

	MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA	Código: M-AC-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 1 de 25

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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 2 de 25

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: Se entiende 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. Así mismo, es la comunicación que se suscita al interior de la entidad, y cuyo destino es hacia el exterior de ella.

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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 3 de 25

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 administrativos o judiciales:** Los requerimientos administrativos son comunicaciones recibidas por parte de particulares frente a la administración de la entidad. Los requerimientos judiciales son las solicitudes elevadas por los entes de administración de Justicia.

NOTA:

Este tipo de comunicaciones Sí requieren ser ingresados al software de PQRS y asignarles un 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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 4 de 25

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

- 3) **Notificaciones judiciales:** Es un acto procesal mediante el cual se hacen saber o se ponen en conocimiento de las partes o de terceros las decisiones adoptadas por los funcionarios respectivos, con las formalidades señaladas en las normas legales.

NOTA:

Este tipo de comunicaciones NO requieren ser ingresados al software de PQRS.

- 4) **Comunicaciones informativas:** 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.

NOTA:

Este tipo de comunicaciones NO requieren ser ingresados al software de PQRS.

- 5) **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.

NOTA:

Este tipo de comunicaciones NO requieren ser ingresados al software de PQRS.

7.1.1. CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS

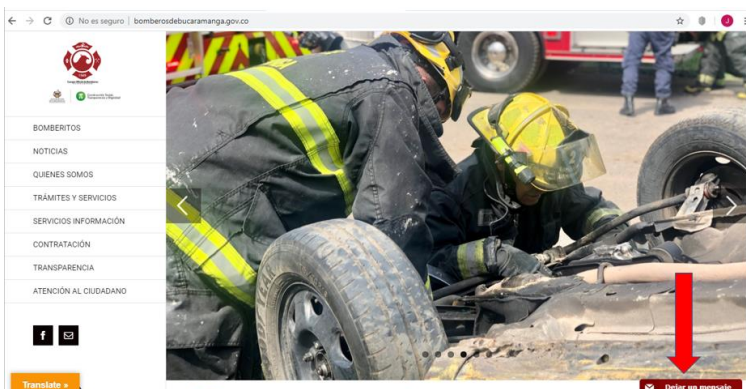
Los ciudadanos podrán presentar sus comunicaciones ante Bomberos de Bucaramanga a través de los siguientes canales de comunicación:

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

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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 5 de 25

	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 recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co
	Otros correos institucionales	Los ciudadanos podrán enviar sus comunicaciones a cualquiera de los correos electrónicos de carácter institucional.
	Correo para notificaciones judiciales	Las notificaciones judiciales, clasificadas en el subtítulo 7.1. del presente documento, deberán ser remitidas a través del correo notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co

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.

NOTA:

Este tipo de comunicaciones NO requieren ser ingresados al software de PQRS.

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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 6 de 25

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.

NOTA:

Este tipo de comunicaciones SÍ requieren ser ingresados al software de PQRS.

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: <http://www.bomberosdebucaramanga.gov.co/contenido/atencion-ciudadana-en-la-emergencia-sanitaria/>
- b) Perfil de Facebook: <https://www.facebook.com/BomberosBGA/>

7.4. DISPOSICIONES PARA PROCEDER A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.4.1. DISPOSICIONES GENERALES

- 7.4.1.1. De conformidad con la legislación colombiana, ningún área o dependencia podrá negarse a recibir una comunicación asignada por reparto.
- 7.4.1.2. En la Ventanilla Única se gestionarán únicamente las comunicaciones de carácter institucional y de interés para la entidad. Esto significa que aquellas comunicaciones de carácter personal no serán recibidas por ella.
- 7.4.1.3. La Ventanilla Única gestionará ÚNICAMENTE el ingreso de las comunicaciones externas y de las peticiones internas.
- 7.4.1.4. En el caso de que se reciba una comunicación en un correo institucional (sin que éste haya pasado por la Ventanilla Única), el funcionario o contratista responsable del correo receptor deberá enviar dicho correo a recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co para que, desde allí, se genere el respectivo “número de radicación”.
- 7.4.1.5. Si la comunicación que ingresó a un correo institucional (sin que éste haya pasado por la Ventanilla Única), NO es de competencia de dicha dependencia, adicional al correo que se debe enviar a

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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 7 de 25

recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co, se deberá enviar copia al área o dependencia competente dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción del respectivo correo electrónico.

- 7.4.1.6. El uso del correo institucional para temas personales está totalmente prohibido, tanto para funcionarios como para contratistas.
- 7.4.1.7. Las notificaciones judiciales, las comunicaciones de carácter informativo y las solicitudes comerciales NO se deben incluir en los informes de PQRS.
- 7.4.1.8. Los informes de PQRS se construirán con base en el reporte generado desde el software de PQRS.
- 7.4.1.9. 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.
- 7.4.1.10. Se establecerán usuarios y perfiles de acceso al software de PQRS, los cuales permitirán a los funcionarios y contratistas ingresar a él para identificar las comunicaciones que requieren de su gestión para responderlas.
- 7.4.1.11. El contenido mínimo de las comunicaciones que no sean derechos de petición debe ser:
 - a) La comunicación debe estar dirigida a Bomberos de Bucaramanga.
 - b) Los nombres y apellidos completos del 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.
- 7.4.1.12. La persona que reciba esta comunicación será la responsable de validar el contenido de ella.
- 7.4.1.13. Cuando los archivos adjuntos no se puedan abrir se entenderá como una solicitud incompleta.
- 7.4.1.14. En los casos en que el contenido de la comunicación esté incompleto y la comunicación haya sido recibida por la Ventanilla Única, esta enviará correo al área correspondiente con copia al correo del solicitante, teniendo en cuenta la información de la siguiente imagen:

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-SGC-110-01

Versión: 1.0

Página 8 de 25

Abc ✓ Adjuntar Firma Respuestas

Corrector or...

De: recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co Editar identidades

Destinatario: areacompetente@bomberosdebucaramanga.gov.co

Cc: ✕ Correo del que se recibió la comunicación inicial

+ Añadir Cco + Añadir Responder a + Añadir Seguir a

Asunto: Incompleto_SOPORTES PARA PAGO CONTRATO DE SERVICIOS

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

7.4.1.15. En los casos en que el contenido de la comunicación esté incompleto y la comunicación haya sido recibida por cualquier otro correo institucional, 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.

Abc ✓ Adjuntar Firma Respuestas

Corrector or...

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

Destinatario: Correo del que se recibió la comunicación inicial

+ Añadir Cc + Añadir Cco + Añadir Responder a + Añadir Seguir a

Asunto: Incompleto_SOPORTES PARA PAGO CONTRATO DE SERVICIOS

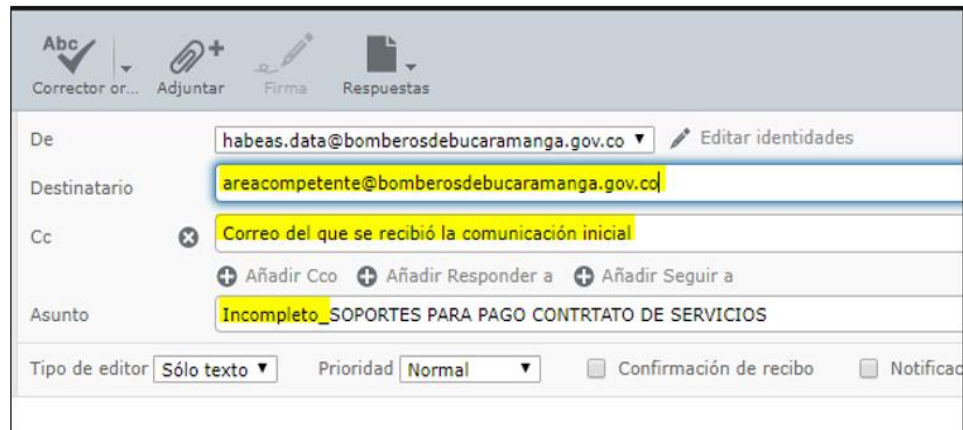
Tipo de editor: Sólo texto Prioridad: Normal Confirmación de recibo Notificación

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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 9 de 25

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



- 7.4.1.16. 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.
- 7.4.1.17. 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.

7.4.2. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA LA RADICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS

- 7.4.2.1. Sin importar el canal de ingreso, todas las PQRS externas y las peticiones internas deberán radicarse en el software de PQRS y enviarse al área asignada por medio de correo electrónico indicando el número del radicado generado por este software.
- 7.4.2.2. El contenido de la comunicación (no el asunto) es la base para direccionarla a la dependencia o área respectiva.
- 7.4.2.3. En los casos en que ingrese una solicitud de un solo cliente en donde se solicitan varias visitas, se radicará en el software UNA sola solicitud generando UN solo radicado.
- 7.4.2.4. Cualquier área o dependencia de la entidad podrá (y deberá) recibir las comunicaciones externas, aun cuando su contenido no sea de su competencia.

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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 10 de 25

- 7.4.2.5. En los casos en que hayan ingresado, por diferentes canales, la misma comunicación, en el software de PQRS se radicará una sola comunicación y se generará una sola respuesta.

7.4.3. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA RESPONDER A LAS COMUNICACIONES EXTERNAS

- 7.4.3.1. Las respuestas a las comunicaciones que la requieran se realizarán fuera del software de PQRS.
- 7.4.3.2. No obstante lo anterior, en el software de PQRS se deberá registrar que se ha generado la respectiva respuesta, de tal manera que se dé “cierre” a la solicitud.
- 7.4.3.3. Cada área o dependencia tendrá la responsabilidad (y obligatoriedad) de registrar la respuesta en el software de PQRS.
- 7.4.3.4. Cuando la respuesta a la comunicación requiera de un documento físico éste deberá ser escaneado y adjuntado al correo de respuesta.
- 7.4.3.5. Cada dependencia y cada área deberá revisar, diariamente, el software de PQRS con el fin de confirmar si existe alguna solicitud asignada a su área o dependencia que aún esté pendiente por gestionar su respuesta.
- 7.4.3.6. La Ventanilla Única NO tendrá funciones de enviar las respuestas a los solicitantes o peticionarios.
- 7.4.3.7. Las respuestas a las comunicaciones externas y a los derechos de petición internos 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 o dependencia responsable de dar la respectiva respuesta.
- 7.4.3.8. La persona encargada de apoyo documental o de archivo realizará seguimiento a la gestión que cada área o dependencia haya realizado a las solicitudes asignadas a cada una de ellas.

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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 11 de 25

En caso de encontrar incumplimientos a esta gestión deberá requerir a dicha área. En el caso de que su requerimiento no sea atendido, el caso lo enviará a la Oficina Jurídica de la entidad.

7.4.4. COMUNICACIONES QUE INGRESAN POR LA PÁGINA WEB

- 7.4.4.1. A las solicitudes que ingresan por la página web el software de PQRS les genera automáticamente el número del radicado el cual es informado al solicitante o peticionario.
- 7.4.4.2. La Ventanilla Única deberá, diariamente, consultar en el software de PQRS las solicitudes ingresadas por la página web con el fin de asignarla a la dependencia o área competente de acuerdo al contenido de dicha comunicación.
- 7.4.4.3. El área o dependencia competente podrá consultarla directamente en el software de PQRS sin necesidad de la intervención de la Ventanilla Única.

7.4.5. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA GESTIONAR LAS COMUNICACIONES INTERNAS

- 7.4.5.1. Todas las comunicaciones internas, que no sean derechos de petición, se enviarán directamente desde el área o dependencia que las origina al área o dependencia que las debe recibir.
- 7.4.5.2. Las comunicaciones internas, que no sean derechos de petición, que se reciban desde correos electrónicos personales serán tratados como comunicaciones externas. Por lo tanto, les será aplicable las disposiciones 7.4.1., 7.4.2. y 7.4.3. del presente documento.
- 7.4.5.3. Las únicas comunicaciones internas que deben enviarse al correo recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co serán aquellas cuyo contenido deba ser difundido a todo el personal de la entidad.
- 7.4.5.4. Las comunicaciones internas relacionadas con Talento Humano, y que NO sean derechos de petición, deben recibirse a través de correo electrónico. Esto quiere decir que las áreas y dependencias deben abstenerse de recibir documentos físicos.

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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 12 de 25

7.4.6. NOTIFICACIONES JUDICIALES

De conformidad con el artículo 197 de la Ley 1437 de 2011, que dice: *“Las entidades públicas de todos los niveles, las privadas que cumplan funciones públicas y el Ministerio Público que actúe ante esta jurisdicción, deben tener un buzón de correo electrónico exclusivamente para recibir notificaciones judiciales. Para los efectos de este Código se entenderán como personales las notificaciones surtidas a través del buzón de correo electrónico”*, Bomberos de Bucaramanga ha habilitado para dicho y único fin, el correo electrónico de notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co el cual se encuentra disponible en la página web de la entidad.

Las notificaciones judiciales se clasifican en:

- Notificaciones por estado.
- Notificaciones de sentencias.
- Traslados de contestación de demandas.
- Oficios de los apoderados.
- Actos de admisiones y traslados de tutelas.
- Solicitudes de información de procesos.

Para la gestión de las notificaciones judiciales se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Las notificaciones no son PQRS, por lo tanto, no estarán incluidas dentro de los informes de PQRS.
- El seguimiento y la trazabilidad de las notificaciones se realizará desde la Oficina Jurídica y no desde el software de PQRS.
- A las comunicaciones que ingresen por el buzón de notificaciones y que no estén clasificadas como tales, se les dará inmediata contestación indicando que en el buzón de notificaciones no se recibe ese tipo de comunicaciones.

Igualmente se informará que el canal es a través del correo recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co.

- El correo notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co será administrado por el jefe de la Oficina Jurídica y/o a quién ella o él deleguen.
- Las notificaciones se contestarán a través del mismo buzón notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA	Código: M-AC-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 13 de 25

6. Las notificaciones se darán por recibidas cuando la comunicación ingrese al buzón notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co los días hábiles (lunes a viernes) y los términos comienzan a contarse a partir del siguiente día hábil.

7.4.7. PETICIONES

7.4.7.1. 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.

7.4.7.2. 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.
- Dirección electrónica donde recibirá la respuesta y teléfono de contacto.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

7.4.7.3. 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.

7.4.8. PETICIONES INCOMPLETAS

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

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

7.4.8.3. 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

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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 14 de 25

esta dependencia escribirá sobre el texto del Asunto del correo recibido la leyenda “Incompleto” y enviará dicho correo al área correspondiente con copia al correo del cual se recibió la petición.

7.4.8.4. 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 enviará 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 correspondiente con copia al correo del cual se recibió la comunicación inicial.

7.4.8.5. Cuando una petición ya radicada no sea suficiente para decidir de fondo, 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.

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.

7.4.9. DESISTIMIENTO TÁCITO

7.4.9.1. 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.

7.4.9.2. 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.

7.4.10. DESISTIMIENTO EXPRESO

7.4.10.1. Los interesados podrán desistir en cualquier momento de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el

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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 15 de 25

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.

7.4.11. ATENCIÓN PRIORITARIA

7.4.11.1. 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.

7.4.12. PETICIONES REITERATIVAS

7.4.12.1. 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. 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.

7.4.13. PETICIONES ANÁLOGAS

7.4.13.1. 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.

7.4.14. PETICIONES OSCURAS.

7.4.14.1. 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.

7.4.15. PETICIONES ANÓNIMAS

7.4.15.1. 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.

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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 16 de 25

7.4.16. RECHAZO DE LAS PETICIONES

- 7.4.16.1. 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.

7.4.17. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA

- 7.4.17.1. 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.

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

- 7.4.17.2. 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.

7.4.18. PETICIONES SUJETAS A DECISIONES DE VARIAS DEPENDENCIAS

- 7.4.18.1. 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.

7.4.19. RECLAMOS RELACIONADOS AL DERECHO DE HÁBEAS DATA

- 7.4.19.1. 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.
- 7.4.19.2. Los reclamos relacionados al Derecho a la Intimidad son aquellos en donde el Titular solicita a BOMBEROS DE BUCARAMANGA modificar procedimientos ya que los actuales exponen sus datos a terceros no autorizados para conocerlos por lo que pone en riesgo la privacidad de dichos datos.

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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 17 de 25

- 7.4.19.3. En el caso de la recepción de un reclamo relacionado con el Hábeas Data o a la Intimidación, la Ventanilla Única lo remitirá al área de Hábeas Data, 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 PQRS.
- 7.4.19.4. 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.
- 7.4.19.5. 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.
- 7.4.19.6. Una vez recibido el reclamo completo, 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 sea decidido. El apoyo para realizar esta gestión será por parte del Oficial de Protección de Datos Personales.

7.5. ATENCIÓN EN EMERGENCIA SANITARIA A CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD

En el marco de la emergencia sanitaria, la entidad habilitará y adecuará los canales actuales de comunicación para la atención de personas con las siguientes discapacidades:

7.5.1. Discapacidad auditiva

En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral.

7.5.2. Discapacidad visual

En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos.

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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 18 de 25

7.5.3. Sordoceguera

La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información.

7.6. DESCRIPCIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA

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

NOMBRE DEL TIPO DE DOCUMENTO O SOLICITUD	NÚMERO DE DÍAS PARA DAR RESPUESTA	DESCRIPCIÓN DEL TIPO DE SOLICITUD
Petición externa general	30 hábiles	Acción que tiene toda persona de acudir ante la entidad para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos.
Solicitudes de trámites y servicios	30 hábiles	Es un documento por medio del cual se solicita el goce o prestación de un servicio suministrado por la entidad.
Quejas	30 hábiles	Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los funcionarios o contratistas de la entidad y que requiere una respuesta.
Reclamos	30 hábiles	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 por parte de la entidad.
Reclamos de Hábeas Data	15 hábiles	Es el derecho que tiene toda persona de exigir la corrección, actualización o supresión de su información personal, o cuando considere violados sus derechos de Hábeas Data y a la Intimidad.
Sugerencias	30 hábiles	Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Se responderá acerca de viabilidad de dicha modificación.
Denuncias	30 hábiles	Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados funcionarios de la entidad. Se responderán en el tiempo establecido exceptuando aquellas que requieran de un proceso disciplinario, las cuales serán atendidas en los términos previstos por el Código Único Disciplinario.

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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 19 de 25

Consultas generales	35 hábiles	Es la facultad que tiene una persona de solicitar ante las autoridades o entidades públicas que expresen su opinión, sus conceptos, o dictámenes sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.
Consultas de Hábeas Data	10 hábiles	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.
Peticiones de documentos y de información	20 hábiles	Es la solicitud para que se brinde información o datos, se expida una certificación, o para que suministren copias o fotocopias de documentos que reposan en los archivos de la entidad.
Requerimientos judiciales o administrativos	30 hábiles	Son comunicaciones recibidas por parte de particulares frente a la administración de la entidad. Los requerimientos judiciales son las solicitudes elevadas por los entes de administración de Justicia.
Petición interna	30 hábiles	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.
Solicitudes internas	Los establecidos en los procedimientos internos	Estas comunicaciones se realizarán entre las mismas dependencias de la entidad, sea en forma ascendente, descendente, horizontal y/o transversal, o entre funcionarios y contratistas.
Comunicación informativa	N/A	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
Solicitudes comerciales	N/A	Comunicación externa en la cual solicita a la entidad autorización para adelantar gestiones publicitarias, comerciales o de mercadeo. Puede requerir o no de respuesta

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 subtítulo.

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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 20 de 25

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 material 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.

- 10.1 **Constitución Política 1991. Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- 10.2 **Constitución Política 1991. Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- 10.3 **Ley 962 del 2005. Artículo 15. Derecho de turno.** Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley.

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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 21 de 25

- 10.4 **Ley 1346 de julio 31 de 2009.** Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- 10.5 **Ley 1437 de 2011. Artículo 5.** Derechos de las personas ante las autoridades.
- 10.6 **Ley 1437 de 2011. Artículo 197. DIRECCIÓN ELECTRÓNICA PARA EFECTOS DE NOTIFICACIONES.** Las entidades públicas de todos los niveles, las privadas que cumplan funciones públicas y el Ministerio Público que actúe ante esta jurisdicción, deben tener un buzón de correo electrónico exclusivamente para recibir notificaciones judiciales. Para los efectos de este Código se entenderán como personales las notificaciones surtidas a través del buzón de correo electrónico.
- 10.7 **Ley 1474 de 2011. Artículo 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.
- Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
- 10.8 **Ley Estatutaria 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- 10.9 **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- 10.10 **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 10.11 **Ley 1952 de 2019.** Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 22 de 25

- 10.12 **Decreto 2150 de 1995. Artículo 32. VENTANILLAS ÚNICAS.** Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.
- 10.13 **Decreto 019 de 2012. Artículo 12. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.** Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.
- 10.14 **Decreto Legislativo 491 de 2020.** Por el cual se adoptan 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.
- 10.15 **Decreto 115 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.

11. DESARROLLO

11.1. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
1	Recepción de la comunicación	Las comunicaciones se reciben por cualquiera de los canales habilitados por la entidad y establecidos en el presente manual. Se deben realizar las acciones definidas en el presente manual. Si la comunicación ha ingresado por el chat de la página web, el Dpto. de Sistemas envía el mensaje a la Ventanilla Única con el fin de que se genere el radicado y esta envíe el correo al área o dependencia respectiva.	- Líder de Ventanilla Única. - Apoyo del Área de Sistemas - Funcionarios y contratistas que reciben la comunicación.	- Registro de ingreso de la comunicación por página Web. - Correo electrónico.

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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 23 de 25

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
2	Clasificación de la comunicación	La persona responsable de la Ventanilla Única revisa el contenido de la comunicación y valida todo lo dispuesto en el presente manual. Una vez se establezca la conformidad de la comunicación, se establece si requiere o no de ser radicado en el software de PQRS. Si no requiere ser radicado, se pasa a la Actividad 4.	Persona responsable de la Ventanilla Única.	N/A
3	Radicación de la comunicación	El funcionario de la Ventanilla Única radica la comunicación en el software de PQRS. Obtiene el número del radicado.	Líder de Ventanilla Única.	Número de radicado
4	Direccionamiento de la comunicación	Con base en el contenido de la comunicación la Ventanilla Única envía correo al departamento o área competente. Es importante tener en cuenta que para proyectar la respuesta es OBLIGATORIO contar con el número del radicado.	- Líder de Ventanilla Única. - Funcionario o contratista que recibe la comunicación	Correo electrónico de envío de la comunicación.
5	Proyección de la respuesta	La persona o personas competentes elaboran la respuesta teniendo en cuenta que al contestar se cite el número del radicado.	Persona o personas competentes para proyectar la respuesta.	Respuesta proyectada.
6	Revisión y aprobación de la respuesta.	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. Si la respuesta está conforme con la solicitud se procede a su firma. Si la respuesta NO está conforme con la solicitud se realiza nuevamente desde la actividad No. 5 para que se realicen los ajustes necesarios.	- Líder de la dependencia. - Jefe de la Oficina Jurídica. - Funcionario público designado.	Oficio respuesta de

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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 24 de 25

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
7	Envío de la respuesta al interesado	El jefe de la Oficina Jurídica o la persona responsable envía la respuesta al solicitante dirigiéndola al correo que haya sido suministrado. Adicionalmente, se ingresa al software de PQRS para registrar la generación de la respuesta.	• Jefe de la Oficina Jurídica. • Persona responsable de enviar la respuesta.	• Correo electrónico de respuesta al solicitante. • Correo electrónico de envío de la copia de la Ventanilla Única.
8	Generación del reporte	A través del software de PQRS se genera el reporte de las comunicaciones ingresadas por la Ventanilla Única y por la página Web. Se debe seguir la ruta Reportes/Informes y seleccionar que ha sido ingresado por "Ventanilla" La entidad establecerá los perfiles que podrán acceder a esta ruta para generar los reportes que se requieran.	• Personas con los perfiles requeridos para acceder a la generación de reportes.	• Reporte generado por el software de PQRS.
9	Seguimiento	El funcionario, o la persona designada por la Dirección General, realiza seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta teniendo en cuenta los tiempos y condiciones establecidas en el presente manual. Si el resultado del seguimiento arroja incumplimiento del área o dependencia, se realiza el respectivo requerimiento. Si el requerimiento no es tenido en cuenta, se envía el caso a la Dirección Jurídica de la entidad. En caso de requerirse, el caso se elevará a las respectivas instancias administrativas y/o disciplinarias a que haya lugar.	• Funcionario o persona designada por la Dirección General. • Jefe de la Oficina Jurídica. • Jefe de Control interno disciplinario.	• Reporte de PQRS. • Reporte de hallazgos. • Correo de llamado de atención. • Correo de envío a Control Interno Disciplinario.
10	Control	El área de Control interno realiza control a los seguimientos realizados por funcionario, o la persona designada por la Dirección General para ello. En caso de requerirse, el caso se elevará a	• Jefe oficina de Control Interno. • Jefe de Control interno disciplinario.	• Reporte de hallazgos, observaciones y recomendaciones.

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-SGC-110-01
		Versión: 1.0
		Página 25 de 25

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
		Control Interno Disciplinario para los fines pertinentes.		• Correo de envío a Control Interno Disciplinario.

12. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Creación del documento	20 de abril de 2020
1.0	Modificación del documento conforme con la Resolución 176 de noviembre 18 de 2020	18 de noviembre 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