	RESOLUCIÓN		Origina:	Jefe Oficina Asesora Jurídica		
			Revisa:	Comité de Calidad		
	Código:	PA-GJ-FR-016	Aprueba:	Dirección General		
	Fecha:	2017/06/14	Versión:	1	Página	1/4
BOMBEROS DE BUCARAMANGA						

**RESOLUCIÓN No. 000057 DE 2020
(ABRIL 20)**

“Por medio de la cual se Adopta el Manual Transitorio para la Atención al Ciudadano en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica en Bomberos de Bucaramanga”


EL DIRECTOR GENERAL DE BOMBEROS DE BUCARAMANGA,

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por el Acuerdo Municipal Nro. 058 de 1987, la Ley 909 y sus Decretos Reglamentarios 785 de 2005, 2539 de 2005 y 2484 de 2014 y,

CONSIDERANDO:

1. Que Bomberos de Bucaramanga es una entidad pública descentralizada adscrita al Municipio de Bucaramanga, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, creada mediante el Acuerdo No. 058 de 1987 del Concejo de Bucaramanga, que tiene por objeto principal, de conformidad con la Ley 1575 de 2012, la gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos, sin perjuicio de las atribuciones de las demás entidades que conforman el Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres.
2. Que de acuerdo con la Resolución No. 205 del dieciséis (16) de octubre de 2015 por la cual se ajustó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de Bomberos de Bucaramanga es función específica de la Dirección General expedir los actos administrativos, de acuerdo con las facultades concedidas por la Ley y los reglamentos.
3. Que según lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

EXCELENCIA Y COMPROMISO


	RESOLUCIÓN		Origina:	Jefe Oficina Asesora Jurídica		
			Revisa:	Comité de Calidad		
	Código:	PA-GJ-FR-016	Aprueba:	Dirección General		
	Fecha:	2017/06/14	Versión:	1	Página	2/4
BOMBEROS DE BUCARAMANGA						

**RESOLUCIÓN No. 000057 DE 2020
(ABRIL 20)**

“Por medio de la cual se Adopta el Manual Transitorio para la Atención al Ciudadano en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica en Bomberos de Bucaramanga”

4. Que el once (11) de marzo de 2020, la OMS declaró que el brote de COVID-19 es una PANDEMIA esencialmente por la velocidad en su propagación, y, a través de comunicado de prensa, anunció que, a la fecha en más de 14 países, distribuidos en todos los continentes, existen caso de propagación y contagio y más de 4.291 fallecimientos, porque instó a los Estados a tomar acciones urgentes y decididas para la identificación, confirmación, aislamiento, monitoreo de los posibles casos y el tratamiento de los casos confirmados, así como la divulgación de las medidas preventivas, que redunden en la mitigación del contagio.
5. Que mediante Resolución No. 385 del doce (12) de marzo de 2020 el Ministerio de Salud y Protección Social, declaró la emergencia sanitaria en todo territorio nacional hasta el treinta (30) de mayo de 2020, o cuando desaparezcan las causas que le dieron origen, o si estas persisten o se incrementan podrá ser prorrogada.
6. Que el Presidente de la República por medio del Decreto No. 417 del diecisiete (17) de marzo de 2020, declaró un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecología en todo el territorio Nacional ante la insuficiencia de atribuciones ordinarias con las que cuentan las autoridades estatales para hacer frente a las circunstancias imprevistas y detonantes de la crisis económica y social general por la pandemia del nuevo Coronavirus COVID-19, con el fin de adoptar medidas extraordinarias que permitan conjurar los efectos de la crisis en la que está la totalidad del territorio nacional, en particular aquellas que permitan acudir a mecanismos de apoyo al sector salud, y mitigar los efectos económicos que está enfrentando el país.
7. Que el 28 de marzo de 2020 el Presidente de La República emitió el Decreto Legislativo 491 por el cual se deben adoptar medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	RESOLUCIÓN		Origina:	Jefe Oficina Asesora Jurídica		
			Revisa:	Comité de Calidad		
	Código:	PA-GJ-FR-016	Aprueba:	Dirección General		
	Fecha:	2017/06/14	Versión:	1	Página	3/4
BOMBEROS DE BUCARAMANGA						

**RESOLUCIÓN No. 000057 DE 2020
(ABRIL 20)**

“Por medio de la cual se Adopta el Manual Transitorio para la Atención al Ciudadano en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica en Bomberos de Bucaramanga”

8. Que el alcalde de Bucaramanga emitió el Decreto 115 del 03 de abril de 2020 por medio del cual se amplían términos para atender las peticiones en el Marco de la Situación de emergencia sanitaria decretada en el territorio Nacional, situación epidemiológica causada por el Coronavirus (COVID-19).
9. Que de conformidad con la misión de Bomberos de Bucaramanga BOMBEROS DE BUCARAMANGA ha considerado necesario garantizar la atención y la prestación de los servicios, así como la protección de sus funcionarios y contratistas.

En mérito de lo anterior, la Dirección General de Bomberos de Bucaramanga.


RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPTAR el “*MANUAL DE TRANSITORIO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA*” en Bomberos de Bucaramanga conforme con lo establecido en el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, de acuerdo a la parte motiva de la presente Resolución y de acuerdo a documento anexo.

ARTÍCULO SEGUNDO: ORDENAR a las diferentes dependencias, funcionarios y contratistas de Bomberos de Bucaramanga la implementación y puesta en marcha del “*MANUAL DE TRANSITORIO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA*” de conformidad con los artículos 15 y 16 del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020.

ARTÍCULO TERCERO: PUBLICIDAD Enviar copia de la presente Resolución a la Dirección Administrativa y Financiera para que proceda a su comunicación y publicación en la página web de Bomberos de Bucaramanga.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	RESOLUCIÓN		Origina:	Jefe Oficina Asesora Jurídica		
			Revisa:	Comité de Calidad		
	Código:	PA-GJ-FR-016	Aprueba:	Dirección General		
	Fecha:	2017/06/14	Versión:	1	Página	4/4
BOMBEROS DE BUCARAMANGA						

**RESOLUCIÓN No. 000057 DE 2020
(ABRIL 20)**

“Por medio de la cual se Adopta el Manual Transitorio para la Atención al Ciudadano en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica en Bomberos de Bucaramanga”

ARTÍCULO CUARTO: VIGENCIA La presente Resolución rige a partir de la fecha de expedición.

ARTÍCULO QUINTO: RECURSOS Contra la presente Resolución proceden los recursos de Ley.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bucaramanga a los veinte (20) días del mes de abril de 2020


ORIGINAL FIRMADO

DIEGO ORLANDO RODRÍGUEZ ORTIZ
DIRECTOR GENERAL
BOMBEROS DE BUCARAMANGA

Elaboró: Yamit Fernando León. Abogado Contratista CPS 25 de 2020
Revisó: Javier Enrique Sandoval- Contratista Apoyo Habeas Data y Protección de Datos Personales. CPS 27 de 2020
Revisó: Dr. Hernán Suárez Córdoba. Jefe Oficina Asesora Jurídica.
Revisó: Jackeline Martínez Rodríguez. Directora Administrativa y Financiera.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA	Código: M-AC-110-01
		Versión: 0.0
		Página 1 de 28

1. FUNDAMENTO LEGAL

El 28 de marzo de 2020 el Presidente de La República emitió el Decreto Legislativo 491 por el cual se deben adoptar medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Adicionalmente, el alcalde de Bucaramanga emitió el Decreto 115 del 03 de abril de 2020 por medio del cual se amplían términos para atender las peticiones en el Marco de la Situación de emergencia sanitaria decretada en el territorio Nacional, situación epidemiológica causada por el Coronavirus (COVID-19).

BOMBEROS DE BUCARAMANGA ha considerado necesario garantizar la atención y la prestación de los servicios, así como la protección de sus funcionarios y contratistas.

2. OBJETIVO

Gestionar la atención a los ciudadanos en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica garantizando la atención y la prestación de los servicios, así como la protección de sus funcionarios y contratistas en los términos legales vigentes.

3. ALCANCE

El Manual Transitorio aplica la gestión de las comunicaciones externas que sean recibidas por la entidad en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, así como las comunicaciones internas que se originan al interior de la institución y las actuaciones administrativas y jurisdiccionales fuera de la sede administrativa.


Adicionalmente, las disposiciones aquí establecidas serán aplicables en la ejecución de las funciones por parte de los funcionarios administrativos y operativos, así como en la ejecución de los objetos y obligaciones contractuales por parte de los contratistas de la entidad.

4. VIGENCIA

Lo dispuesto en el presente documento tendrá vigencia hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA	Código: M-AC-110-01
		Versión: 0.0
		Página 2 de 28

5. RESPONSABLE

El Director Administrativo y Financiero, o a quien él o ella delegue, tendrá la responsabilidad de propiciar el cumplimiento de presente Manual Transitorio.

De igual manera, tanto funcionarios como contratistas, conforme con sus responsabilidades laborales o contractuales, serán responsables por la observación y aplicación del presente Manual Transitorio.

6. GLOSARIO

Comunicación interna: Es la comunicación que se genera al interior de la entidad, y cuyo destino es el mismo personal que trabaja en la entidad, así como sus departamentos, áreas y dependencias de cualquier nivel jerárquico.

Comunicación externa: Es la comunicación que se suscita al interior de la entidad, y cuyo destino es hacia el exterior de la entidad. Así mismo, se cataloga como comunicación externa toda comunicación que es allegada desde el exterior hacia el personal que trabaja en la entidad, así como sus departamentos, áreas y dependencias de cualquier nivel jerárquico.

Consulta de Datos Personales: Solicitud del Titular o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a su información personal que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado.

Denuncia: Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona, que se hacen del conocimiento de la autoridad por un tercero.


Petición: Sin que sea necesario invocarlo, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición y mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Queja: Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona, misma que los hace del conocimiento de la autoridad.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA	Código: M-AC-110-01
		Versión: 0.0
		Página 3 de 28

Reclamo de Datos Personales: Solicitud del Titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley cuando considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley de protección de datos personales o cuando consideren violados sus derechos de Hábeas Data y a la Intimidad.

Sugerencia: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad

Teletrabajo: Es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación - TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.

Trabajo en Casa: Como una situación ocasional, temporal y excepcional, es posible que la entidad autorice el trabajo en casa para el desarrollo de las actividades laborales y contractuales en el marco de la actual emergencia sanitaria.

Ventanilla Única: Sitio físico o virtual definido por la entidad en donde se gestiona el ingreso y envío de las comunicaciones internas y externas.

7. CONDICIONES GENERALES

7.1. LAS COMUNICACIONES EXTERNAS

Dentro de las comunicaciones externas están:

- 1) **PQRS**: Es la sigla como se conoce a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, Sugerencias y Denuncias.

Este tipo de comunicaciones requieren de número de radicado y respuesta.

- 2) **Requerimientos judiciales o administrativos:** Son comunicaciones recibidas por parte de las diferentes autoridades administrativas o judiciales del orden nacional, departamental o local. Este tipo de comunicaciones requieren de número de radicado y pueden requerir o no de una respuesta.

Los tiempos para dar respuesta no están establecidos en la normativa colombiana, sino que están definidos por la persona que generó dicha comunicación.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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



MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA

Código: M-AC-110-01

Versión: 0.0

Página 4 de 28

- 3) **Comunicación informativa:** Es el tipo de comunicación externa que no requiere respuesta por parte de la entidad. Dentro de este tipo de comunicaciones se incluyen las facturas de servicios públicos y similares, entre otras.
- 4) **Solicitudes comerciales:** Es el tipo de comunicación externa en la cual solicita a la entidad autorización para adelantar gestiones publicitarias, comerciales o de mercadeo. Puede requerir o no de respuesta.

7.1.1. CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS

Los ciudadanos podrán presentar sus comunicaciones ante Bomberos de Bucaramanga a través de los siguientes canales de comunicación:

CANAL	OPCIONES	DESCRIPCIÓN
Página web de la Entidad	Formulario de Registro de Solicitud	A través del enlace: http://pqr.bomberosdebucaramanga.gov.co:8080/regPqrs.aspx
	Chat	En la página inicial https://www.bomberosdebucaramanga.gov.co/ puede dejar un mensaje en el Chat de la institución. 
Correo electrónico institucional	Correo de Ventanilla Única	La Entidad ha dispuesto el correo electrónico repciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co
	Otros correos institucionales	Los ciudadanos podrán enviar sus comunicaciones a cualquiera de los correos electrónicos de carácter institucional.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA	Código: M-AC-110-01
		Versión: 0.0
		Página 5 de 28

7.2. LAS COMUNICACIONES INTERNAS

Las comunicaciones internas son aquellas que se suscitan al interior de la entidad, y cuyo destino es el mismo personal que trabaja en ella, así como sus departamentos, áreas y dependencias de cualquier nivel jerárquico.

En la entidad, las comunicaciones internas se clasificarán en los siguientes tipos:

1. **Correos electrónicos corporativos:** Estas comunicaciones se realizarán entre las mismas dependencias de la entidad, sea en forma ascendente, descendente, horizontal y/o transversal.
2. **Las peticiones internas:** Se refiere a los Derechos de Petición interpuestos por los mismos funcionarios ante la entidad y cuyas peticiones se relacionan con su mismo desempeño y ejercicio de sus funciones como funcionario público dentro de la entidad. Ej.: Derecho de petición para solicitar copia de sus desprendibles de nómina.

7.3. MEDIOS DE DIFUSIÓN

La entidad divulgará la aplicación del presente Manual Transitorio a través de los siguientes medios de comunicación:

- a) Página web: <https://www.bomberosdebucaramanga.gov.co/>
- b) Perfil de Facebook: <https://www.facebook.com/bomberos.debucaramanga>
- c) Perfil de Twitter: [@BomberosBGA](https://twitter.com/BomberosBGA)

7.4. LINEAMIENTOS PARA PROCEDER EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.4.1. LINEAMIENTOS GENERALES

- 7.4.1.1. El contenido de la comunicación (no el asunto) es la base para direccionarla a la dependencia respectiva.
- 7.4.1.2. De conformidad con la legislación colombiana, ningún área o dependencia podrá negarse a recibir una comunicación asignada por reparto.
- 7.4.1.3. Los funcionarios y contratistas que intervengan en la gestión que se realice a las comunicaciones deberán acatar las políticas y principios de confidencialidad y privacidad para proteger la información allí contenida.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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



MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA

Código: M-AC-110-01

Versión: 0.0

Página 6 de 28

- 7.4.1.4. En la Ventanilla Única se gestionarán únicamente las comunicaciones de carácter institucional y de interés para la entidad. Esto significa que aquellas comunicaciones recibidas de carácter personal no serán gestionadas por ella.
- 7.4.1.5. El uso del correo institucional para temas personales está totalmente prohibido, tanto para funcionarios como para contratistas.
- 7.4.1.6. Las comunicaciones externas de carácter informativo y las solicitudes comerciales no se deben incluir en los informes de PQRSD.
- 7.4.1.7. Cuando la respuesta a la comunicación se realice de mediante un documento físico y, una vez que se tengan las respectivas firmas en el mismo, éste deberá ser escaneado y adjuntado al correo del que se enviará dicha respuesta.
- 7.4.1.8. Las comunicaciones que no requieran respuesta no se ingresarán al software de PQRS

7.4.2. LINEAMIENTOS PARA LAS COMUNICACIONES EXTERNAS

- 7.4.2.1. El funcionario o contratista que reciba correos externos deberá aplicar los cuidados necesarios para evitar que dicho correo contamine su equipo de cómputo con cualquier tipo de virus.
- 7.4.2.2. La Ventanilla Única gestionará ÚNICAMENTE el ingreso de las comunicaciones externas y de los derechos de petición presentados por los funcionarios y los contratistas de la entidad.
- 7.4.2.3. Cualquier área o dependencia de la entidad podrá (y deberá) recibir las comunicaciones externas, aun cuando su contenido no sea de su competencia.
- 7.4.2.4. El en caso de que dicha comunicación sí sea de su competencia, deberá enviar copia a recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co para que, desde allí, se genere el respectivo “número de radicación”. Ventanilla Única le responderá confirmando dicho número de radicación.
- 7.4.2.5. Cuando un área o dependencia reciba de un correo externo, o desde la misma Ventanilla Única, una comunicación que no es de su competencia, deberá reenviar dicho correo al área o dependencia respectiva, con copia a recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co para que, desde allí, se genere el respectivo “número de radicación”.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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



MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA

Código: M-AC-110-01

Versión: 0.0

Página 7 de 28

- 7.4.2.6. En los casos en que haya duplicidad de la comunicación ya que ha ingresado tanto por la página web como por el correo de Ventanilla Única, se radicará una sola comunicación y se generará una sola respuesta.
- 7.4.2.7. La Ventanilla Única NO enviará ningún correo de respuesta. Las respuestas a las comunicaciones externas y a los derechos de petición presentados por los funcionarios y los contratistas de la entidad se enviarán desde los siguientes correos electrónicos institucionales, así:
- Derechos de petición internos y externos: Correo de la Oficina Jurídica.
 - Otras comunicaciones externas que requieren respuesta: Correo del área responsable de dar respuesta.
- En ambos casos se debe enviar copia de la respuesta al correo recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co de tal manera que allí se dé “cierre” a dicha comunicación.
- 7.4.2.8. Las comunicaciones diferentes a los derechos de petición deben contener como mínimo lo siguiente:
- a) Designación a la autoridad a la que se dirige.
 - b) Los nombres y apellidos completos del peticionario o solicitante.
 - c) Tipo y número de documento de identidad
 - d) Dirección electrónica de recibo de respuesta y teléfono de contacto.
 - e) Objeto o asunto de la comunicación.
- 7.4.2.9. La persona que reciba esta comunicación será la responsable de validar el contenido de estas comunicaciones.
- 7.4.2.10. Cuando los archivos adjuntos no se puedan abrir se entenderá como una solicitud incompleta.
- 7.4.2.11. En los casos en que el contenido de la comunicación esté incompleto y la comunicación haya sido recibida por el correo de la Ventanilla Única, el líder de esta dependencia escribirá sobre el texto del Asunto del correo recibido la leyenda “Incompleto” y envía dicho correo al área correspondiente con copia al correo del cual se recibió la comunicación inicial.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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



MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA

Código: M-AC-110-01

Versión: 0.0

Página 8 de 28

Corrector or... Adjuntar Firma Respuestas

De: recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov. Editar identidades

Destinatario: areacompetente@bomberosdebucaramanga.gov.co

Cc: Correo del que se recibió la comunicación inicial

Asunto: Incompleto_SOPORTES PARA PAGO CONTRTATO DE SERVICIOS

Tipo de editor: Sólo texto Prioridad: Normal Confirmación de recibo

7.4.2.12. En los casos en que el contenido de la comunicación esté incompleto y la comunicación haya sido recibida por cualquier otro correo institucional diferente al de la Ventanilla Única, la persona que recibió la comunicación escribirá sobre el texto del Asunto del correo recibido la leyenda “Incompleto” y envía dicho correo teniendo en cuenta lo siguiente:

- Si la comunicación es de su competencia enviará el correo al remitente indicando que la comunicación está incompleta e informando cuál es la información que hace falta.

Corrector or... Adjuntar Firma Respuestas

De: habeas.data@bomberosdebucaramanga.gov.co Editar identidades

Destinatario: Correo del que se recibió la comunicación inicial

Asunto: Incompleto_SOPORTES PARA PAGO CONTRTATO DE SERVICIOS

Tipo de editor: Sólo texto Prioridad: Normal Confirmación de recibo Noti

- Si la comunicación no es de su competencia enviará el correo al área al área correspondiente con copia al correo del cual se recibió la comunicación inicial.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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



MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA

Código: M-AC-110-01

Versión: 0.0

Página 9 de 28

Abc | Corrector or... | Adjuntar | Firma | Respuestas

De: habeas.data@bomberosdebucaramanga.gov.co | Editar identidades

Destinatario: areacompetente@bomberosdebucaramanga.gov.co

Cc: [Correo del que se recibió la comunicación inicial](#)

Asunto: Incompleto_SOPORTES PARA PAGO CONTRATO DE SERVICIOS

Tipo de editor: Sólo texto | Prioridad: Normal | Confirmación de recibo | Notificación

7.4.3. LINEAMIENTOS PARA LAS COMUNICACIONES INTERNAS

7.4.3.1. Toda comunicación interna, diferente a derechos de petición, se enviará directamente desde el área o persona que la origina al área (s) o persona (s) que la reciben.

En virtud de lo anterior, todas las comunicaciones internas, tengan o no anexos, se enviarán directamente desde los correos respectivos, con copia a recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co

7.4.4. PETICIONES

7.4.4.1. Las peticiones podrán presentarse para:

- Reconocimiento de un derecho.
- Intervención de una autoridad.
- Resolución de una situación jurídica.
- Prestación de un servicio.
- Requerir información.
- Consultar, examinar y requerir copias de documentos.
- Formular consultas y quejas.
- Formular denuncias y reclamos.
- Interponer recursos.

7.4.4.2. El contenido mínimo de los derechos de petición debe ser:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad.

EXCELENCIA Y COMPROMISO



MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA

Código: M-AC-110-01

Versión: 0.0

Página 10 de 28

- c) Dirección electrónica donde recibirá la respuesta y teléfono de contacto.
- d) El objeto de la petición.
- e) Las razones en las que fundamenta su petición.
- f) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- g) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

7.4.4.3. La persona que recibió inicialmente el correo con la petición deberá estar pendiente de que se le dé respuesta oportuna, aun cuando la construcción y envío de dicha respuesta no sea de su competencia.

7.4.5. PETICIONES INCOMPLETAS

7.4.5.1. En ningún caso se podrá rechazar una petición incompleta.

7.4.5.2. Cuando los archivos adjuntos no se puedan abrir se entenderá como una petición incompleta.

7.4.5.3. En los casos en que el contenido de la petición esté incompleto y la comunicación haya sido recibida por el correo de la Ventanilla Única, el líder de esta dependencia escribirá sobre el texto del Asunto del correo recibido la leyenda "Incompleto" y envía dicho correo al área correspondiente con copia al correo del cual se recibió la petición.

7.4.5.4. En los casos en que el contenido de la petición esté incompleto y la comunicación haya sido recibida por cualquier otro correo institucional diferente al de la Ventanilla Única, la persona que recibió la petición escribirá sobre el texto del Asunto del correo recibido la leyenda "Incompleto" y envía dicho correo teniendo en cuenta lo siguiente:

- Si la comunicación es de su competencia enviará el correo al remitente indicando que la petición está incompleta e informando cuál es la información que hace falta.
- Si la petición no es de su competencia enviará el correo al área al área correspondiente con copia al correo del cual se recibió la comunicación inicial.

7.4.5.5. Cuando una petición ya radicada por el interesado al iniciar una actuación administrativa no sea suficiente para decidir de fondo, para dar respuesta, el funcionario competente requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que éste la complete en el término máximo de un (1) mes.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA	Código: M-AC-110-01
		Versión: 0.0
		Página 11 de 28

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, se reactivará el término para resolver la petición.

7.4.6. DESISTIMIENTO TÁCITO

7.4.6.1. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento de completar la petición, realizado por el funcionario para decidir de fondo, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

7.4.6.2. Una vez vencido el término máximo de un (1) mes o su prórroga sin que el peticionario haya atendido el requerimiento se decretará por parte de la dependencia o funcionario competente el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente.

7.4.7. DESISTIMIENTO EXPRESO

7.4.7.1. Los interesados podrán desistir en cualquier momento de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el pleno de los requisitos legales. No obstante, la dependencia o funcionario competente podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, evento en el cual expedirá una resolución motivada.

7.4.8. ATENCIÓN PRIORITARIA

7.4.8.1. BOMBEROS DE BUCARAMANGA dará atención prioritaria a las peticiones, adoptará medidas de urgencia o concederá trámite preferencia en los eventos en que se solicite el reconocimiento de un derecho fundamental y su resolución busque evitar un perjuicio irremediable, cuando por razones de salud o de seguridad personal se encuentre en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada y cuando la petición la realice un periodista para el ejercicio de su actividad.

7.4.9. PETICIONES REITERATIVAS

7.4.9.1. Si el peticionario presenta nuevamente una solicitud que ya ha sido resuelta, se le informará sobre este hecho, señalando la fecha de respuesta de la misma y posteriormente se procederá al archiva de la petición.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA	Código: M-AC-110-01
		Versión: 0.0
		Página 12 de 28

Lo anterior, siempre y cuando no se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

7.4.10. PETICIONES ANÁLOGAS

7.4.10.1. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la entidad podrá emitir una única respuesta que publicará en su página web o podrá responder directamente a los correos de los peticionarios.

7.4.11. PETICIONES OSCURAS.

7.4.11.1. Cuando la finalidad u objeto de la petición no se comprenda, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

7.4.12. PETICIONES ANÓNIMAS

7.4.12.1. Las peticiones anónimas recibidas, serán admitidas para darles trámite y respuesta de fondo siempre y cuando exista justificación del peticionario para mantener la reserva de su identidad.

7.4.13. RECHAZO DE LAS PETICIONES

7.4.13.1. De conformidad con el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 23 de la Constitución, habrá lugar a rechazar las peticiones cuando sean presentadas en forma irrespetuosa utilizando, entre otros, amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones.

En caso de rechazo de las peticiones se notificará al peticionario y se archivará mediante acto motivado.

7.4.14. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA

7.4.14.1. Si BOMBEROS DE BUCARAMANGA no es la autoridad competente para dar respuesta a la petición la persona que ha recibido la comunicación de Ventanilla Única o de cualquier área o dependencia de la entidad) deberá informarlo de inmediato al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción del respectivo correo electrónico o por la página web de la entidad.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA	Código: M-AC-110-01
		Versión: 0.0
		Página 13 de 28

En este caso, remitirá dentro del mismo término, a la autoridad competente y enviará copia de la comunicación remisoría al peticionario.

- 7.4.14.2. En caso de no existir autoridad competente para dar respuesta a la petición, la Oficina Jurídica se le deberá comunicar por escrito al peticionario indicando las razones que sustentan la decisión.

7.4.15. PETICIONES SUJETAS A DECISIONES DE VARIAS DEPENDENCIAS

- 7.4.15.1. Cuando una petición deba ser resuelta por varias dependencias de la entidad, la Ventanilla Única o la dependencia que recibió la petición, a más tardar el día siguiente, remitirá copia de la misma a cada una de éstas para que resuelvan lo pertinente.

7.4.16. RECLAMOS RELACIONADOS AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- 7.4.16.1. Los reclamos relacionados al Hábeas Data son aquellos en donde el Titular requiere conocer, actualizar, rectificar o suprimir la información que posea BOMBEROS DE BUCARAMANGA de él.
- 7.4.16.2. Los reclamos relacionados al Derecho a la Intimidad son aquellos en donde el Titular solicita a BOMBEROS DE BUCARAMANGA modificar manuales ya que los actuales exponen sus datos a terceros no autorizados para conocerlos por lo que pone en riesgo la privacidad de dichos datos.
- 7.4.16.3. El Líder de la Ventanilla remitirá la PQRSD incompleta al área responsable de gestionarla, y será el líder de dicha área quien requiera al interesado, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas de la PQRSD.
- 7.4.16.4. Si, transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- 7.4.16.5. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- 7.4.16.6. Una vez recibido el reclamo completo, en cuanto al tratamiento de datos personales, y en la medida de lo posible, en un término no mayor a dos (2) días hábiles se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo

EXCELENCIA Y COMPROMISO



MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA

Código: M-AC-110-01

Versión: 0.0

Página 14 de 28

sea decidido. El apoyo para realizar esta gestión será por parte del Oficial de Protección de Datos Personales.

7.4.16.7. La omisión o no observancia de las anteriores disposiciones serán catalogadas como faltas disciplinarias que darán origen al respectivo correctivo disciplinario, sea para los funcionarios públicos como para los contratistas.

7.5. TIEMPOS DE RESPUESTA EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA

Las comunicaciones externas susceptibles de respuesta tendrán los siguientes términos de respuesta:

DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
Toda petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia en general.	30 días siguientes a la recepción.
Las peticiones de documentos y de información	20 días siguientes a la recepción
Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a la entidad en relación con las materias a su cargo.	35 días siguientes a la recepción
Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la persona competente para ello debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado 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.	
En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.	

CONSULTAS Y RECLAMOS RELACIONADOS CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Reclamo	15 días siguientes a la recepción
Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.	
Consulta	10 días siguientes a la recepción
Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.	

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA	Código: M-AC-110-01
		Versión: 0.0
		Página 15 de 28

8. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS O JURISDICCIONALES EN SEDE ADMINISTRATIVA.

Las actividades administrativas de la entidad se realizarán a través de la figura de “Trabajo en Casa”. Sin embargo, la entidad podrá, si las circunstancias lo ameritan, suspender los términos procesales en determinadas actuaciones administrativas justificando previamente las razones por las cuales no se puede prestar el servicio correspondiente y se fundamente en debida forma la imposibilidad materia de realizar la gestión.

En todo caso, BOMBEROS DE BUCARAMANGA garantizará la prestación de sus servicios administrativos y operativos a la comunidad en general.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N/A

10. MARCO LEGAL

El manual utilizado para atender una petición será el mismo que se utilice para una queja, reclamo o denuncia atendiendo además las indicaciones normativas que regulan la materia.

- Constitución Política 1991. Artículo 23.
- Constitución Política 1991. Artículo 74.
- Ley 962 del 2005. Artículo 15.

- Ley 1437 de 2011. Artículo 5.
- Ley 1474 de 2011. Artículo 76.
- Ley 1581 de 2012.
- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1755 de 2015.
- Ley 1952 de 2019.
- Decreto 2150 de 1995. Artículo 32.
- Decreto 019 de 2012. Artículo 12.
- Decreto Legislativo 491 de 2020.
- Decreto 115 de 2020.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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



MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA

Código: M-AC-110-01

Versión: 0.0

Página 16 de 28

11. DESARROLLO

11.1. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
1	Recepción de la comunicación	<p>Dependiendo del canal de ingreso se deberán realizar unas actividades particulares, así:</p> <ul style="list-style-type: none">• PÁGINA WEB: El funcionario de Ventanilla Única deberá consultar, mínimo DOS veces al día, el Módulo Admin. del aplicativo de PQRDS.• CHAT DE LA PÁGINA WEB: El líder del Dpto. de Sistemas envía el mensaje al funcionario de Ventanilla Única de que ha ingresado una PQRSD por el chat de la página web.• CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES: Se realizarán las acciones definidas en el presente manual.	<ul style="list-style-type: none">• Líder de Ventanilla Única.• Líder de Sistemas	<ul style="list-style-type: none">• Registro de ingreso de la comunicación por página Web.• Correo electrónico.
2	Clasificación de la comunicación	<p>El funcionario responsable de la Ventanilla Única revisa el contenido de la comunicación y valida todo lo dispuesto en el presente manual.</p> <p>Una vez se establezca la conformidad de la comunicación, se establece si requiere o no de respuesta.</p> <p>Adicionalmente se debe establecer si obedece a una consulta o reclamo de protección de datos personales.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Líder de Ventanilla Única.	N/A
3	Radicación de la comunicación	<p>El funcionario de la Ventanilla Única ingresa la comunicación al software de Quejas y Reclamos.</p> <p>Obtiene el número del radicado.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Líder de Ventanilla Única.	<ul style="list-style-type: none">• Número de radicado

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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



**MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL
CIUDADANO EN EL MARCO DE LA
EMERGENCIA SANITARIA**

Código: M-AC-110-01

Versión: 0.0

Página 17 de 28

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
4	Dirección de la comunicación	<p>Con base en el contenido de la comunicación esta se direcciona al área, funcionario o contratista competente para atenderla.</p> <p>Es importante tener en cuenta que para proyectar la respuesta es OBLIGATORIO contar con el número del radicado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Líder de Ventanilla Única. Funcionario o contratista que recibe la comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico de reenvío de la comunicación.
5	Proyección de la respuesta	<p>La persona o personas competentes elaboran la respuesta teniendo en cuenta que al contestar se cite el número del radicado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Persona o personas competentes para proyectar la respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta proyectada.
6	Revisión y aprobación de la respuesta.	<p>El líder de la dependencia, el jefe de la Oficina Jurídica o el funcionario público designado para ello revisa que el contenido de la respuesta se ajuste a los términos de ley.</p> <p>Si la respuesta está conforme con la solicitud se procede a su firma y se continúa con el manual.</p> <p>Si la respuesta NO está conforme con la solicitud se procede a devolver a la actividad No. 5 para que se realicen los ajustes necesarios y continúe con el manual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Líder de la dependencia. Jefe de la Oficina Jurídica. Funcionario público designado. 	<ul style="list-style-type: none"> Oficio respuesta de
7	Envío de la respuesta al interesado	<p>El jefe de la Oficina Jurídica o la persona responsable envía la respuesta al solicitante dirigiéndola al correo que haya sido suministrado.</p> <p>Adicionalmente, es OBLIGATORIO que se envíe copia de esta respuesta a la Ventanilla Única de tal manera que allí se dé "cierre" a dicha comunicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de la Oficina Jurídica. Persona responsable de enviar la respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico de respuesta al solicitante. Correo electrónico de envío de la copia a Ventanilla Única.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

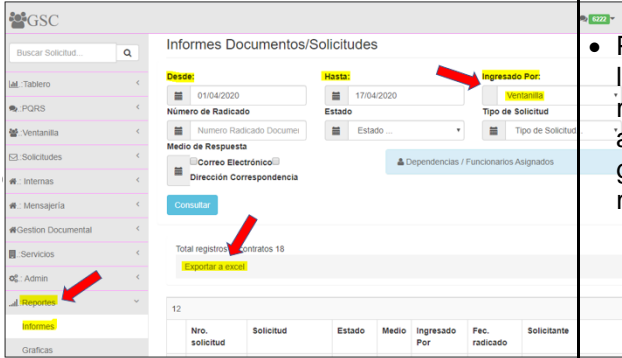


**MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL
CIUDADANO EN EL MARCO DE LA
EMERGENCIA SANITARIA**

Código: M-AC-110-01

Versión: 0.0

Página 18 de 28

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
8	Generación del reporte	<p>A través del software de PQRS se genera el reporte de las comunicaciones ingresadas por la Ventanilla Única.</p> <p>Se debe seguir la ruta Reportes/Informes y seleccionar que ha sido ingresado por "Ventanilla"</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Personas con los perfiles requeridos para acceder a la generación de reportes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte generado por el software de PQRS.
9	Seguimiento	<p>La entidad establecerá los perfiles que podrán acceder a esta ruta para generar los reportes que se requieran.</p> <p>El funcionario público designado realiza seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta de las comunicaciones teniendo en cuenta los tiempos establecidos en el marco de la Emergencia Sanitaria.</p> <p>Si el resultado del seguimiento amerita llamado de atención, el funcionario público competente realiza el respectivo llamado de atención, vía correo electrónico.</p> <p>Si el resultado amerita llamado de atención y reporte a Control Interno Disciplinario, el funcionario público competente envía correo electrónico a Control Interno Disciplinario para los fines pertinentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionario público designado • Jefe de Control interno disciplinario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de PQRS. • Reporte de hallazgos. • Correo de llamado de atención. • Correo de envío a Control Interno Disciplinario.
10	Control	<p>El área de Control interno realiza control a los seguimientos realizados por el funcionario público designado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe oficina de Control Interno. • Jefe de Control interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de hallazgos, observaciones y

EXCELENCIA Y COMPROMISO



MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA

Código: M-AC-110-01


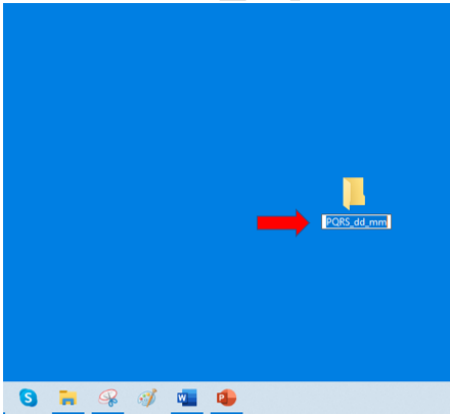
Versión: 0.0

Página 19 de 28

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
		Si el resultado del control amerita reportarse a Control Interno Disciplinario, el jefe del área de Control Interno envía correo al área de Control Interno Disciplinario para los fines pertinentes.	disciplinario.	recomendaciones. • Correo de envío a Control Interno Disciplinario.

11.2. INSTRUCTIVO PARA EL CARGUE DE DOCUMENTOS EN EL SOFTWARE DE PQRS

11.2.1. Cuando la comunicación trae UN archivo adjunto

Paso	IMAGEN	DESCIPCIÓN
1		<p>El funcionario debe crear carpetas en el Escritorio de su equipo de cómputo.</p> <p>En estas carpetas guardará los archivos que vienen adjuntos en los correos que ingresan a través de Ventanilla Única.</p>
2		<p>Cada carpeta debe ser nombrada de la siguiente manera:</p> <p>PQRS_dd_mm</p> <p>En donde dd es el día en el cual llegan los correos.</p> <p>Y mm es el mes en el cual están llegando los correos.</p>

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

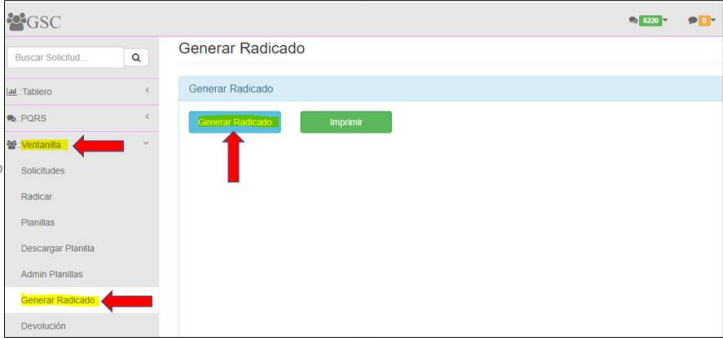

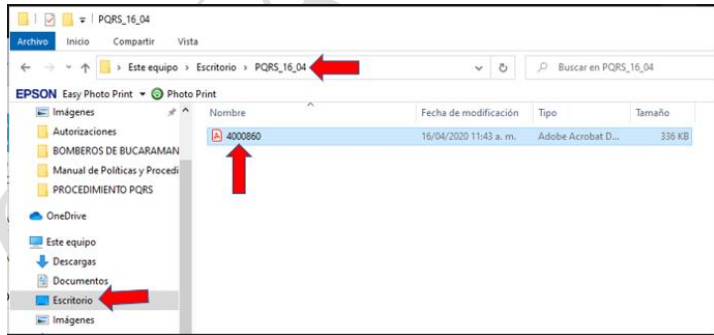


MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA

Código: M-AC-110-01

Versión: 0.0

Página 20 de 28

Paso	IMAGEN	DESCRIPCIÓN
3		Cuando ingrese un correo, se radica la solicitud por la opción de "Generar Radicado".
4		Se genera y se obtiene el Número del Radicado.
5		El archivo que trae adjunto el correo deberá guardarse en la carpeta creada en el Escritorio. El archivo que trae adjunto el correo deberá ser guardado con el mismo nombre del Número de Radicado generado con anterioridad.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

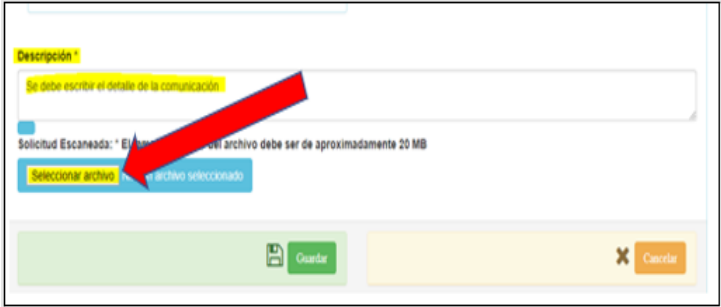
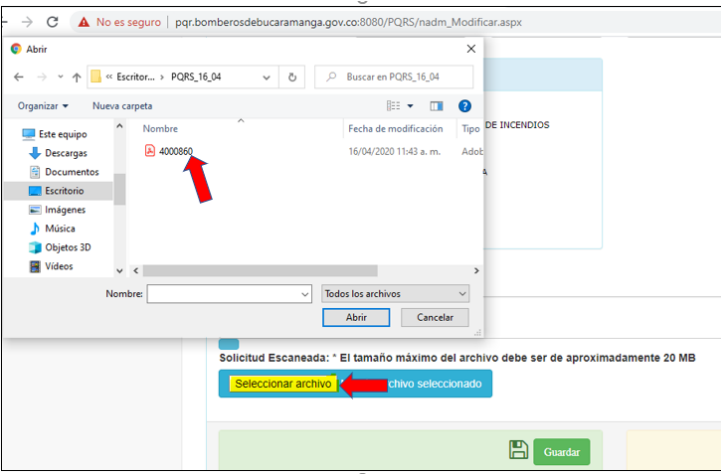
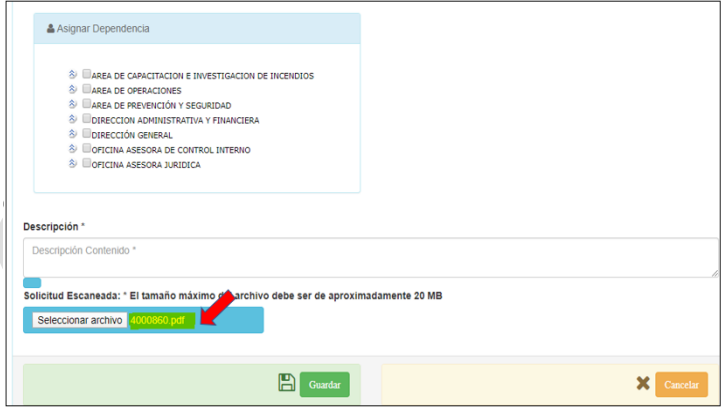


MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA

Código: M-AC-110-01

Versión: 0.0

Página 21 de 28

Paso	IMAGEN	DESCIPCIÓN
6		De regreso al software de PQR se selecciona la opción “Seleccionar archivo”.
7		Se selecciona el respectivo archivo guardado en la carpeta guardada también en el Escritorio. Se selecciona “Abrir” para cargar el archivo en el Software de PQR.
8		Una vez se cargue el archivo deberá confirmarse que haya cargado correctamente en el software de PQR.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

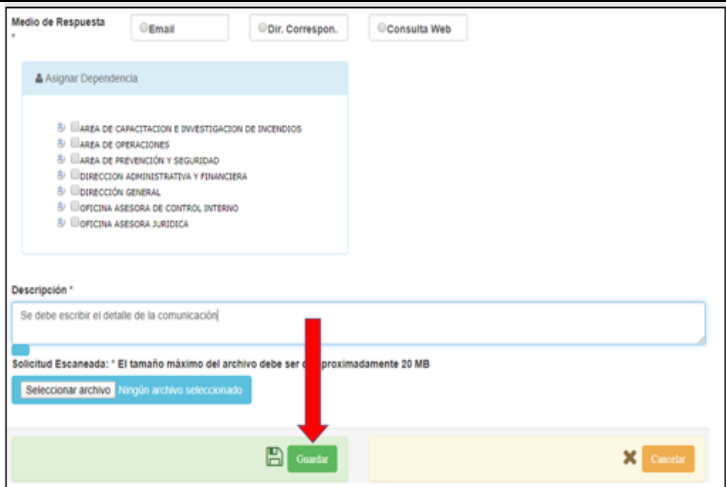


MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA


Código: M-AC-110-01

Versión: 0.0

Página 22 de 28

Paso	IMAGEN	DESCIPCIÓN
9		Se selecciona “Guardar” para finalizar el registro del archivo.

11.2.2. Cuando la comunicación trae DOS o más archivos adjuntos

No.	IMAGEN	DESCIPCIÓN
1		<p>El funcionario debe crear carpetas en el Escritorio de su equipo de cómputo.</p> <p>En estas carpetas guardará los archivos que vienen adjuntos en los correos que ingresan a través de Ventanilla Única.</p>

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

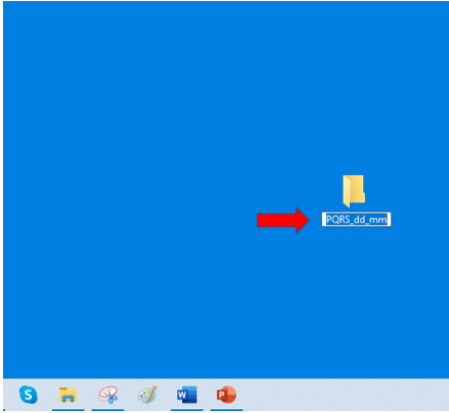
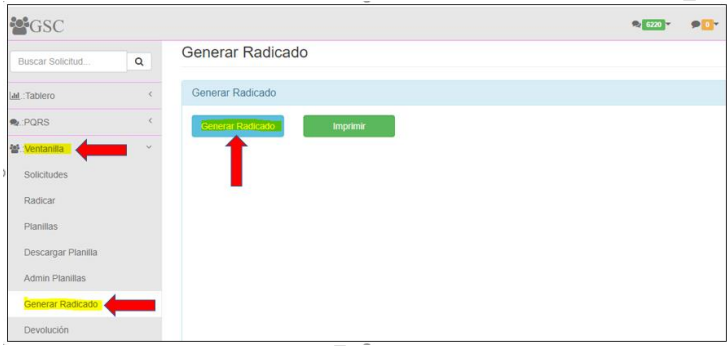



MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA

Código: M-AC-110-01

Versión: 0.0

Página 23 de 28

No.	IMAGEN	DESCRIPCIÓN
2		<p>Cada carpeta debe ser nombrada de la siguiente manera:</p> <p>PQRS_dd_mm</p> <p>En donde dd es el día en el cual llegan los correos.</p> <p>Y mm es el mes en el cual están llegando los correos.</p>
3		<p>Cuando ingrese un correo, se radica la solicitud por la opción de "Generar Radicado".</p>
4		<p>Se genera y se obtiene el Número del Radicado.</p>

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

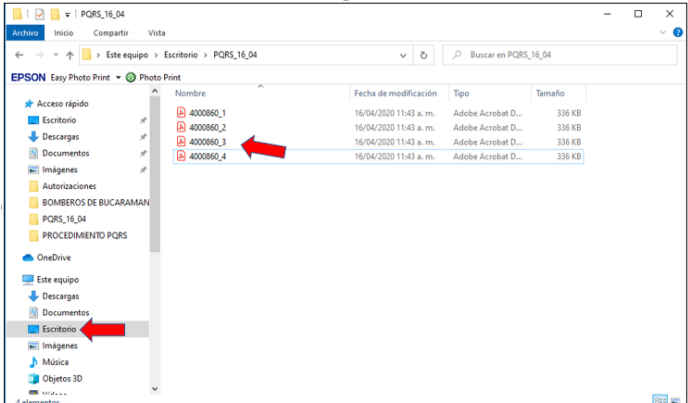

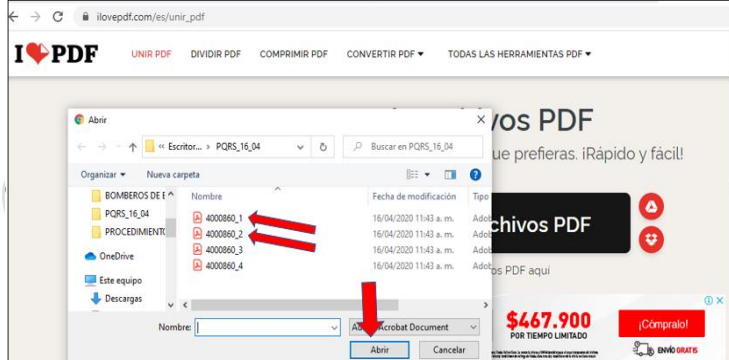


MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA

Código: M-AC-110-01

Versión: 0.0

Página 24 de 28

No.	IMAGEN	DESCIPCIÓN
5		<p>Los archivos que trae adjunto el correo deberán guardarse en la carpeta creada en el Escritorio.</p> <p>Estos archivos deberán ser guardados con el mismo nombre del Número de Radicado generado con anterioridad adicionándole el el símbolo “_” y el número del archivo.</p> <p>Ver la imagen.</p>
6		<p>Se deben unificar estos archivos en uno sólo. Para ello se usará la opción que está en el siguiente enlace: https://www.ilovepdf.com/es/unir_pdf</p> <p>Una vez abierto este enlace, se da click en “Seleccionar archivos PDF”</p>
7		<p>Seleccione el primer archivo y “Abrir”.</p>

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

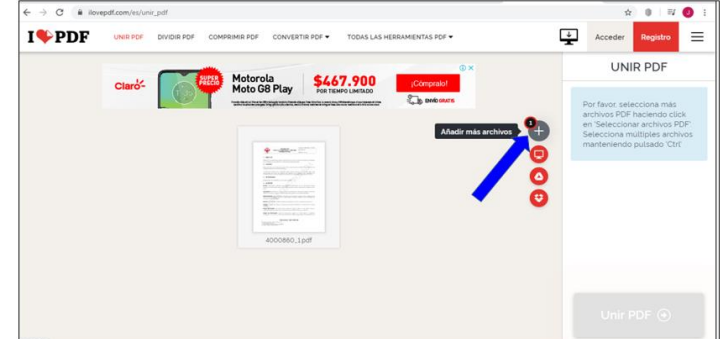
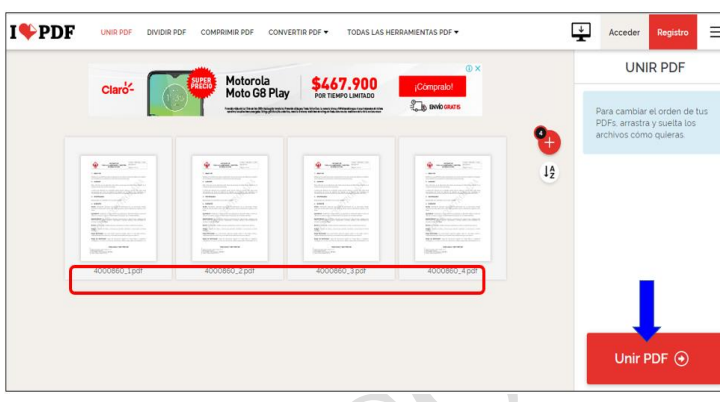



MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA

Código: M-AC-110-01

Versión: 0.0

Página 25 de 28

No.	IMAGEN	DESCRIPCIÓN
8		Seleccione el signo “+” para cargar todos los demás archivos.
9		Una vez estén todos los archivos cargados seleccione la opción “Unir PDF”.
10		<p>El programa comienza a unir los archivos en uno sólo.</p> <p>Cuando termina muestra el mensaje “Descargar el PDF unido”.</p> <p>Al hacer click ahí se descarga el nuevo archivo unificado.</p> <p>Esta descarga se muestra en la parte inferior izquierda de la pantalla.</p>

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

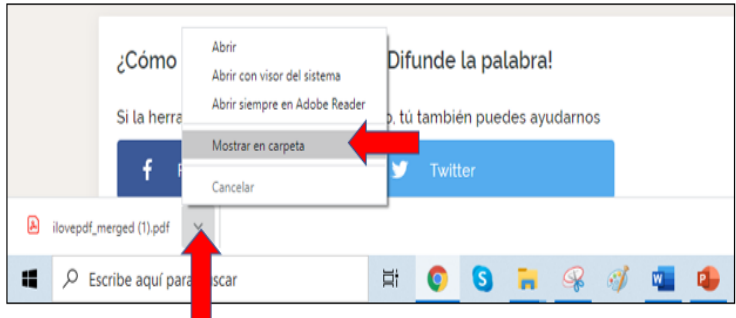
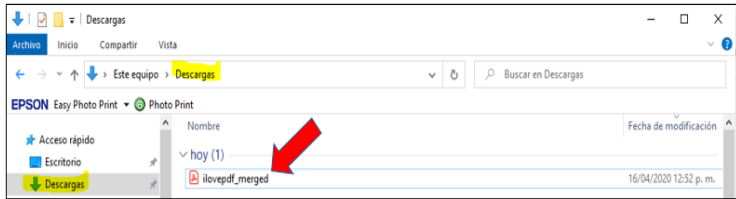
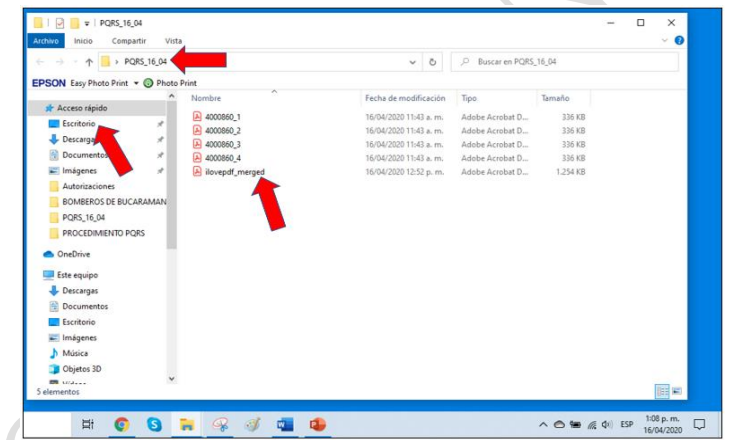


MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA

Código: M-AC-110-01

Versión: 0.0

Página 26 de 28

No.	IMAGEN	DESCIPCIÓN
11		<p>Dé click en la flecha de selección de menú tal y como lo refleja la flecha roja de la izquierda de la imagen.</p> <p>Cuando se despliegue el menú seleccione la opción “Mostrar en carpeta”.</p>
12		<p>En la carpeta de “Descargas” le aparecerá en archivo unificado con un nombre en inglés.</p>
13		<p>Copie el archivo unificado de la carpeta de Descargas en la carpeta creada en el Escritorio con el nombre de la fecha en la que llegó el correo con la solicitud o petición.</p>

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

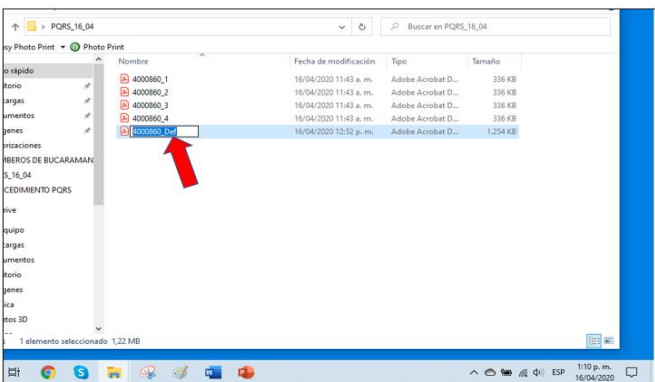
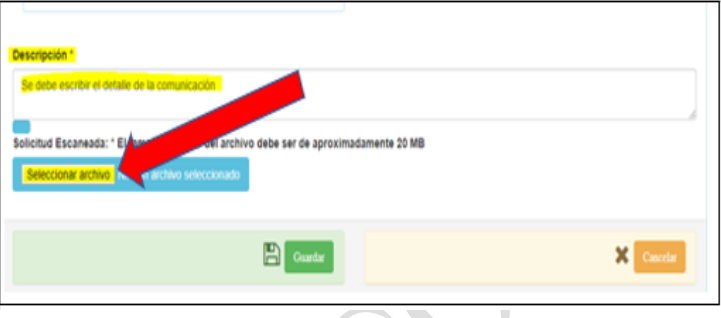
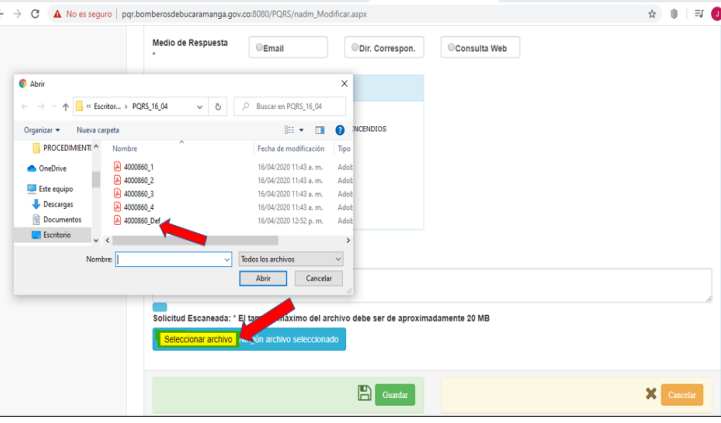


MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA

Código: M-AC-110-01

Versión: 0.0

Página 27 de 28

No.	IMAGEN	DESCRIPCIÓN
14		<p>Debe cambiar el nombre de este archivo unificado.</p> <p>El nuevo nombre será el mismo Número de Radicación (sin ningún símbolo o número adicional) relacionado a la solicitud o petición en la que venían todos los archivos.</p>
15		<p>De regreso al software de PQRS se selecciona la opción “Seleccionar archivo”.</p>
16		<p>Se selecciona el respectivo archivo unificado guardado en la carpeta guardada también en el Escritorio.</p> <p>Se selecciona “Abrir” para cargar el archivo en el Software 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



MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA

Código: M-AC-110-01

Versión: 0.0

Página 28 de 28

No.	IMAGEN	DESCIPCIÓN
17		<p>Una vez se cargue el archivo deberá confirmarse que haya cargado correctamente en el software de PQRS.</p>
18		<p>Se selecciona "Guardar" para finalizar el registro del archivo.</p>

12. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Creación del documento	20 de abril de 2020

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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