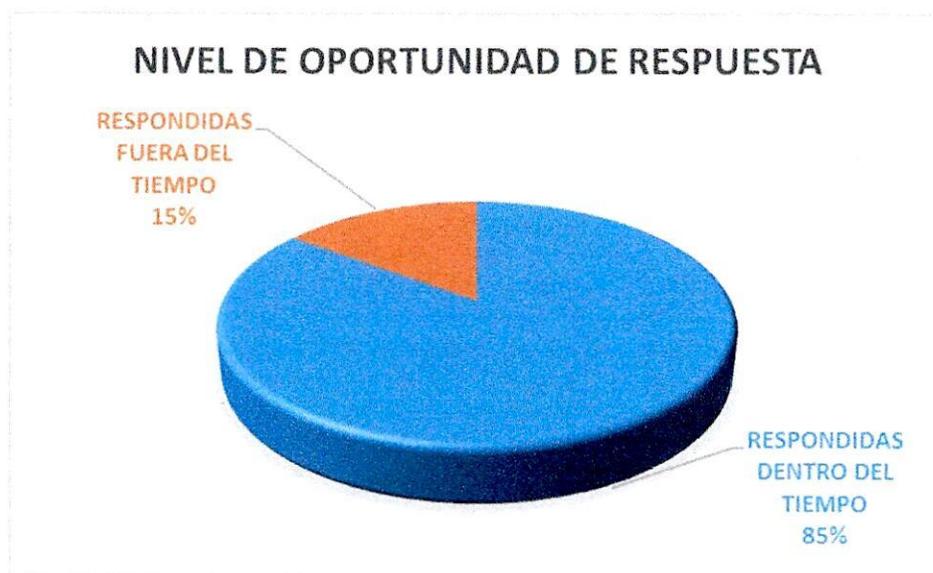


Imagen No.3. Nivel de Oportunidad de Respuesta de las PQRS

10.3 DISTRIBUCIÓN POR ÁREA O DEPENDENCIA

ÁREA O DEPENDENCIA	Cantidad	%
AREA DE CAPACITACION E INVESTIGACION DE INCENDIOS	15	1,8%
AREA DE OPERACIONES	33	3,8%
DIRECCIÓN GENERAL	43	4,9%
AREA DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD	730	83,9%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	36	4,1%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	1	0,1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	12	1,4%
TOTAL	870	100%

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

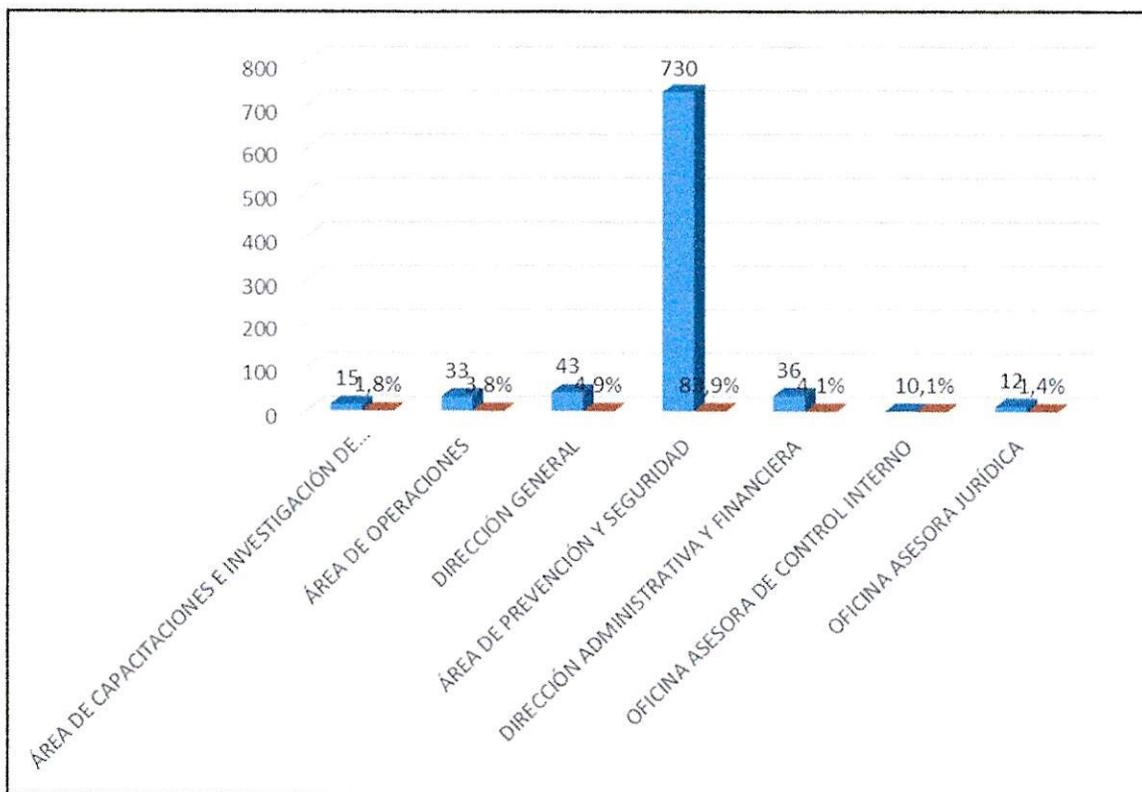


Imagen No.4. Distribución de las PQRs por área o dependencia

10.4 DISTRIBUCIÓN SEGÚN EL MEDIO O CANAL UTILIZADO PARA RADICAR LA PQR

MEDIO O CANAL UTILIZADO	Cantidad	%
WEB	50	5,75%
EMAIL	820	94,25%
TOTAL	870	100%

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

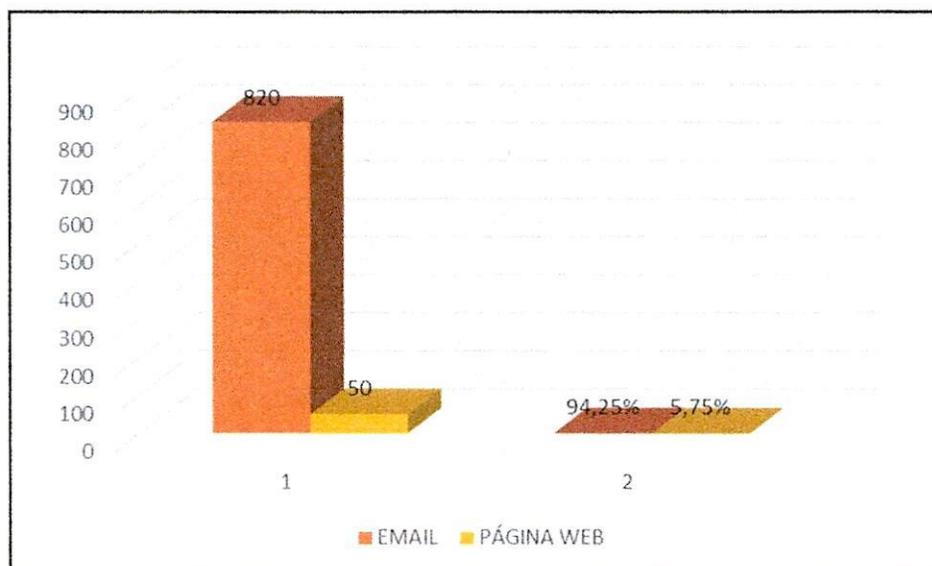


Imagen No.5. Distribución de las PQRs por medio o canal utilizado para su radicación

10.5 DISTRIBUCIÓN PQRs RADICADAS MES A MES

MES A MES	Cantidad	%
JULIO	87	10%
AGOSTOS	121	13,9%
SEPTIEMBRE	196	22,5%
OCTUBRE	114	13,1%
NOVIEMBRE	189	21,7%
DICIEMBRE	163	18,8%
TOTAL	870	100%

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

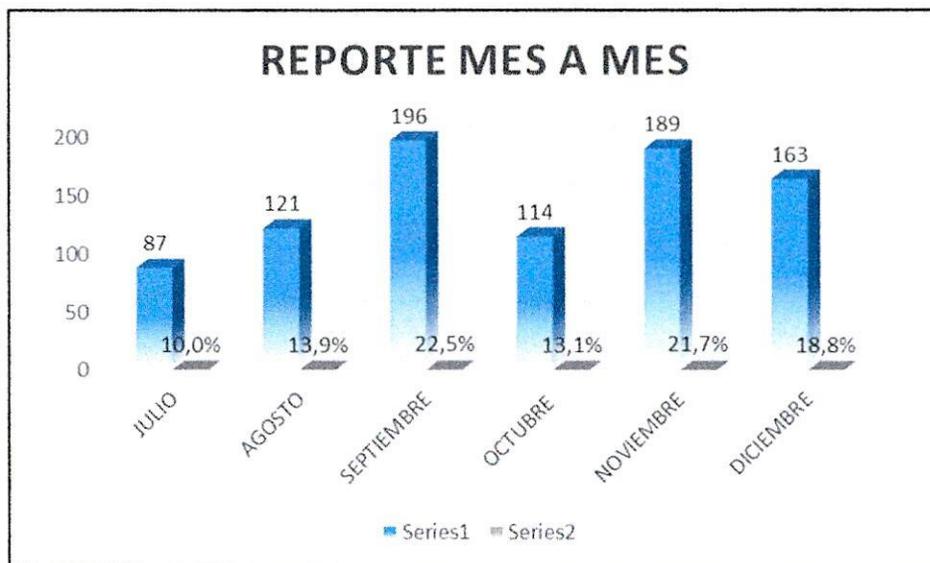


Imagen No.6. Distribución de las PQRS por mes-vigencia segundo semestre año 2020

11. FORTALECIMIENTO Y MEJORAS AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 11.1 Una de las acciones que más han aportado al mejoramiento del proceso de Atención al Ciudadano ha sido la designación de dos personas que apoyan a la Dirección Administrativa y Financiera, tanto en la planeación y modelado del proceso como en la operación y aplicación de acciones correctivas del mismo.
- 11.2 En una primera versión, en abril de 2020, se creó el Manual Transitorio para la Atención al Ciudadano en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica en Bomberos de Bucaramanga, el cual documentó el proceso de Atención Ciudadana con las modificaciones establecidas por los diferentes decretos emitidos por la emergencia sanitaria.
- 11.3 Al observarse resultados no conformes en el proceso de Atención al Ciudadano, desde el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se analizó el estado del proceso identificando las debilidades del mismo y sus causas.

Con base en ello, el Comité tomó decisiones relacionadas con la adopción de políticas para la ejecución que deberán ser adoptadas y ejecutadas por todas y cada de las personas que están involucradas, tanto en las actividades del proceso como en el uso del software que apoya dicho proceso.

EXCELENCIA Y COMPROMISO



- 11.4 Estas nuevas políticas, que están orientadas, tanto a mejorar los procedimientos para la radicación de las solicitudes como a la generación y envío de las respuestas a las solicitudes, han sido documentadas en una segunda versión del Manual Transitorio para la Atención al Ciudadano, el cual fue adoptado mediante la Resolución No. 176 del 18 de noviembre de 2020 la cual, junto con esta versión del manual, están disponibles en la página web de la entidad.
- 11.5 La implementación de estas mejoras ha permitido realizar un seguimiento más efectivo a la gestión de las comunicaciones internas y externas, así como facilitar su trazabilidad e identificación de puntos débiles.
- 11.6 Sumado a lo anterior, se construyó el INSTRUCTIVO PARA EL ACCESO Y USO DEL SOFTWARE DE PQRS cuyo objetivo es el de orientar a los usuarios en el ingreso, uso y operación del software de PQRS de Bomberos de Bucaramanga.
- 11.7 Adicionalmente, la entidad ha comenzado con el proyecto de accesibilidad a la página web de personas con discapacidad auditiva. En este momento se está adelantando la etapa de recolección, búsqueda y análisis de información externa con el fin de proceder a la fase de diseño.

En esta etapa se han realizado contactos con la Federación Nacional de Sordos de Colombia – FENASCOL, la Asociación Santandereanas de Sordos – ASORSAN, el Instituto Nacional para Sordos – INSOR y con las intérpretes bumanguesas en Lengua de Señas Colombiana: Claudia Hernández Valdivieso y Luisa Hernández Valdivieso.

12. MEJORAMIENTO TECNOLÓGICO:

Adicionalmente a la adopción e implementación de nuevas políticas, ajustes al procedimiento, clasificación de las comunicaciones que ingresan a la entidad y asignación de responsabilidades, se han realizado mejoras al software usado por la entidad para la recepción de las comunicaciones internas y externas, el cual se conoce como Software de PQRS.

Las gestiones realizadas se incluyen en el informe del área de Sistemas.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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



13. FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS HUMANAS:

- a. Se han llevado a cabo jornadas de capacitación y socialización de las nuevas políticas, ajustes al procedimiento y responsabilidades dentro del proceso de Atención al Ciudadano.
- b. Se ha impartido instrucciones para el acceso y uso del Software de PQRS las cuales están documentadas en el INSTRUCTIVO PARA EL ACCESO Y USO DEL SOFTWARE DE PQRS y puesto a disposición de funcionarios y contratistas de la entidad en una carpeta de uso compartido.

Se buscó que este instructivo contuviese la información lo más detallada posible.

Las siguientes son imágenes a modo de ejemplo del contenido de este documento de 41 páginas.

 INSTRUCTIVO PARA EL ACCESO Y USO DEL SOFTWARE DE PQRS	Código: I.AC-SGC-110-01 Versión: 0.0 Página 16 de 41
<p>7.1.4. Se registra el Usuario y la Contraseña asignada por el área de Sistemas y se da click en "Ingresar".</p> 	<p>7.2.16. Para subir estos archivos al software, anteriormente se ha tenido que realizar el procedimiento para el cargue de documentos en el software de PQRS que está detallado en el numeral 4.2. del presente documento.</p> <p>7.2.18. Si todo está correcto se da Click en "Guardar". De lo contrario se da Click en "Cancelar"</p> 
<p>7.2. RADICACIÓN DE LAS SOLICITUDES (Aplica sólo para las solicitudes que se reciben por el correo secciondocumental@bomberosdesantander.gov.co)</p> <p>7.2.1. Seleccione la opción de "Radicar" del módulo "Ventanilla" disponibles en la parte izquierda de la pantalla.</p> 	<p>7.2.20. El software genera el Número de Solicitud de la solicitud recién radicada</p> 
	<p>7.2.21. Este número de solicitud o radicado es el que se notifica por correo a las dependencias o áreas que fueron asignadas.</p> <p>7.2.22. Para asignar la solicitud que ingresó por la página web:</p> <p>7.2.22.1. Seleccione "Ver Detalle" que se genera en el submódulo Admin del módulo de PQRS.</p> 

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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



RECOMENDACIONES

- ✚ En comunicaciones que demanden 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 el Decreto 491 de 2020.
- ✚ 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, 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).
- ✚ Fortalecer el BUZÓN DE SUGERENCIAS, el cual se encuentra inactivo, puesto que no existe Manual que estipule su forma de uso, encargado o responsable de su manejo y distribución.


JACKELINE RODRIGUEZ MARTINEZ
Jefe Control Interno

Elaboró: GLORIA MILENA JOYA BERMUDEZ
Contratista apoyo

Anexo: INFORME ANUAL DE PQRS 2020.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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



BOMBEROS DE BUCARAMANGA

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**Periodo:
2020**

BUCARAMANGA, 15 DE ENERO DE 2021



Contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESULTADOS.....	3
3.1. Canales de Ingreso.....	4
3.2. Clasificación de las solicitudes por tipo de comunicación o trámite.....	4
3.3. Identificación de dependencias con asignación de solicitudes.....	6
3.4. Estado de las solicitudes en el Software de PQRS.....	7
3.4.1. Estado de las solicitudes en el Software de PQRS por Dependencia.....	7
3.5. Oportunidad de respuesta a nivel institucional.....	8
3.5.1. Oportunidad de respuesta por mes.....	9
4. CONCLUSIONES.....	10



1. OBJETIVO

Realizar seguimiento al trámite llevado a cabo en Bomberos de Bucaramanga a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias que fueron ingresadas al Software de PQRS durante el año 2020.

2. ALCANCE

El seguimiento se realiza a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias recibidas durante el año 2020 e ingresadas en el Software de PQRS.

Incluye las peticiones y solicitudes realizadas por los funcionarios de la entidad.

No incluye las comunicaciones informativas, notificaciones, informaciones comerciales, comunicaciones internas y otras que no requerían una respuesta por parte de la entidad.

3. RESULTADOS

La información mostrada en el presente informe corresponde al análisis realizado a los datos arrojados en el reporte electrónico generado por el Software de PQRS y cuya ruta de generación es: "Reportes/Informes"

Durante el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2020, en el Software de PQRS de Bomberos de Bucaramanga se registraron **2.147** comunicaciones clasificadas como peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias, las cuales fueron allegados a la entidad por los diferentes canales de recepción.

3.1. Canales de Ingreso

CANAL DE INGRESO	Cantidad	Porcentaje
Correo electrónico	1191	55%
Por Ventanilla	843	39%
Página Web	113	5%
TOTAL	2147	100%

Tabla No.1. Canales de ingreso para radicación

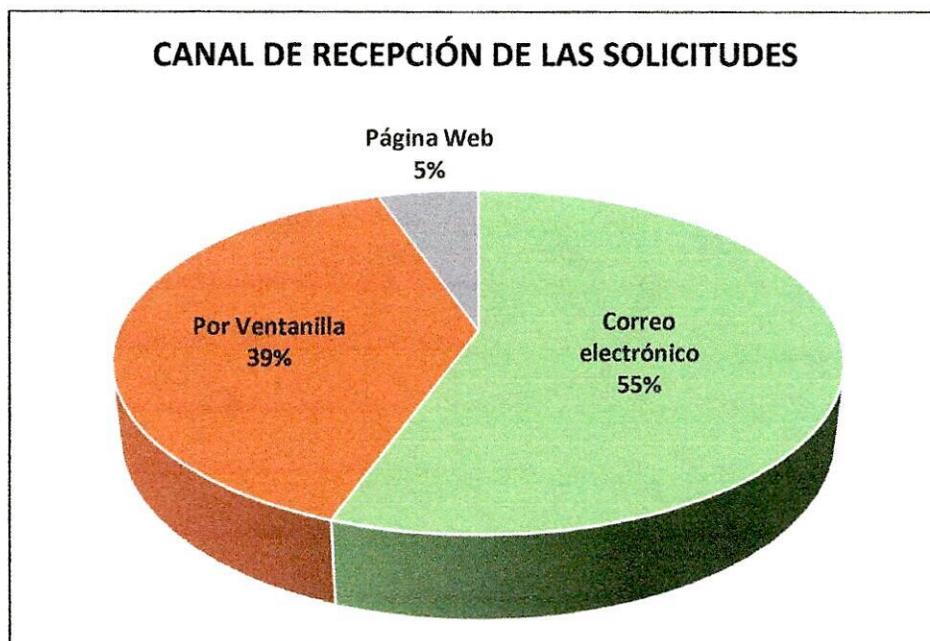


Figura No.1. Canales de ingreso para radicación

3.2. Clasificación de las solicitudes por tipo de comunicación o trámite

CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS	Cantidad	Porcentaje
Solicitudes de trámites y servicios	1687	78,57%
Petición General	399	18,58%
Petición de información	54	2,52%



Consulta general	2	0,09%
Queja Anónima	2	0,09%
Sugerencia	2	0,09%
Petición Interna	1	0,05%
Consulta Interna	0	0,00%
Queja	0	0,00%
Consulta de Hábeas Data	0	0,00%
Denuncia	0	0,00%
Reclamo de Hábeas Data	0	0,00%
Reclamos	0	0,00%
Requerimiento judicial o administrativo	0	0,00%
TOTAL	2147	100%

Tabla 2. Radicados por tipo de comunicación o trámite.



Figura No.2. Radicados por tipo de comunicación o trámite.

3.3. Identificación de dependencias con asignación de solicitudes

SOLICITUDES POR DEPENDENCIA	Cantidad	Porcentaje
PREVENCIÓN Y SEGURIDAD	1576	73,4%
DIRECCIÓN GENERAL	179	8,3%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	163	7,6%
OPERACIONES	123	5,7%
OFICINA ASESORA JURIDICA	58	2,7%
CAPACITACION E INVESTIGACION DE INCENDIOS	45	2,1%
CONTROL INTERNO	3	0,1%
TOTAL	2147	100%

Tabla No.3. Distribución de las PQRS por dependencia

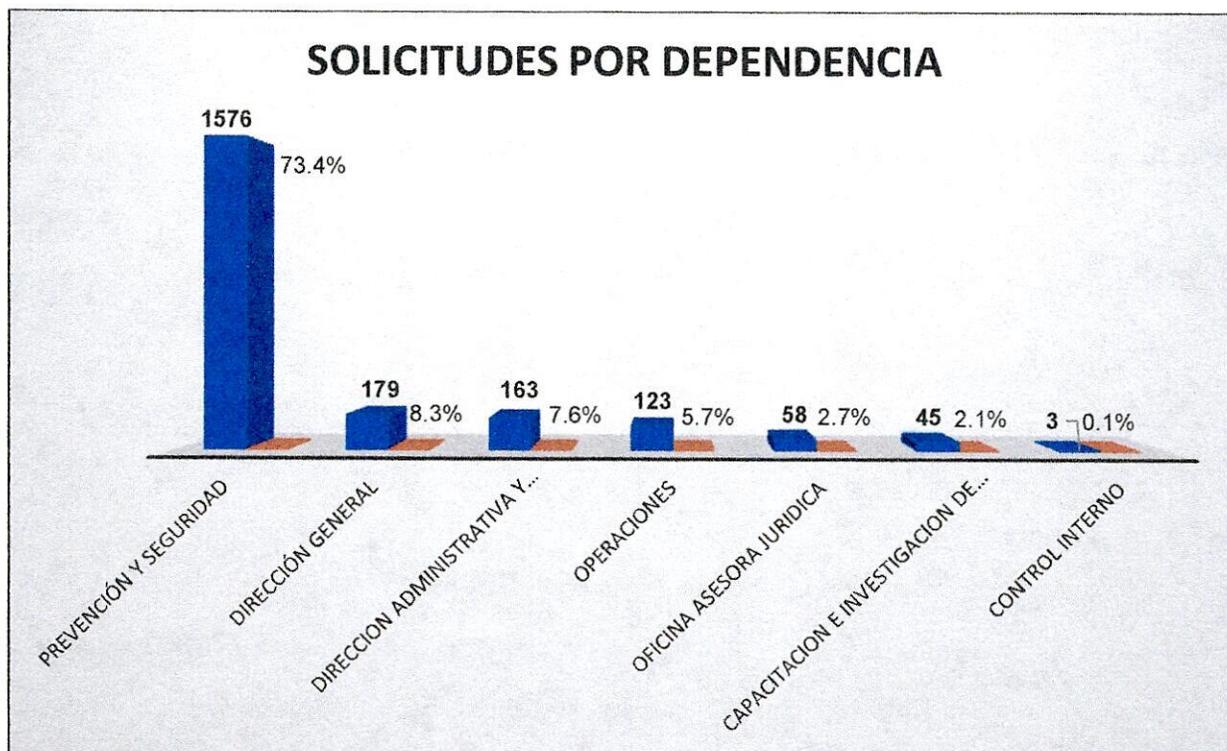


Imagen No.3. Distribución de las PQRS por dependencia

3.4. Estado de las solicitudes en el Software de PQRS

ESTADO DE LAS SOLICITUDES	Cantidad	Porcentaje
Asignadas	1075	50,1%
Cerradas	1072	49,9%
TOTAL	2147	100%

Tabla No.4. Estado de las solicitudes en el Software de PQRS



Figura No.4. Estado de las solicitudes en el Software de PQRS

Se observa que existe equivalencia entre las “solicitudes asignadas”, es decir, que fueron direccionadas al área o dependencia competente de la atención, trámite y/o respuesta, y las “solicitudes cerradas”, es decir, aquellas a las cuales se les registró en el Sistema de PQRS la respuesta dada al solicitante o peticionario.

3.4.1. Estado de las solicitudes en el Software de PQRS por Dependencia

ESTADO DE LAS SOLICITUDES POR DEPENDENCIA	Cantidad	Porcentaje	Estado al Corte			
			Solicitudes ASIGNADAS	Porcentaje de solicitudes ASIGNADAS	Solicitudes CERRADAS	Porcentaje de solicitudes CERRADAS
PREVENCIÓN Y SEGURIDAD	1576	73,4%	929	58,9%	647	41,1%
DIRECCIÓN GENERAL	179	8,3%	84	46,9%	95	53,1%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	163	7,6%	17	10,4%	146	89,6%
OPERACIONES	123	5,7%	4	3,3%	119	96,7%
OFICINA ASESORA JURIDICA	58	2,7%	0	0,0%	58	100,0%
CAPACITACION E INVESTIGACION DE INCENDIOS	45	2,1%	41	91,1%	4	8,9%
CONTROL INTERNO	3	0,1%	0	0,0%	3	100,0%
TOTAL	2147	100%	1075	50,1%	1072	49,9%

Tabla No. 5. Estado de las solicitudes por Dependencia

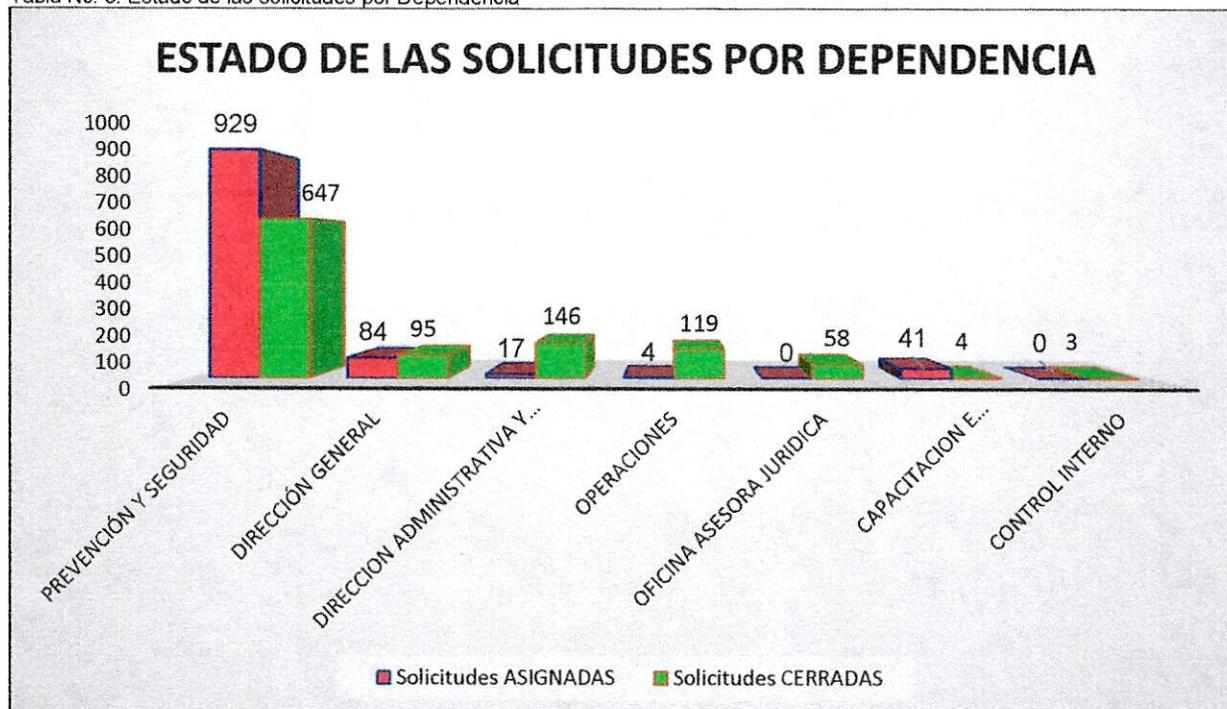


Imagen No. 5. Estado de las solicitudes por Dependencia

3.5. Oportunidad de respuesta a nivel institucional

OPORTUNIDAD DEL REGISTRO DE LAS RESPUESTAS	Cantidad	Porcentaje
Solicitudes con Respuestas DENTRO de los tiempos	337	31%
Solicitudes con Respuestas FUERA de los tiempos	735	69%
TOTAL	1072	100%

Tabla No.6. Nivel de Oportunidad de Respuesta de las PQRS



Imagen No.6. Nivel de Oportunidad de Respuesta de las PQRS

3.5.1. Oportunidad de respuesta por mes

OPORTUNIDAD DEL REGISTRO DE LAS RESPUESTAS POR MES	Enero		Febrero		Marzo		Abril	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Registro de las respuestas DENTRO de los tiempos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Registro de las respuestas FUERA de los tiempos	102	100%	111	100%	73	100%	14	100%
TOTAL	102	100%	111	100%	73	100%	14	100%

OPORTUNIDAD DEL REGISTRO DE LAS RESPUESTAS POR MES	Mayo		Junio		Julio		Agosto	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Registro de las respuestas DENTRO de los tiempos	0	0%	0	0%	0	0,0%	0	0%
Registro de las respuestas FUERA de los tiempos	12	100%	24	100%	51	100,0%	90	100%
TOTAL	12	100%	24	100%	51	100%	90	100%

OPORTUNIDAD DEL REGISTRO DE LAS RESPUESTAS POR MES	Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Registro de las respuestas DENTRO de los tiempos	11	6%	12	12%	183	97%	131	100%
Registro de las respuestas FUERA de los tiempos	165	94%	87	88%	6	3%	0	0,0%
TOTAL	176	100%	99	100%	189	100%	131	100%

Tabla No. 7. Nivel de Oportunidad de Respuesta por mes

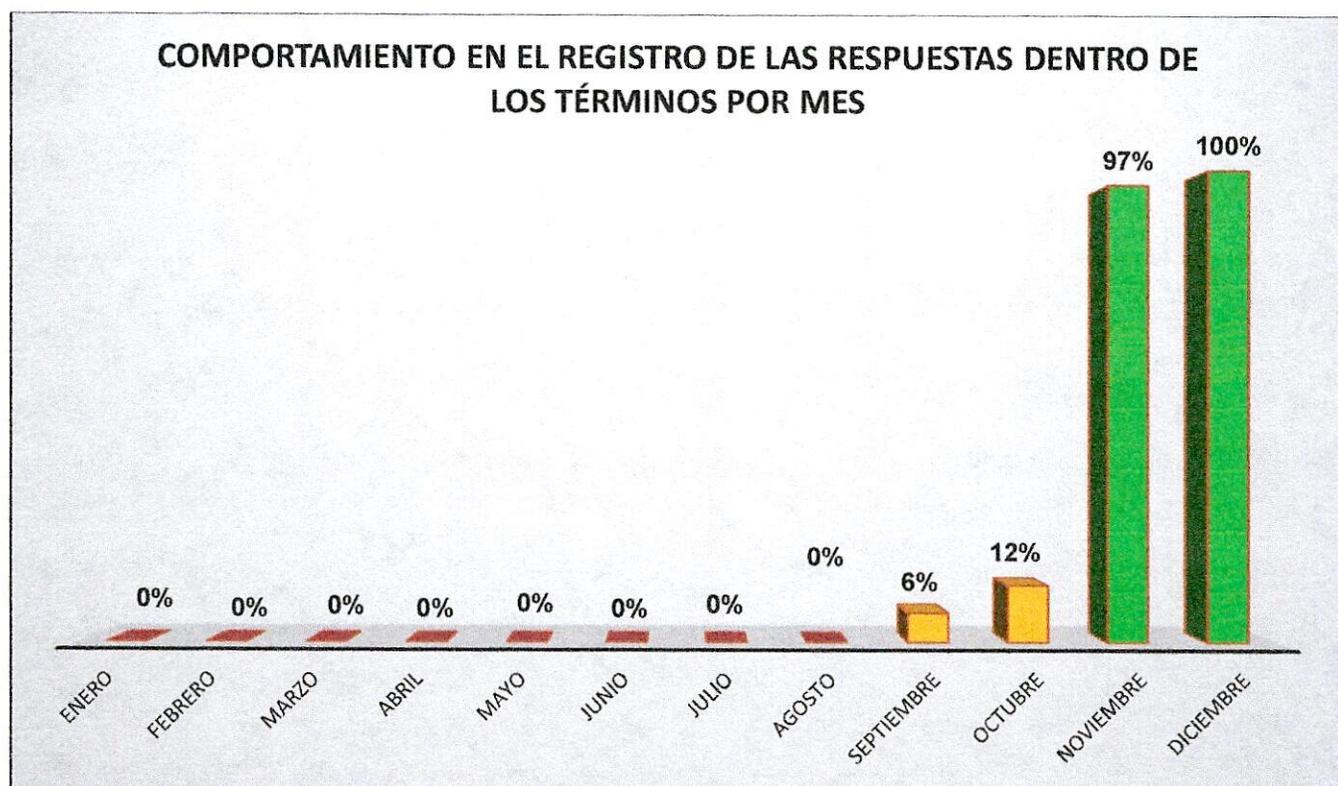


Imagen No. 7. Comportamiento del registro de las respuestas dentro de los términos por mes

4. CONCLUSIONES

- Los resultados mostrados, permiten concluir que el medio preferido por los usuarios para allegar las solicitudes a la Entidad es a través del correo electrónico recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co.
- Del total de PQRS recibidas en el 2020, el 78,57% (1.687) se concentra en Solicitudes de Trámites y Servicios ofrecidos por la entidad.



-
- Lo anterior indica que, relativamente, la entidad recibe un bajo volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, representando estas, tan solo, el 21,43% (460) del total de las PQRS recibidas.
 - Si bien se observa que el porcentaje de Solicitudes Cerradas es del 49,9%, es importante establecer que este porcentaje no es equivalente al porcentaje de Respuestas Generadas, ya que se observó debilidades en el registro de dichas respuestas en el Software de PQRS.

Por lo tanto, no es posible determinar con certeza, a través de la información generada desde el mencionado software cuáles solicitudes asignadas requieren respuesta y a cuáles ya se les dio respuesta.

- Se observó que se radicaron y se asignaron comunicaciones que no requerían respuesta tales como aquellas informativas, comerciales, comunicaciones internas y notificaciones, pero clasificadas en algún tipo de PQRS. En estos casos se dificulta inferir si se requería o no de una respuesta y registrarla en el software.
- Por otra parte, se pudo identificar que el dato "Fecha de Respuesta" no corresponde con la "fecha real" en que se generó y se dio respuesta a dicha solicitud. Con la información suministrada no es posible determinar el cumplimiento de términos, a excepción de los mostrados en los meses de noviembre y diciembre.
- Desde el mes de septiembre, la entidad diseñó e implementó un Plan de Acción en el cual se asignaron tareas, responsabilidades y atribuciones al personal de cada dependencia para que el registro del cierre de la solicitud en el software corresponda realmente a la fecha generación y envío de la respuesta al solicitante o peticionario.
- Los resultados que se están obteniendo con este Plan de Acción se observan en la *Imagen No. 7.* del presente documento.

(Original Firmado)
YELITZA OLIVEROS RAMIREZ
DIRECTORA GENERAL
BOMBEROS DE BUCARAMANGA