



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 1 de 13

FECHA: 24 DE ENERO DE 2023

CIUDAD: BUCARAMANGA

CLASE DE INFORME:

SEGUIMIENTO

X

EVALUACION

DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:

ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. NOMBRE DEL INFORME: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS P.Q.R.S.D. SEGUNDO SEMESTRE 2022

2. OBJETIVO: Presentar el Informe de las P.Q.R.S.D., que ingresaron en el segundo Semestre de 2022, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

3. ALCANCE: PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2022, periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 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.

4. NORMATIVIDAD VIGENTE:

- Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209.
- Decreto Nacional 2232 de 1995, artículos 8 y 9.
- Numeral 8 del artículo 39, artículo 26 de la Ley 1952 de 2019 "Por medio de la cual se expide el código general disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario".
- 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.
- 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.
- Ley 2080 de 2021, artículo 1.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
Bucaramanga, Santander
PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119
Telefax: Dirección General: 6076522220



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 2 de 13

5. DOCUMENTACION ANALIZADA:

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	7:30 a.m. A 12:30 p.m. 1:30 p.m. 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.
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.

¹ recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co

EXCELENCIA Y COMPROMISO



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 3 de 13

6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

6.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE PQRSD.

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

- a. Dos (2) informes trimestrales consolidados por parte del Contratista encargado del área de atención al ciudadano – Dirección Administrativa y Financiera.
- b. 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 **1.464** comunicaciones clasificadas como PQRSD en el segundo 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 PQRSD en el segundo semestre de 2022.

1.464

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
Bucaramanga, Santander
PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119
Telefax: Dirección General: 6076522220



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 4 de 13

6.2. CLASIFICACIÓN DE PQRSD RADICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

Realizada la consolidación de la información, se observa que, para el segundo semestre de 2022, se recibieron 1.464 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.

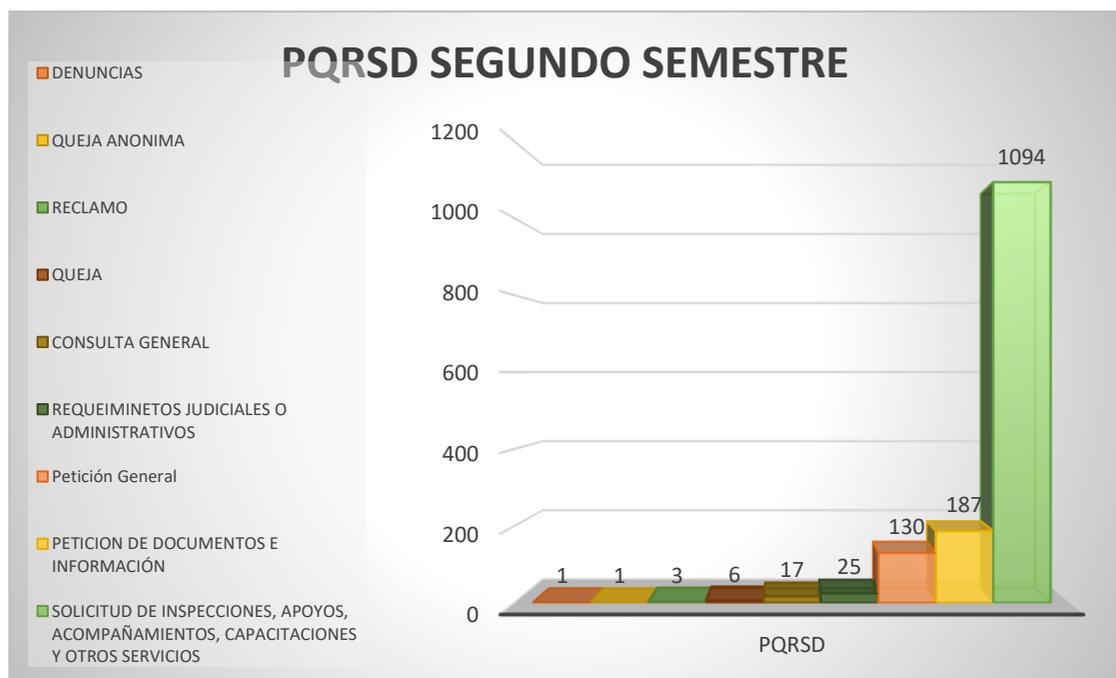


Imagen No.1. Clasificación general de las PQRSD

Del total de PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2022, se pueden distribuir así:

- El 74.72% (1.094) se concentra en Solicitud de Inspecciones, apoyo, acompañamientos, capacitaciones y otros servicios;
- Un 8.87% (130) en Peticiones Generales;
- Un 12.77% (187) en Peticiones de documentos e información;
- Un 1.70% (25) en Requerimientos judiciales y/o administrativos;
- Un 1.16% (17) en Consulta General;
- Un 0.40% (6) en Quejas;
- Un 0.068% (1) en Quejas Anónimas,
- Un 0.068% (1) en Denuncia,
- Un 0.20% (3) en Reclamos y;

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: 6076526666 Línea Emergencias 119
Telefax: Dirección General: 6076522220



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 5 de 13

6.3. NIVEL DE RESPUESTA

DETALLE	TOTAL PQRSD	PQRSD ASIGNADAS	PQRSD CERRADAS
NÚMERO DE PQRSD POR RESPONDER	1.464	1	1.463
PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RESPUESTA	99.93%		

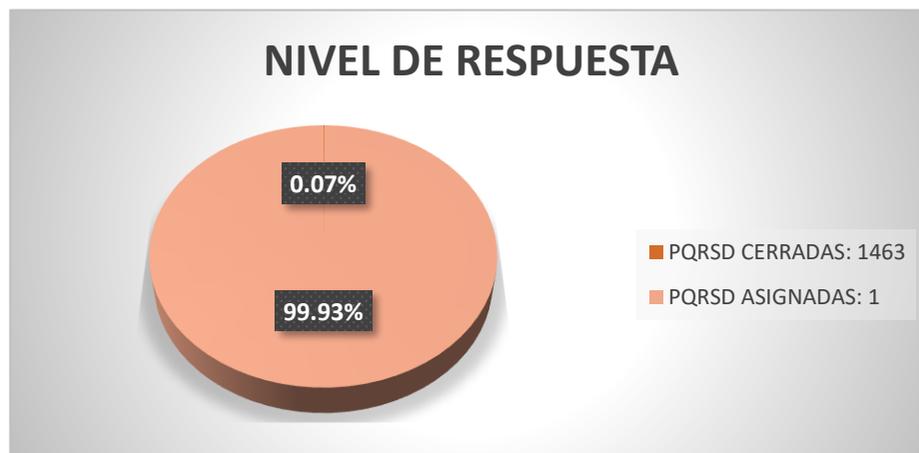


Imagen No.2. Nivel de Respuesta de las PQRSD

6.4. NIVEL DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

DETALLE	CANTIDAD	%
RESPUESTAS DENTRO DEL TIEMPO:	1398	94,97282609
RESPUESTAS FUERA DEL TIEMPO:	64	4,347826087
PENDIENTES POR DAR RESPUESTA:	2	0,679347826
SUMATORIA	1464	100%

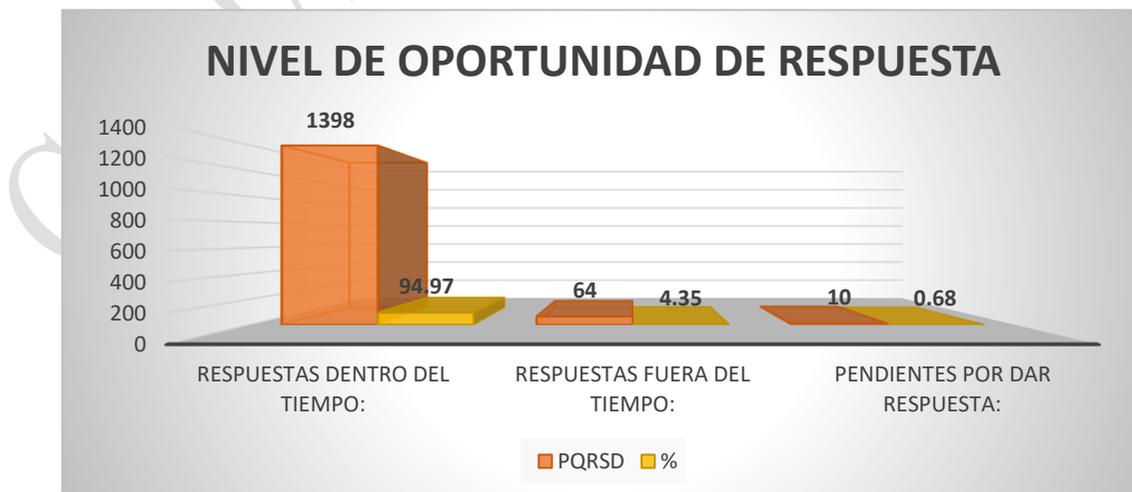


Imagen No.3. Nivel de Oportunidad de Respuesta de las PQRSD

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
Bucaramanga, Santander
PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119
Telefax: Dirección General: 6076522220



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 6 de 13

6.5. DISTRIBUCIÓN POR ÁREA O DEPENDENCIA

AREA O DEPENDENCIA	PQRSD	%
TENIENTE ALEXANDER DUARTE	1	0,0683
TENIENTE JAIRO ALBERTO MANRIQUE BECERRA	2	0,1366
TENIENTE EDGAR OCHOA	6	0,4098
DIRECCIÓN GENERAL	37	2,5273
OFICINA ASESORA JURIDICA	43	2,9371
CAPACITACION E INVESTIGACION DE INCENDIOS	75	5,1229
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	105	7,1721
OPERACIONES	276	18,8524
PREVENCIÓN Y SEGURIDAD	919	62,7732
SUMATORIA	1464	100

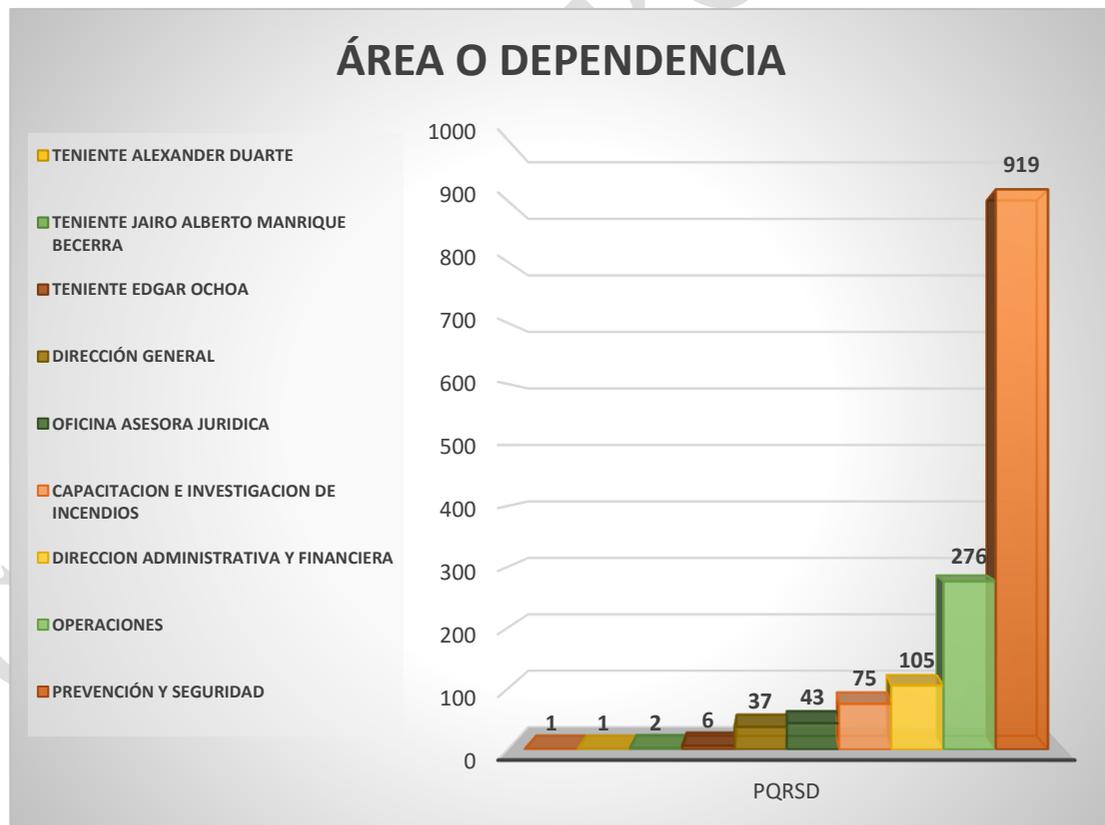


Imagen No.4. Distribución de las PQRSD por área o dependencia

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
Bucaramanga, Santander
PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119
Telefax: Dirección General: 6076522220



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 7 de 13

6.6. DISTRIBUCIÓN SEGÚN EL MEDIO O CANAL UTILIZADO PARA RADICAR LA PQRSD

MEDIO O CANAL UTILIZADO	CANTIDAD	%
PERSONALMENTE	159	10.86065574
WEB	248	16.93989071
EMAIL	1057	72.19945355
SUMATORIA	1464	100

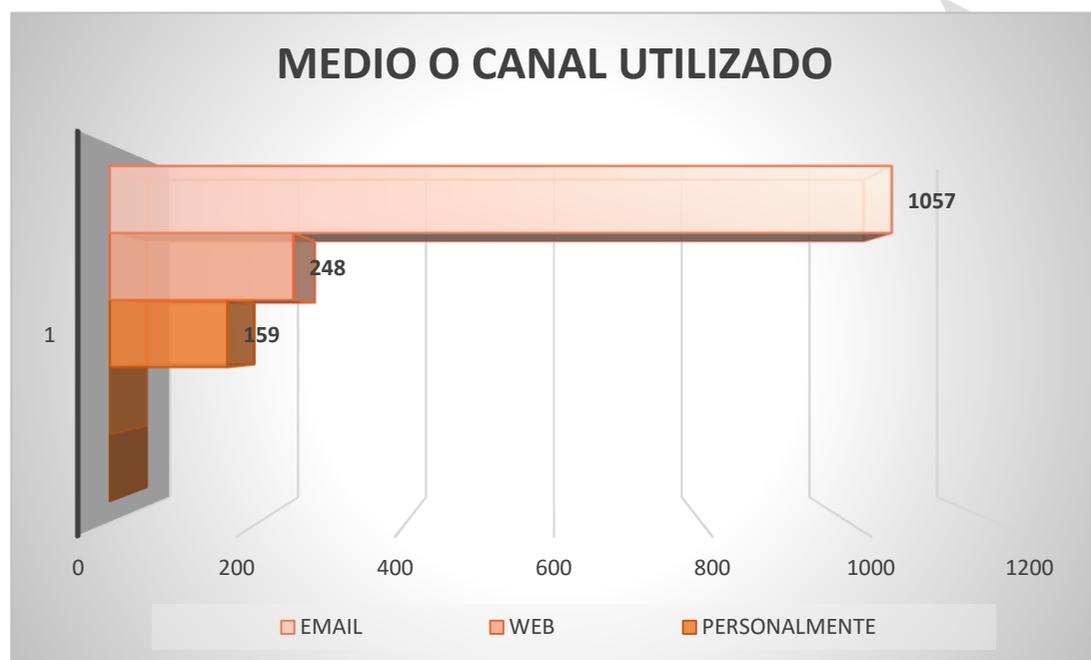


Imagen No.5. Distribución de las PQRSD por medio o canal utilizado para su radicación

6.7. DISTRIBUCIÓN PQRSD RADICADAS MES A MES

MES A MES	CANTIDAD	%
JULIO	258	17,52717391
AGOSTO	253	17,1875
SEPTIEMBRE	227	15,48913043
OCTUBRE	273	18,88586957
NOVIEMBRE	266	18,07065217
DICIEMBRE	187	12,83967391
SUMATORIA	1464	100

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
Bucaramanga, Santander
PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119
Telefax: Dirección General: 6076522220



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 8 de 13

DISTRIBUCIÓN MENSUAL PORCENTUAL

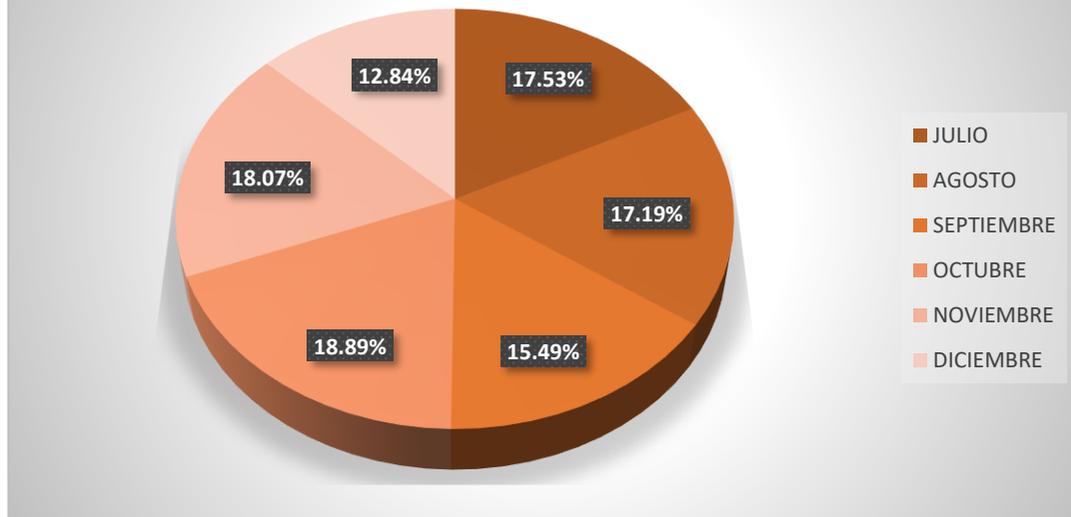


Imagen No.6. Distribución de las PQRSD por mes-vigencia primer semestre año 2022

6.8. FORTALECIMIENTO Y MEJORAS AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 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.
- 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.
- 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:

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
Bucaramanga, Santander
PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119
Telefax: Dirección General: 6076522220



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 9 de 13

- Resolución #0018 del 22 de Enero de 2021.
- Resolución #0037 del 11 de Febrero de 2021.
- 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.

- 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.
- 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.
- 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.

6.9. 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.

Se considera de gran relevancia que se considere la posibilidad de adoptar un software propio para la entidad, que su administración para realizar ajustes y mejoras en su estructura no dependa de un tercero como sucede en este momento, de manera que al instante de detectarse inconformidades o fallas éstas se puedan corregir desde el interior de la entidad permitiendo agilidad y mejora continua de forma inmediata.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
Bucaramanga, Santander
PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119
Telefax: Dirección General: 6076522220



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

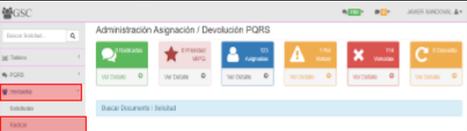
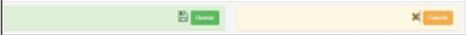
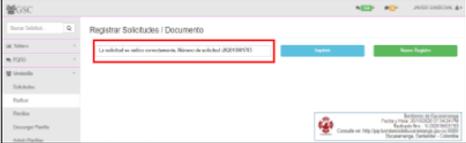
TRD 120-20.14

Página: 10 de 13

6.10. FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS HUMANAS:

- 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.
- Se hace indispensable que, al modificarse, actualizarse y/o ajustarse el Manual de Atención al Ciudadano, se continúe con la socialización 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.
- 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.

	INSTRUCTIVO PARA EL ACCESO Y USO DEL SOFTWARE DE PQRS	Código: I-AC-SGC-110-01 Versión: 0.0 Página 18 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. RADICACIÓN DE LAS SOLICITUDES (Aplica sólo para las solicitudes que se reciben por el correo recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co)</p> <p>7.2.1. Seleccione la opción de "Radicar" del módulo "Ventanilla" disponibles en la parte izquierda de la pantalla.</p> 		
	INSTRUCTIVO PARA EL ACCESO Y USO DEL SOFTWARE DE PQRS	Código: I-AC-SGC-110-01 Versión: 0.0 Página 24 de 41
<p>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 PQRSD que está detallado en el numeral 4.2. del presente documento.</p> <p>7.2.19. Si todo está correcto se da Click en "Guardar". De lo contrario se da Click en "Cancelar"</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: 6076526666 Línea EMERGENCIAS 119
Telefax: Dirección General: 6076522220



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 11 de 13

7. CONCLUSIONES

- ✓ Como líder en el acompañamiento y seguimiento a las diferentes acciones que debe implementar y desarrollar Bomberos de Bucaramanga, la Oficina de Control Interno procedió a realizar el presente seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) ingresadas en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de diciembre de 2022, encontrando que, para el caso en particular, la plataforma da cabal cumplimiento a los términos de respuesta a las PQRSD referenciados en la Ley 1755 de 2015 en el artículo 1. Se estableció que, frente a los términos de respuesta por parte de la dependencia a la que se asignan, se está cumpliendo mayormente, aunque se encontraron algunos en los que no se está dando cumplimiento a cabalidad de acuerdo a la consulta efectuada en la plataforma.
- ✓ Se recalca la importancia de continuar con las capacitaciones efectuadas por el señor Javier Enrique Sandoval, toda vez que se continúa con un mejoramiento continuo y evitar algunas falencias ya identificadas anteriormente.
- ✓ Se evidencia el porcentaje de efectividad de respuesta en **99.93%**.

8. 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 tenga las posibles acciones de mejora en el proceso de atención al ciudadano que permita una mejora continua en 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 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

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
Bucaramanga, Santander
PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119
Telefax: Dirección General: 6076522220



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 12 de 13

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. Es importante resaltar que a corte 31 de diciembre de 2022, existía un total de 64 peticiones con término de respuesta extemporánea, esto es, un total de 4.34% de las PQRS formuladas.

- ✓ Continuar con la presentación de reportes mensuales de P.Q.R.S.D. y su gestión en los cuales se analice no sólo el volumen de solicitudes ingresadas a la entidad, 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, 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 procedimiento documentado que estipule su forma de uso, encargado o responsable de su manejo y distribución.
- ✓ Se recomienda incluir dentro de los manuales de funciones y, cuando sea el caso, en las obligaciones de los contratos de prestación de servicios, todas las obligaciones tendientes a dar respuesta adecuada y oportuna a las peticiones. Divulgar circulares o pronunciamientos internos que orienten a los distintos funcionarios y colaboradores sobre el procedimiento a seguir para garantizar respuestas adecuadas y oportunas. Establecer términos internos de respuesta. De ser el caso, usar cuadros de control o listas de chequeo.
- ✓ Se recomienda elaborar y mantener actualizado y a disposición de la ciudadanía un banco de preguntas frecuentes con sus respectivas respuestas claras y concretas respecto de los principales temas sobre los cuales se elevan solicitudes a la entidad. De ser el caso, señale el sustento normativo de cada respuesta. Esto puede disminuir el volumen de peticiones.
- ✓ Recomendamos determinar la forma en que se radicarán las peticiones. Recuerde que debe realizarse a través de cualquier medio idóneo de comunicación o transferencia de datos (art. 15 CPACA). Implementar acciones para asesorar a los peticionarios sobre la forma de presentar la solicitud, la dependencia a la cual la debe dirigir, los documentos que debe anexar y los datos que debe proporcionar. Sugerimos un video tutorial dispuesto en la página web de la entidad para el efecto.
- ✓ Habilitar la recepción de PQRS verbales y telefónicamente, estableciendo previamente un procedimiento donde se haga mención un medio de radicación y de constancia que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad. Utilice formatos, grabaciones de audio o video (Decreto 1166 de 2016).

EXCELENCIA Y COMPROMISO



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 13 de 13

- ✓ En relación con las Peticiones anónimas debemos mencionar que la figura de las peticiones anónimas está prevista en el ordenamiento jurídico al amparo de lo dispuesto por la Corte Constitucional en sentencia C-951 de 2014. Conforme con la sentencia C- 951 de 2014, la presentación de peticiones anónimas debe ser una excepción, pues por regla general la falta de identificación del peticionario dificulta la concreción de la respuesta y puede implicar falta de responsabilidad en las afirmaciones que se realizan y a su vez afectar impunemente derechos de terceros como el buen nombre o la honra. Las peticiones anónimas se deben recibir de manera excepcional y siempre que esté justificada de manera seria y creíble la reserva del nombre del peticionario. Por ejemplo, temas de Seguridad. Emita la respuesta, informe en la cartelera de la entidad o en su sitio web que ya emitió respuesta y, siempre que no contenga datos sensibles, publique el contenido de la respuesta.

9. FIRMAS:


OSCAR MAURICIO SANABRIA MORALES
Jefe Oficina de Control Interno

ORIGINAL FIRMADO
ROBERTO PABLO BELTRÁN FLÓREZ
Apoyo Control Interno

Elaborado:

Revisado:

Aprobado:

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
Bucaramanga, Santander
PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119
Telefax: Dirección General: 6076522220