



YELITZA OLIVEROS RAMÍREZ
Directora General

BOMBEROS DE BUCARAMANGA
INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
P.Q.R.S.D.
PRIMER SEMESTRE 2022

OSCAR MAURICIO SANABRIA MORALES
Jefe Oficina 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



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, medidas preventivas sanitarias de aislamiento y cuarentena por 14 días de las personas que, a partir

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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



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 transmisión, 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. Sin embargo, es importante aclarar que, de acuerdo a la realidad de nuestro país, este decreto fue derogado por la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 que deroga el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020, volviendo los términos a los contemplados en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

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

PQRSD recibidas en el primer semestre de 2022, 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 el Informe de las P.Q.R.S.D., que ingresaron en el Primer Semestre de 2022, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

4. OBJETIVOS ESPECIFICOS

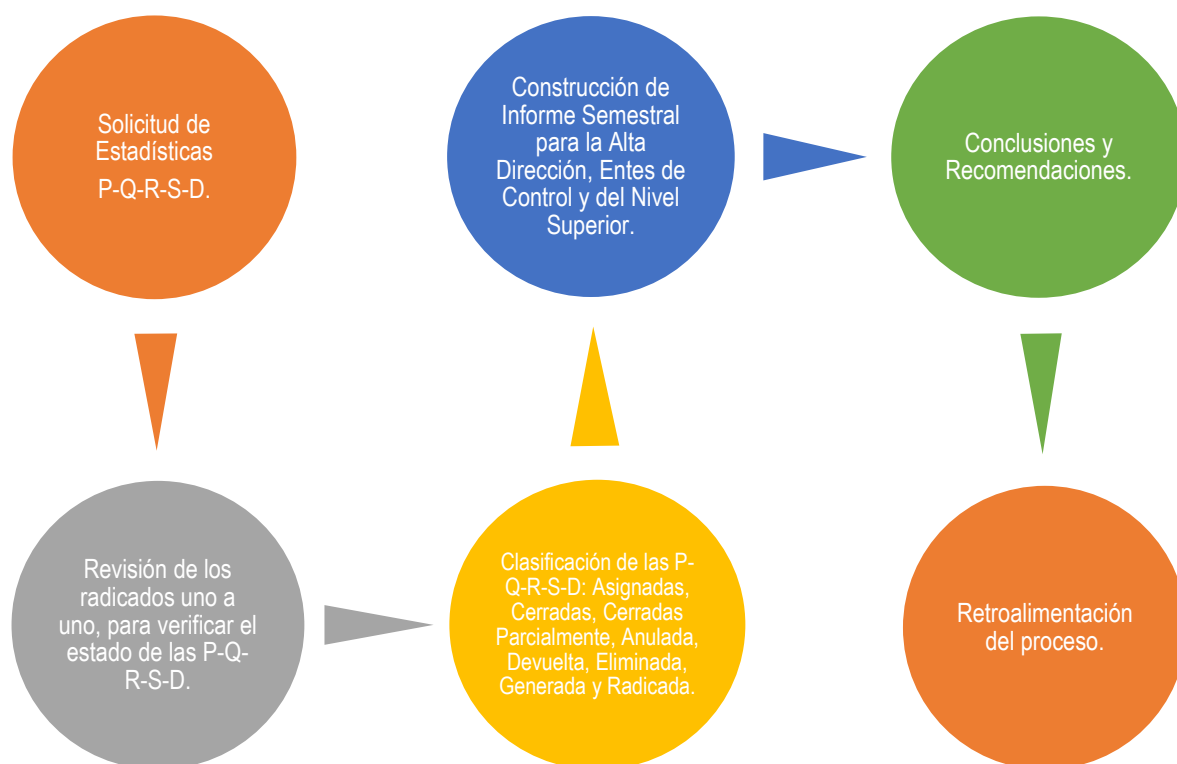
- ❖ Presentar la información sobre el estado de las P.Q.R.S.D., de todas las áreas de la Entidad.
- ❖ Realizar un análisis general de la gestión de P.Q.R.S.D., identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que ya se han llevado a cabo.
- ❖ Contribuir con información para la toma de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

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.
- 🚒 Ley 2207 de 2022.

EXCELENCIA Y COMPROMISO



7. DENOMINACIÓN DE LAS PETICIONES

-  **PETICIÓN:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
-  **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.
-  **SUGERENCIAS:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
-  **DENUNCIAS:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria, ético profesional y/o penal.

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 tanto la vigencia 2020, 2021 y la 2022 aunque ésta última exclusivamente en un intervalo determinado, han sido bastante excepcionales, 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 se extendió hasta el 30 de junio de 2022 de acuerdo con el Decreto 655 del 28 de abril de 2022.

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.”*

Sin embargo, dichos términos sólo se aplicaron hasta el 17 de mayo de la vigencia 2022, en razón a la expedición de la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 que derogó el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020, retornando a los términos fijados por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

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

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 recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co

EXCELENCIA Y COMPROMISO



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. Dos (2) informes trimestrales consolidados por parte del Contratista encargado del área de atención al ciudadano – Dirección Administrativa y Financiera.
2. Un (1) archivo en Excel suministrado por la plataforma GSC “Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano”, el cual 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 **1.231** comunicaciones clasificadas como PQRS en el primer semestre de 2022, los cuales fueron allegados a la entidad por los diferentes canales de recepción (ventanilla, atención al ciudadano, interno, email, página web, personal y telefónicamente).

INDICADOR	
Total de ciudadanos atendidos mediante comunicaciones clasificadas como PQRS en el primer semestre de 2022.	1.231

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 PQRSD RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022

Realizada la consolidación de la información, se observa que, para el primer semestre de 2022, se recibieron 1.231 entre Consulta General, Peticiones Generales, Peticiones de Documentos e Información, Quejas, Petición Interna, Requerimientos Judiciales y Administrativos, Solicitudes de trámites y servicios, Denuncias y Sugerencias.

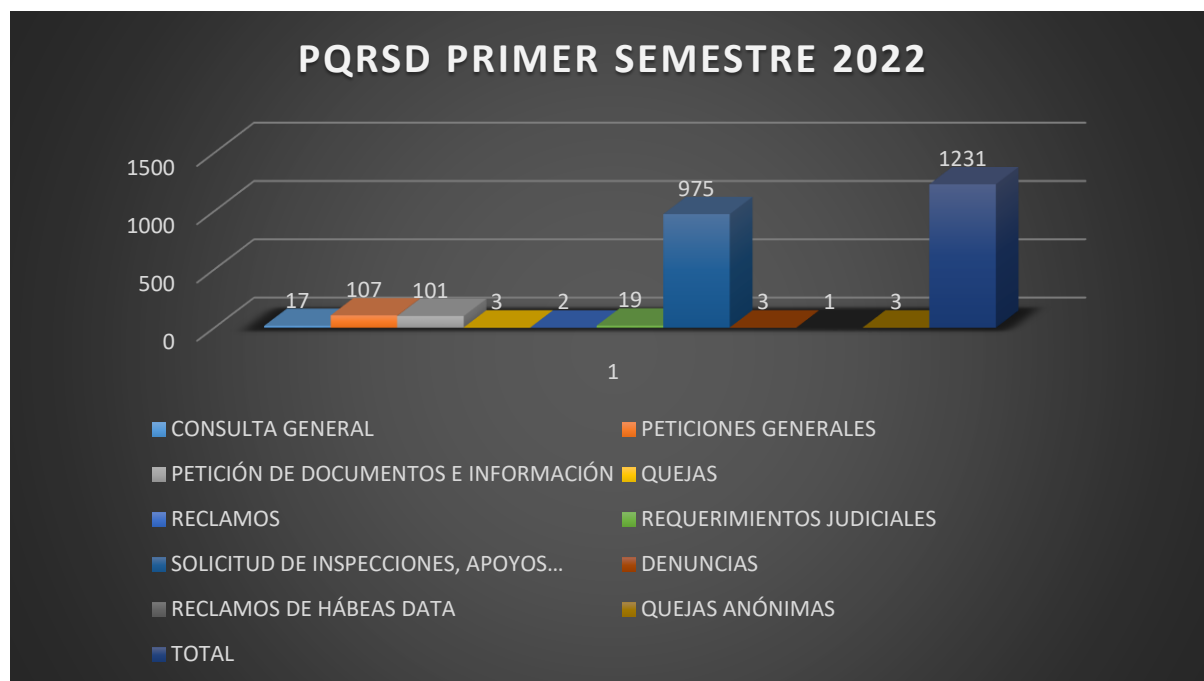


Imagen No.1. Clasificación general de las PQRSD

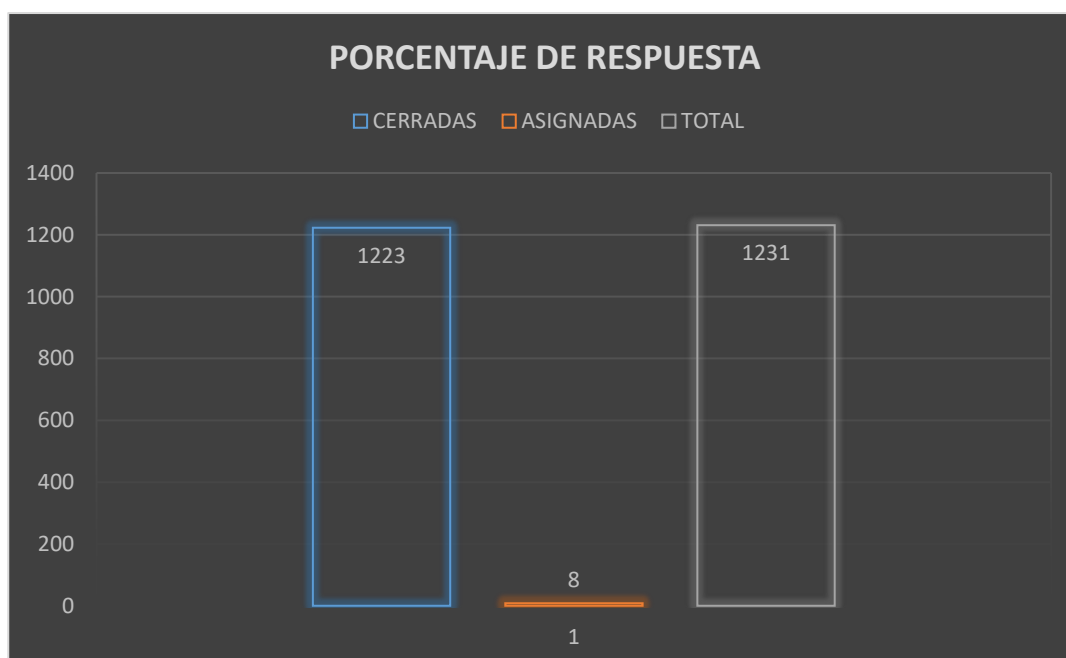
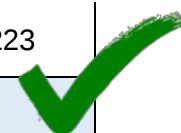
Del total de PQRSD recibidas en el primer semestre de 2022, el 79.2% (975) se concentra en Solicitud de Inspecciones, apoyo, acompañamientos, capacitaciones y otros servicios, un 8.7% (107) en Peticiones Generales, un 8.2% (101) en Peticiones de documentos e información, un 1.6% (19) en Requerimientos judiciales y/o administrativos, un 1.4% (17) en Consulta General, un 0.2% (3) en Quejas, un 0.2% (3) en Quejas Anónimas, un 0.2% (3) en Denuncias, un 0.2% (2) en Reclamos y un 0.1% (1) en Reclamos de Hábeas Data; todas las PQRSD fueron redireccionadas a las diferentes dependencias de la entidad teniendo en cuenta el tipo de atención requerido.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

10.1 NIVEL DE RESPUESTA

DETALLE	TOTAL PQRSD	PQRSD ASIGNADAS	PQRSD CERRADAS
NÚMERO DE PQRSD POR RESPONDER	1.231	8	1.223
PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RESPUESTA	99.3%		



Es importante anotar que dentro de las **8** PQRSD que NO han sido respondidas están incluidas **6** a las cuales aún no se les ha vencido los términos para dar su 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	1.223	99.3%
Respondidas fuera de tiempo	2	0.2%
Pendientes por dar respuesta	6	0.5%
TOTAL	1.231	100%

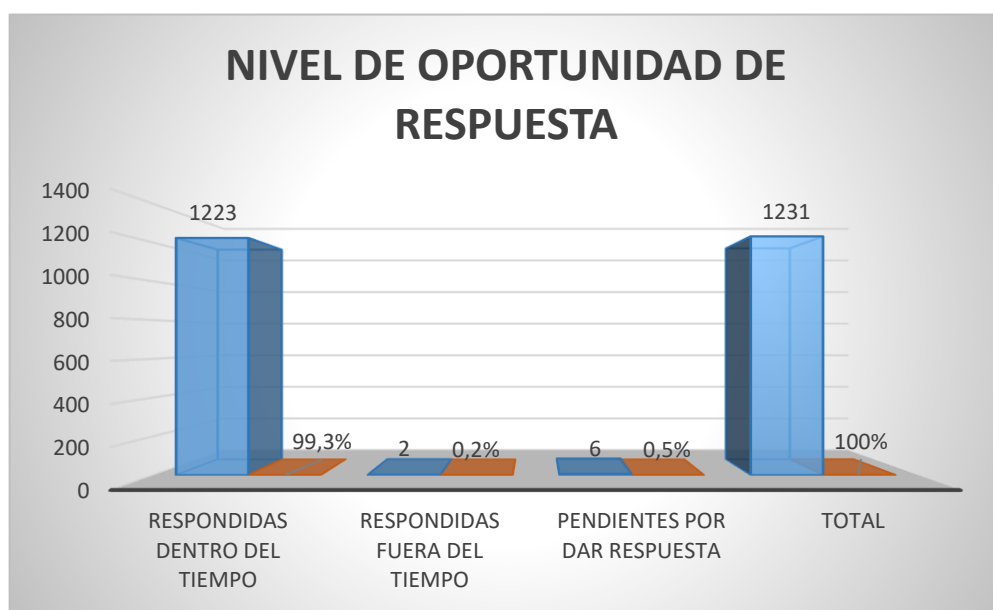


Imagen No.3. Nivel de Oportunidad de Respuesta de las PQRSD

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

10.3 DISTRIBUCIÓN POR ÁREA O DEPENDENCIA

ÁREA O DEPENDENCIA	Cantidad	%
AREA DE CAPACITACION E INVESTIGACION DE INCENDIOS	72	5.9%
AREA DE OPERACIONES	110	8.9%
DIRECCIÓN GENERAL	38	3.1%
AREA DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD	916	74.4%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	65	5.3%
OFICINA ASESORA JURIDICA	30	2.4%
TOTAL	1.231	100%

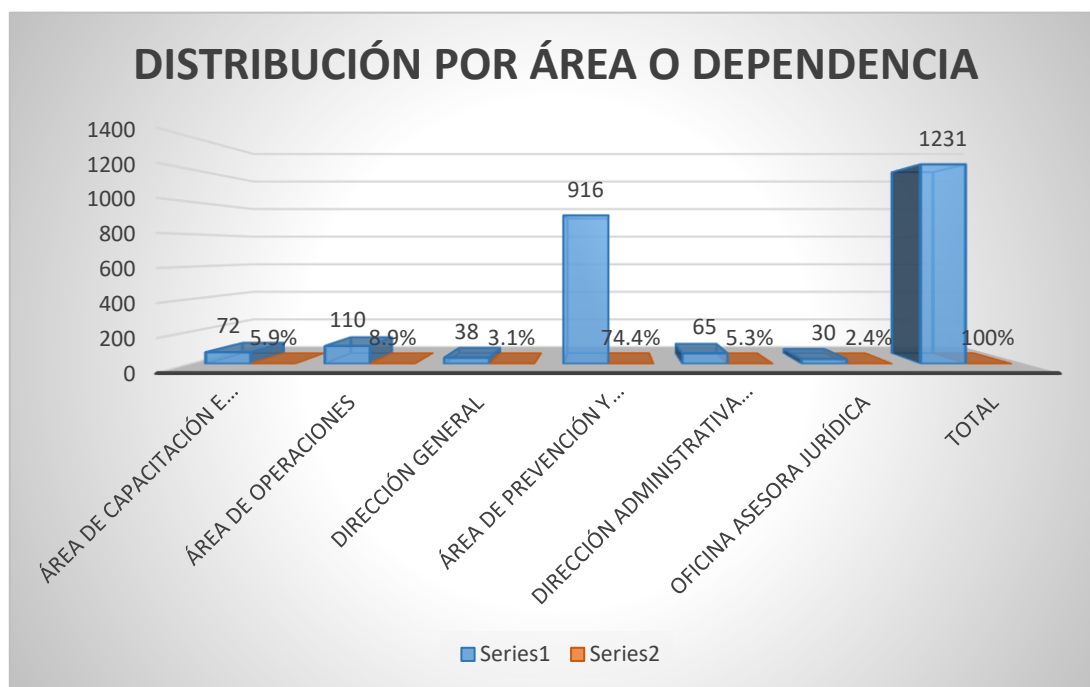


Imagen No.4. Distribución de las PQRSD por área o dependencia

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

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

MEDIO O CANAL UTILIZADO	Cantidad	%
WEB	231	18.7%
EMAIL	969	78.7%
OFICIO	21	1.7%
PERSONALMENTE	7	0.6%
TELEFÓNICA	3	0.3%
TOTAL	1.231	100%

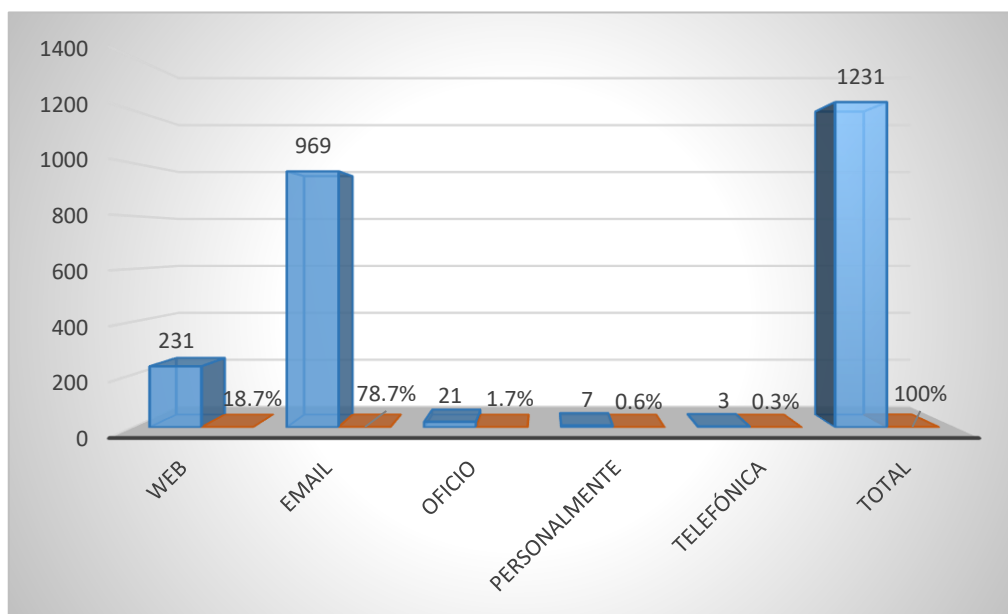


Imagen No.5. Distribución de las PQRS por medio o canal utilizado para su radicación

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

10.5 DISTRIBUCIÓN PQRSD RADICADAS MES A MES

MES A MES	Cantidad	%
ENERO	141	11.5%
FEBRERO	213	17.3%
MARZO	223	18.1%
ABRIL	146	11.9%
MAYO	232	18.8%
JUNIO	276	22.4%
TOTAL	1.231	100%

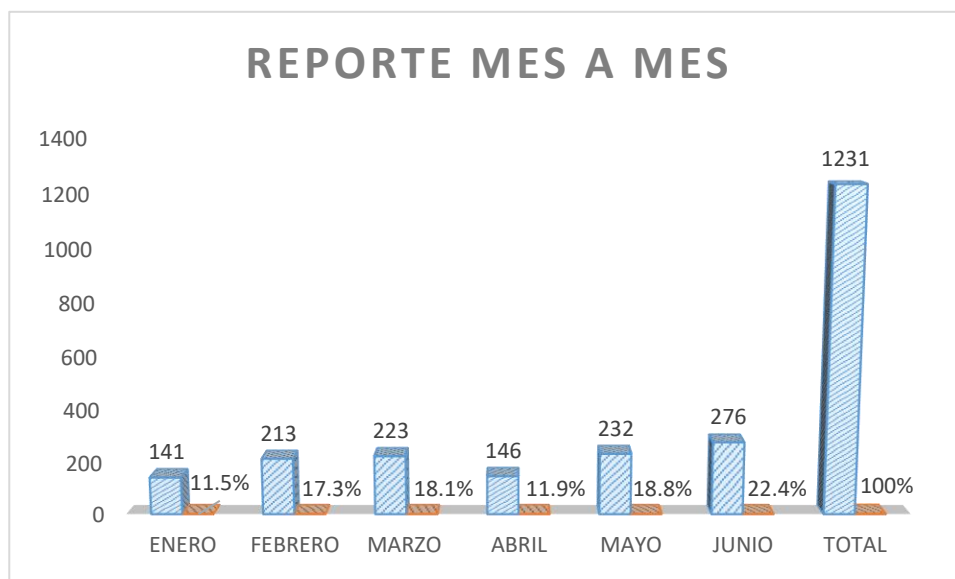


Imagen No.6. Distribución de las PQRSD por mes-vigencia primer semestre año 2022

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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



11. FORTALECIMIENTO Y MEJORAS AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 11.1 Una de las acciones que ha aportado al mejoramiento del proceso de Atención al Ciudadano, ha sido la designación de dos (2) 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. Sin embargo, al actualizarse el manual, se hace necesario fortalecer el equipo, pues es posible que paulatinamente vaya en aumento la recepción de solicitudes de manera presencial.
- 11.2 En abril de 2020, se creó la primera versión del 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 Una vez se detectaron algunas no conformidades las cuales fueron socializadas, el Comité adoptó las Políticas las cuales fueron ejecutadas por todas y cada una de los que se encuentran involucrados en este proceso, tanto en las actividades como en el uso del software que apoya éste. Dichas políticas se orientaron a mejorar los procedimientos para la radicación de las solicitudes como a la generación y envío de las respuestas a las solicitudes, las cuales se documentaron 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 y, a dicho acto administrativo, durante la vigencia 2021 se le efectuaron las siguientes modificaciones, así:
- a. Resolución #0018 del 22 de Enero de 2021.
 - b. Resolución #0037 del 11 de Febrero de 2021.
 - c. Resolución #0044 del 25 de Febrero de 2021.

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.

- 11.4 Sumado a lo anterior, se construyó el INSTRUCTIVO PARA EL ACCESO Y USO DEL SOFTWARE DE PQRSD cuyo objetivo es el de orientar a los usuarios en el ingreso, uso y operación del software de PQRSD de Bomberos de Bucaramanga.
- 11.5 Para la vigencia 2021 durante el primer semestre, se adelantó proyecto por parte de la entidad, para facilitar la accesibilidad a la página web de personas con discapacidad auditiva y una vez recolectó y analizó toda la información, consideró que no contaba con los recursos para su implementación.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

- 11.6 Durante el primer semestre de la vigencia 2022 el Congreso de Colombia emite la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, con la cual se hizo necesario derogar el Manual Transitorio de Atención al Ciudadano que se venía manejando y que tuvo vigencia hasta el 17 de mayo de 2022, al dejar sin efectos jurídicos el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020 que hablaba sobre los términos de respuesta frente al tipo de solicitud. Es por esto que se hizo necesario actualizarlo y/o ajustarlo con la normatividad aplicable actualmente, procediéndose por parte de la Entidad a adoptarlo mediante Resolución 149 del 7 de junio de 2022.

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 y actualizaciones al software usado por la entidad para la recepción de las comunicaciones internas y externas, el cual se conoce como Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano “GSC”.

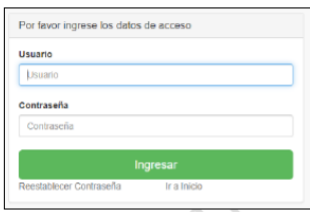
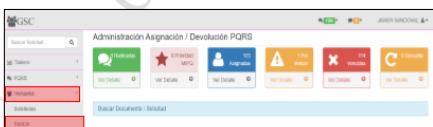
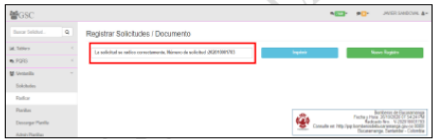
Tales gestiones realizadas se incluyen en el informe del área de Sistemas.

13. FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS HUMANAS:

- a. Es relevante reforzar o generar más jornadas de capacitación y socialización de las nuevas políticas, ajustes al procedimiento y responsabilidades dentro del proceso de Atención al Ciudadano, máxime que el personal que apoya las actividades en cada área no siempre es personal de planta sino contratista.
- b. Se hace indispensable que, al modificarse, actualizarse y/o ajustarse el Manual de Atención al Ciudadano, éste se debe socializar a todas y cada una de las áreas y el personal adscrito a éstas a fin de dar un adecuado manejo conforme a la normatividad vigente.
- c. Se ha impartido instrucciones para el acceso y uso del Software de PQRSD las cuales están documentadas en el INSTRUCTIVO PARA EL ACCESO Y USO DEL SOFTWARE DE PQRSD y puesto a disposición de funcionarios y contratistas de la entidad en una carpeta de uso compartido, el cual contiene toda lo referente al manejo del software lo más detallado posible.

A continuación, se adjuntan imágenes a modo de ejemplo del contenido de este documento de 41 páginas.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

INSTRUCTIVO PARA EL ACCESO Y USO DEL SOFTWARE DE PQRS		Código: I-AC-SGC-110-01 Versión: 0.0 Página 18 de 41
7.1.4.	Se registra el Usuario y la Contraseña asignada por el área de Sistemas y se da click en "Ingresar".	
		
7.2.	RADICACIÓN DE LAS SOLICITUDES (Aplica sólo para las solicitudes que se reciben por el correo recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co)	
7.2.1.	Seleccione la opción de "Radicar" del módulo "Ventanilla" disponibles en la parte izquierda de la pantalla.	
		
7.2.18.	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.	
7.2.19.	Si todo está correcto se da Click en "Guardar". De lo contrario se da Click en "Cancelar"	
		
7.2.20.	El software genera el Número de Solicitud de la solicitud recién radicada.	
		
7.2.21.	Este número de solicitud o radicado es el que se notifica por correo a las dependencias o áreas que fueron asignadas.	
7.2.22.	Para asignar la solicitud que ingresó por la página web:	
7.2.22.1.	Seleccione "Ver Detalle" que se genera en el submódulo Admin del módulo de PQRS.	
		

RECOMENDACIONES

- Es indispensable programar jornadas de capacitación dirigidas a todo el personal de la entidad, con el fin de socializar los cambios o modificaciones efectuados mediante Resolución 149 del 7 de junio de 2022 al Manual de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta que, para el personal administrativo (quienes están directamente involucrados en el proceso de PQRS) se debe orientar de manera diferente que para el personal operativo.
- Importante efectuar jornadas de capacitación no solamente en el manejo de la plataforma o el manual, sino en la normatividad vigente aplicable para Atención al Ciudadano, de tal manera que se haga uso adecuado de las herramientas que la misma legislación brinda para dar trámite a las solicitudes como es el caso de la figura de la prórroga tal y como lo contempla la Ley 1755 de 2015.
- Implementar la aplicación de encuestas para conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios por parte de la entidad, de tal manera que desde la misma ciudadanía se tengas las posibles acciones de mejora en el proceso de atención al ciudadano que permita una mejor atención y oportuna respuesta a sus solicitudes.
- Sensibilizar a los responsables de las respuestas de las P.Q.R.S.D., sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones, la falta de atención a las

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

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.D. y su gestión en los cuales se analice no sólo el volumen de solicitudes ingresadas a la entidad mes a mes, sino que se hayan respondido en tiempo, que se haya adjuntado el documento de respuesta y en formato PDF, que se estén generando los términos de respuesta conforme a la normatividad vigente, el cual se constituye en un reporte generación de alertas tempranas semanal, logrando facilitar generar acciones de mejora más reales y en beneficio de la ciudadanía en general.
- ✚ Activar, implementar o 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.

Atentamente,



OSCAR MAURICIO SANABRIA MORALES
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó y Elaboró: GLORIA MILENA JOYA BERMÚDEZ

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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