

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 1 de 27

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. VIGENCIA .....	2
4. RESPONSABLE.....	2
5. MARCO LEGAL.....	2
6. GLOSARIO.....	5
7. CONDICIONES GENERALES.....	6
8. TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA.....	15
9. CANALES HABILITADOS PARA RECIBIR LAS COMUNICACIONES.....	16
10. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES EN BOMBEROS DE BUCARAMANGA.....	17
11. TRATAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EN SU RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y ASIGNACIÓN.....	19
12. TRATAMIENTO DE LAS RESPUESTAS EN EL SOFTWARE DE PQRS .....	22
13. TRATAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES QUE INGRESAN POR LA PÁGINA WEB	24
14. TRATAMIENTO A LAS COMUNICACIONES INTERNAS .....	25
15. ACCESO Y USO DEL SOFTWARE DE PQRS.....	26
16. INFORMES DE PQRS.....	27
17. VINCULO LEGAL .....	27
18. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	27
19. HISTORIAL DE CAMBIOS.....	27

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 2 de 27

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y directrices institucionales de Atención al Ciudadano que regulan la prestación del servicio en Bomberos de Bucaramanga para responder a las solicitudes de la ciudadanía a través de los canales de interacción dispuestos por la entidad con el fin de asegurar las mismas garantizando los derechos de los ciudadanos.

## 2. ALCANCE

El presente Manual aplica para la gestión de las comunicaciones que sean recibidas a través de los diferentes canales de recepción dispuestos por la entidad.

Por lo tanto, las disposiciones aquí contenidas no aplican para los casos de atención a emergencias.

## 3. VIGENCIA

Los lineamientos y directrices contenidos en el presente manual tendrán vigencia a partir de la expedición del respectivo acto administrativo y deja sin efectos cualquier otro manual de Atención al Ciudadano adoptado previamente por BOMBEROS DE BUCARAMANGA.

## 4. RESPONSABLE

El Director Administrativo y Financiero, o a quien él o ella delegue, tendrá la responsabilidad de propiciar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Manual de Atención al Ciudadano.

De igual manera, tanto funcionarios como contratistas, conforme con sus responsabilidades laborales o contractuales, serán responsables por la observación y aplicación de las disposiciones contenidas en el presente Manual.

## 5. 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.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta

# EXCELENCIA Y COMPROMISO

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 3 de 27

resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

- **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.
- **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.
- **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.
- **Ley 1437 de 2011. Artículo 5.** Derechos de las personas ante las autoridades.
- **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.
- **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

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 4 de 27

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.

- **Ley Estatutaria 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **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.
- **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.
- **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.
- **Ley 2207 de 2022.** Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020 y deroga los términos para atender las peticiones y la suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 5 de 27

## 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 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.

**Discapacidad:** Conforme la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra las Personas con discapacidad, aprobada en Colombia por medio de la Ley 762 de 2002, es la deficiencia física (consiste en falta, deterioro o alteración funcional de una o más partes del cuerpo, y que provoque inmovilidad o disminución de movilidad), mental (consiste en alteraciones o deficiencias en las funciones mentales, específicamente en el pensar, sentir y relacionarse) o sensorial (consiste en el deterioro o falta de la función sensorial de oír o de ver, principalmente), que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social. Recientemente, también se ha reconocido la discapacidad intelectual/cognitiva, que consiste en limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en la conducta adaptativa, que se manifiesta en habilidades adaptativas conceptuales, sociales y prácticas.

**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.

# EXCELENCIA Y COMPROMISO

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 6 de 27

**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.

**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.

**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. COMUNICACIONES EXTERNAS

Es toda aquella comunicación que es allegada a la entidad por parte de cualquier actor que compone a la ciudadanía.

Dentro de las comunicaciones externas están:

#### 7.1.1. PQRS

Es la sigla como se conoce a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias.

Dentro de esta clasificación se incluyen las solicitudes realizadas por la ciudadanía con respecto a los servicios que presta la entidad relacionados con las capacitaciones, los de prevención y los de operaciones.

Este tipo de comunicaciones requieren de respuesta, por lo tanto, deben ser radicadas en el Software de PQRS.

# EXCELENCIA Y COMPROMISO

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 7 de 27

### 7.1.1.1. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS

#### 7.1.1.1.1. **Consulta de Hábeas Data:**

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.

#### 7.1.1.1.2. **Consulta general:**

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.

#### 7.1.1.1.3. **Denuncia:**

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.

#### 7.1.1.1.4. **Petición de documentos e información:**

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.

#### 7.1.1.1.5. **Petición general:**

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.

#### 7.1.1.1.6. **Queja:**

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.

#### 7.1.1.1.7. **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 por parte de la entidad.

#### 7.1.1.1.8. **Reclamo de Hábeas Data:**

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.

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 8 de 27

**7.1.1.1.9. Solicitudes de trámites y servicios prestados por la entidad:**

Es una comunicación por medio de la cual se solicita la prestación de un servicio suministrado por la entidad.

**7.1.1.1.10. Sugerencia:**

Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Se responderá acerca de viabilidad de dicha modificación.

**7.1.2. Requerimientos administrativos o judiciales**

Los requerimientos administrativos son comunicaciones recibidas por parte de autoridades administrativas en donde se hace algún tipo de requerimiento a la entidad.

Los requerimientos judiciales son comunicaciones recibidas por parte de autoridades judiciales en donde se hace algún tipo de requerimiento a la entidad.

Los tiempos para dar respuesta no están expresamente establecidos en la legislación colombiana. Comúnmente, los términos para responder están expresos dentro de la misma comunicación.

Este tipo de comunicaciones requieren de respuesta, por lo tanto, deben ser radicadas en el Software de PQRS.

**7.1.3. Notificaciones judiciales**

Es un acto procesal mediante el cual se hace saber o se pone en conocimiento de las partes o de terceros las decisiones adoptadas por los funcionarios respectivos, con las formalidades señaladas en las normas legales.

Este tipo de comunicaciones NO requieren ser radicadas en el Software de PQRS.

Para la gestión de las notificaciones judiciales se deberán tener en cuenta las siguientes disposiciones:

1. La gestión de las notificaciones judiciales es responsabilidad de la Oficina Asesora Jurídica de la entidad.
2. Las comunicaciones que ingresen por el buzón [notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co](mailto:notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co) y no sean notificaciones judiciales, se reenviarán al correo [recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co](mailto:recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co).

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 9 de 27

3. Las comunicaciones que ingresen por el correo [recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co](mailto:recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co) y sean notificaciones judiciales se reenviarán al correo [notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co](mailto:notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co).
4. El correo [notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co](mailto:notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co) será administrado por el jefe de la Oficina Jurídica y/o a quién ella o él delegue.
5. Las notificaciones se contestarán a través del mismo buzón [notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co](mailto:notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co).
6. Las notificaciones se darán por recibidas cuando la comunicación ingrese al buzón [notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co](mailto:notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co) los días hábiles (lunes a viernes) y los términos comienzan a contarse a partir del día hábil siguiente.

#### **7.1.4. 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.

Este tipo de comunicaciones NO requieren ser radicadas en el Software de PQRS.

#### **7.1.5. Comunicaciones comerciales**

Es el tipo de comunicación externa en la cual presenta a la entidad información publicitaria, comercial o de mercadeo. Puede requerir o no de respuesta.

Este tipo de comunicaciones NO requieren ser radicadas en el Software de PQRS.

## **7.2. 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 dependencias de cualquier nivel jerárquico.

# **EXCELENCIA Y COMPROMISO**

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 10 de 27

## 7.2.1. CLASIFICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS

### 7.2.1.1. Peticiones internas:

Se refiere a las peticiones interpuestas por los funcionarios de Bomberos de Bucaramanga ante la misma entidad. Ej.: Derecho de petición para solicitar copia de algún plan institucional.

Este tipo de comunicaciones se tratarán de igual forma a las peticiones externas, por lo tanto, requieren de respuesta y deberán ser radicadas en el Software de PQRS.

### 7.2.1.2. Correos electrónicos corporativos:

Estas comunicaciones se realizarán entre las mismas dependencias de la entidad, sea en forma ascendente, descendente, horizontal y/o transversal.

Este tipo de comunicaciones NO requieren ser radicadas en el Software de PQRS.

## 7.3. DERECHOS DE PETICIÓN

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a Bomberos de Bucaramanga por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Mediante el derecho de petición se podrá solicitar, entre otras, lo siguiente:

- a. El reconocimiento de un derecho.
- b. La intervención de la entidad o de algún funcionario de ella.
- c. La resolución de una situación jurídica.
- d. La prestación de cualquiera de los servicios ofrecidos por la entidad.
- e. Requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos.
- f. Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.
- g. Interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

# EXCELENCIA Y COMPROMISO

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 11 de 27

### 7.3.1. Contenido de las peticiones

Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige. Esto quiere decir que la petición debe estar dirigida a Bomberos de Bucaramanga, o a una de sus dependencias o a algún funcionario de la entidad.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante, o de su representante o apoderado.
3. El número del documento de identidad.
4. Dirección física o electrónica en donde recibirá la respuesta.
5. El objeto o propósito de la petición.
6. Las razones en las que fundamenta la petición.
7. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
8. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

### 7.3.2. Peticiones incompletas

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 información necesaria para satisfacer el requerimiento, se reactivará el término para resolver la petición.

Así mismo, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. En ningún caso se podrá rechazar una petición incompleta.
2. Cuando los archivos adjuntos no se puedan abrir se entenderá como una petición incompleta. En este caso la Ventanilla Única se comunicará con el peticionario para solicitar nuevos archivos adjuntos y así poder radicar la petición.
3. La Ventanilla Única recepcionará y radicará la petición y se asignará a la dependencia respectiva.

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 12 de 27

En caso de que la petición esté incompleta, será la dependencia asignada la responsable de comunicarse con el peticionario para solicitarle que complete la petición.

### 7.3.3. Desistimiento tácito

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su petición cuando no satisfaga el requerimiento de completarla, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

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. Contra este procedimiento únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva petición pueda ser presentada nuevamente con el lleno de los requisitos legales.

### 7.3.4. Desistimiento expreso

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.

### 7.3.5. Peticiones reiterativas

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 archivo 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.

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 13 de 27

### 7.3.6. Peticiones análogas

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones con el mismo objeto la entidad podrá emitir una única respuesta que publicará en su página web o podrá responder directamente a los correos de los peticionarios.

### 7.3.7. Peticiones oscuras

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.

### 7.3.8. Peticiones anónimas

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.

### 7.3.9. Rechazo de las peticiones

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.

### 7.3.10. Atención prioritaria

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.

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 14 de 27

### 7.3.11. Funcionario sin competencia

En este caso se podrán presentar las siguientes situaciones:

#### 1. Quando la entidad no es la autoridad competente.

Si BOMBEROS DE BUCARAMANGA no es la autoridad competente para dar respuesta a la petición la Ventanilla Única deberá informarlo de inmediato al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la petición.

Dentro del término señalado remitirá la petición a la autoridad competente y enviará copia de la esta comunicación al peticionario o en caso de no existir autoridad competente así se lo comunicará.

#### 2. Quando la entidad es la autoridad competente pero no la dependencia asignada.

Si la dependencia asignada no es la dependencia competente para gestionar la petición, deberá “reasignarla” a la dependencia respectiva en el Software de PQRS y deberá informarlo de inmediato a dicha dependencia dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la petición.

### 7.3.12. Peticiones sujetas a decisiones de varias dependencias

Cuando la comunicación contenga peticiones que correspondan a varias dependencias de la entidad, la Ventanilla Única la asignará a la dependencia que se considere posea la mayor cantidad de información solicitada en dichas peticiones.

No obstante, la Ventanilla Única deberá, no sólo informar por correo electrónico a esta dependencia asignada, sino también a todas aquellas dependencias que también tienen injerencia en la gestión de la petición.

## 7.4. RECLAMOS DE HÁBEAS DATA

Se clasifican como reclamos de Hábeas Data las siguientes comunicaciones:

1. Aquellas en donde una persona en particular requiere conocer, actualizar, rectificar o suprimir, parcial o totalmente, la información personal que BOMBEROS DE BUCARAMANGA posea de él.

# EXCELENCIA Y COMPROMISO

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 15 de 27

2. Aquellas en donde una persona en particular expresa su molestia por la difusión de su información personal a terceros sin su consentimiento o porque, aun teniéndolo, se ha afectado su intimidad.

#### 7.4.1. Responsabilidad en la gestión de los reclamos de Hábeas Data

La Ventanilla Única deberá asignar este tipo de reclamos al Área de Hábeas Data de la entidad.

Sin embargo, debe enviar el correo de aviso, no sólo al área de Hábeas Data sino a la dependencia en donde esté adscrita dicha área.

#### 7.5. ATENCIÓN PRESENCIAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y ADULTOS MAYORES

La Ventanilla Única dará prioridad en la atención presencial a personas con evidente discapacidad física y a adultos mayores.

### 8. TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA

Las comunicaciones que requieren respuesta tendrán los siguientes términos:

TIPO DE SOLICITUD	TÉRMINOS
Petición general	15 días hábiles
Petición de documentos e información	10 días hábiles
Consulta general	30 días hábiles
Solicitudes de trámites y servicios	15 días hábiles
Quejas	15 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles
Reclamos de Hábeas Data	15 días hábiles
Sugerencias	15 días hábiles

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 16 de 27

Denuncias	15 días hábiles
Consultas de Hábeas Data	10 días hábiles
Requerimientos judiciales o administrativos	15 días hábiles

Cuando, excepcionalmente, no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el funcionario competente 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.

## 9. CANALES HABILITADOS PARA RECIBIR LAS COMUNICACIONES

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: <a href="http://pqr.bomberosdebucaramanga.gov.co:8080/regPqrs.aspx">http://pqr.bomberosdebucaramanga.gov.co:8080/regPqrs.aspx</a>
	Chat	En la página inicial <a href="https://www.bomberosdebucaramanga.gov.co/">https://www.bomberosdebucaramanga.gov.co/</a> puede dejar un mensaje en el Chat de la institución.   <p>El Área de Sistemas deberá solicitar al remitente la información completa para poder radicar su solicitud.</p>

# EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 17 de 27

		Una vez el remitente se la haga llegar, el área de Sistemas reenvía la comunicación a la Ventanilla Única para su radicación y asignación.
Correo electrónico institucional	Correo de Ventanilla Única	La Entidad ha dispuesto el correo electrónico <a href="mailto:repciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co">repciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co</a>
	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 deberán ser remitidas a través del correo <a href="mailto:notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co">notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co</a>
Presencial	Ventanilla Única	Edificio Administrativo. entrada por la Carrera 11, Esquina sur occidente. Bucaramanga, Santander, Colombia.

## 10. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES EN BOMBEROS DE BUCARAMANGA

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
1	Recepción	Las comunicaciones se reciben por cualquiera de los canales habilitados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de la Ventanilla Única.</li> <li>Funcionarios y contratistas que reciben la comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de ingreso de la comunicación por página Web.</li> <li>Correo electrónico.</li> </ul>
2	Clasificación	<p>La Ventanilla Única revisa el contenido de la comunicación y valida todo lo dispuesto en el presente manual.</p> <p>Se establece si requiere o no el radicado en el software de PQRS.</p> <p>Si no requiere ser radicado, se pasa a la Actividad 4.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ventanilla Única.</li> </ul>	N/A
3	Radicación y asignación	<p>Con base en el contenido de la comunicación la Ventanilla Única la asigna a la dependencia competente.</p> <p>La Ventanilla Única registra la comunicación en el software de PQRS y obtiene el número del radicado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ventanilla Única.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de radicado</li> </ul>

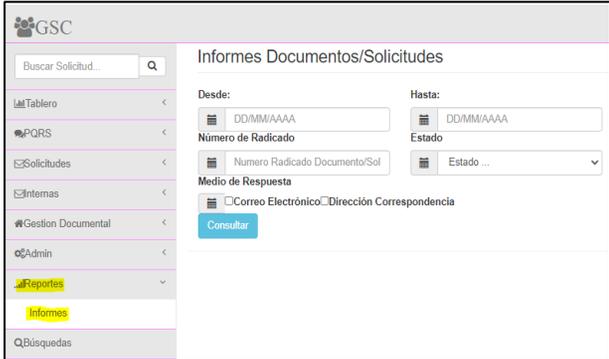
## EXCELENCIA Y COMPROMISO

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 18 de 27

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
4	Notificación	La Ventanilla Única envía correo electrónico a la dependencia respectiva informando la asignación de la solicitud y su número de radicado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ventanilla Única.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico.</li> </ul>
5	Proyección de la respuesta	La o las dependencias competentes elaboran la respuesta teniendo en cuenta que al contestar se cite el número del radicado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persona o personas competentes para proyectar la respuesta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respuesta proyectada.</li> </ul>
6	Revisión y aprobación de la respuesta.	<p>La persona competente revisa que el contenido de la respuesta y que esta se ajuste a los términos de ley.</p> <p>Si la respuesta está conforme con la solicitud se procede a su firma.</p> <p>Si la respuesta NO está conforme con la solicitud se realiza nuevamente desde la actividad No. 5 para que se realicen los ajustes necesarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persona competente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio de respuesta.</li> <li>Firma(s)</li> </ul>
7	Envío de la respuesta al interesado	La dependencia responsable envía la respuesta al solicitante dirigiéndola al correo que éste haya suministrado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persona responsable de enviar la respuesta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico de respuesta al interesado.</li> </ul>
8	Cierre de la solicitud en el software de PQRS	<p>Se ingresa al software de PQRS para registrar la respuesta.</p> <p><b>Si la dependencia originalmente asignada es diferente a la que envía la respuesta, esta debe remitir copia de la respuesta a aquella para que proceda el registro y cierre de la solicitud en el Software de PQRS.</b></p> <p>La entidad los usuarios y contraseñas para acceder al software.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persona responsable de enviar la respuesta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico de comunicación de envío de la respuesta al interesado.</li> </ul>
9	Generación del reporte	Los reportes se generan directamente desde el Software de PQRS con base en las comunicaciones ingresadas, tanto por la Ventanilla Única como por la página Web.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios con acceso al Software de PQRS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de PQRS.</li> </ul>

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 19 de 27

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
				
10	Seguimiento y alertas	<p>Se realiza seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta y a las condiciones establecidas en el presente manual.</p> <p>En la periodicidad establecida, se generarán alertas de las PQRS próximas a vencerse en el Software de PQRS para notificar a las dependencias responsables de su cierre.</p> <p>Cuando se considere necesario, se comunicará a la Dirección General el comportamiento de las dependencias con respecto a la gestión de las PQRS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persona designada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reportes de alertas.</li> <li>Informes de PQRS.</li> </ul>
11	Control	<p>La oficina de Control Interno realiza control a los seguimientos realizados por la entidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe oficina de Control Interno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de hallazgos, observaciones y recomendaciones.</li> </ul>

## 11. TRATAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EN SU RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y ASIGNACIÓN

La recepción de las comunicaciones se realizará por cualquiera de los canales habilitados para ello y definidos en el presente manual.

Adicionalmente, se deberán tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- 11.1. En la Ventanilla Única se validará si la comunicación requiere ser radicada o no en el Software de PQRS.
- 11.2. Si la recepción de la comunicación se realiza de manera presencial, la Ventanilla Única deberá observar y aplicar el procedimiento P-AC-SGC-200-001 Procedimiento Atención Presencial PQRS.

# EXCELENCIA Y COMPROMISO

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 20 de 27

- 11.3. Ninguna dependencia podrá negarse a recibir una comunicación, por lo tanto, deberá realizar la siguiente gestión:
- 12.3.1. Si la comunicación no pasó por la Ventanilla Única, se deberá enviar la comunicación al correo [recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co](mailto:recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co) para que ella sea radicada (si lo requiere).
- 12.3.2. Si la comunicación no pasó por la Ventanilla Única y ella NO es de su competencia, se deberá enviar la comunicación al correo [recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co](mailto:recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co) informando la dependencia respectiva.
- 12.3.3. Si la comunicación fue enviada desde la Ventanilla Única, y fue radicada en el Software de PQRS y NO es de su competencia, la dependencia tiene 5 días hábiles para reasignarla en el software y avisar a la nueva dependencia vía correo electrónico interno.
- 12.3.4. Si la comunicación fue enviada desde la Ventanilla Única, y no requirió radicación en el Software de PQRS y NO es de su competencia, la dependencia debe reenviar el correo a la dependencia correspondiente.
- 11.4. Aquellas comunicaciones de carácter personal no serán gestionadas por la Ventanilla Única.
- 11.5. A través de la Ventanilla Única no se tramitarán correos internos, excepto cuando su contenido deba enviarse a muchos correos institucionales destinatarios. Por esta razón, los correos institucionales internos se deberán enviar directamente a la dependencia respectiva.
- 11.6. Para poder radicarse en el Software de PQRS, la solicitud debe contener por lo menos:
- La solicitud debe estar dirigida a Bomberos de Bucaramanga, o a una de sus dependencias o a algún funcionario de la entidad.
  - Los nombres y apellidos completos del solicitante o contacto.
  - El tipo y número del documento de identidad del solicitante.
  - Dirección física (en caso de requerir algún servicio prestado por la entidad)
  - Correo electrónico de contacto.
  - Asunto de la solicitud.

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 21 de 27

- Detalle de la solicitud.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.
- Adjuntar los documentos requeridos. Si la solicitud tiene que ver con los servicios que presta la entidad, se debe validar aquellos documentos solicitados por cada uno de estos servicios.

Éstos se pueden consultar en el submenú “Trámites” del enlace:  
<https://www.bomberosdebucaramanga.gov.co/contenido/tramites/>

- 11.7. En caso de que los archivos adjuntados en la comunicación no puedan abrirse, la Ventanilla Única se comunicará con el solicitante para que realice los ajustes necesarios y vuelva a enviar la comunicación con los anexos corregidos.
- 11.8. Una vez la comunicación se registre en el Software de PQRS, la Ventanilla Única notifica a la dependencia asignada mediante correo electrónico indicando en número de radicado generado.
- 11.9. El contenido de la comunicación (no el asunto) es la base para direccionarla a la dependencia respectiva.
- En este sentido, se analizará qué dependencia posee la información requerida para proyectar la respuesta.
- 11.10. Cuando la comunicación contenga solicitudes que correspondan a varias dependencias, la Ventanilla Única la asignará a la dependencia que se considere posea la mayor cantidad de información solicitada en dichas solicitudes.
- No obstante, la Ventanilla Única deberá, no sólo informar por correo electrónico a esta dependencia asignada, sino también a todas aquellas que también tienen injerencia en la gestión de la solicitud.
- 11.11. Para el caso de solicitudes de servicios prestados por la entidad, si un solo solicitante requiere varios servicios, en el software de PQRS se radicará una sola solicitud.
- 11.12. Con el fin de evitar duplicidad en la radicación de una misma solicitud, la Ventanilla Única deberá consultar primero las comunicaciones ingresadas por la página web de la entidad. Posteriormente revisará las comunicaciones ingresadas por el correo [recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co](mailto:recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co)

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 22 de 27

11.13. En los casos en que se identifique que una misma solicitud ha sido ingresada, tanto por la página web como por el correo electrónico, la Ventanilla Única dará trámite a aquella registrada por la página web.

Adicionalmente, a través del correo electrónico se le informará al solicitante la presencia de duplicidad de solicitudes y la gestión a la radicada vía web.

## 12. TRATAMIENTO DE LAS RESPUESTAS EN EL SOFTWARE DE PQRS

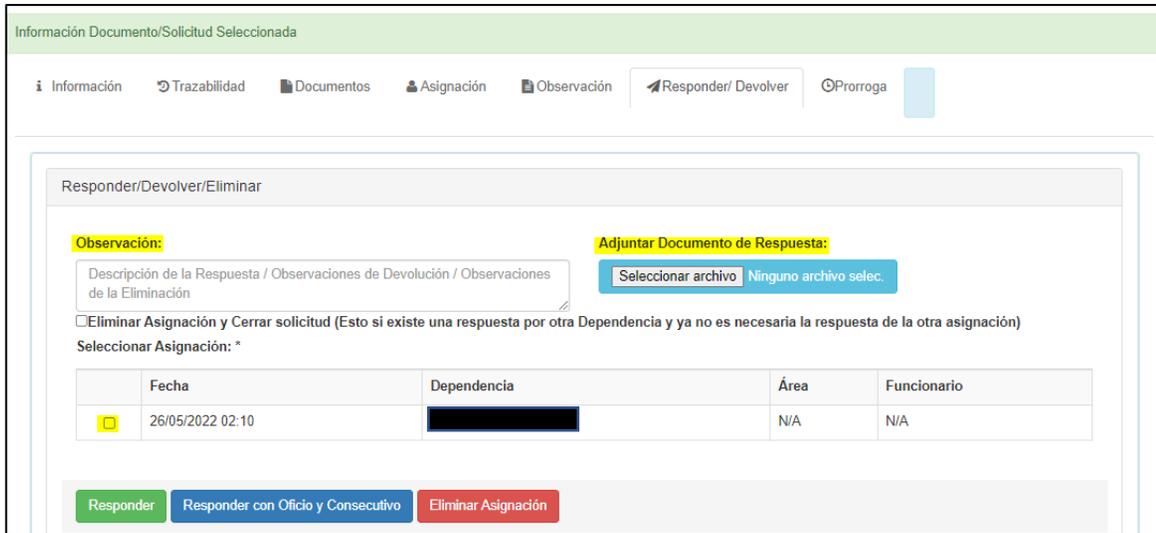
La gestión a las comunicaciones en la entidad consta de componentes: uno tecnológico (el software) y otro manual (externo al software) y estos dos componentes no se comunican en tiempo real. Por lo tanto, se debe tener en cuenta no todas las acciones realizadas a una comunicación quedan registradas en el software en tiempo real.

Por ello, la dependencia asignada debe gestionar la respuesta y cierre de la solicitud directamente en el Software de PQRS.

Para ello se debe tener en cuenta las siguientes indicaciones y orientaciones:

- 12.1. El software no permite generar la respuesta directamente desde él mismo. Por ello, la gestión de proyectar, revisar, firmar y enviar la respuesta se realiza por fuera del software de PQRS.
- 12.2. Sin embargo, la respuesta dada al interesado debe ser registrada en el software de PQRS. De esta forma, se generará el “CIERRE” de dicha solicitud en el software de PQRS.
- 12.3. En todos los casos, se debe diligenciar el campo de Observaciones y seleccionar el check box indicado en la siguiente imagen:

## EXCELENCIA Y COMPROMISO



Información Documento/Solicitud Seleccionada

Información Trazabilidad Documentos Asignación Observación Responder/ Devolver Prorroga

Responder/Devolver/Eliminar

**Observación:** 
**Adjuntar Documento de Respuesta:**

Eliminar Asignación y Cerrar solicitud (Esto sí existe una respuesta por otra Dependencia y ya no es necesaria la respuesta de la otra asignación)

Seleccionar Asignación: \*

	Fecha	Dependencia	Área	Funcionario
<input type="checkbox"/>	26/05/2022 02:10		N/A	N/A

- 12.4. En los casos en que se requiera adjuntar un documento anexo, se debe usar la opción “Adjuntar Documento de Respuesta” resaltado en la imagen anterior.
- 12.5. Se recomienda que el documento que se adjunte posea un formato que no permite su edición posterior.
- 12.6. Para “cerrar” la solicitud se debe escoger la opción “Responder” que se visualiza en la imagen anterior dentro de un box de color verde.
- 12.7. Se recomienda que cada dependencia revise permanentemente su módulo de PQRS con el fin de confirmar si existe alguna solicitud aún sin “CERRAR”.
- 12.8. Una vez realizado el radicado y la asignación de la solicitud, la respuesta deberá enviarla la dependencia respectiva.

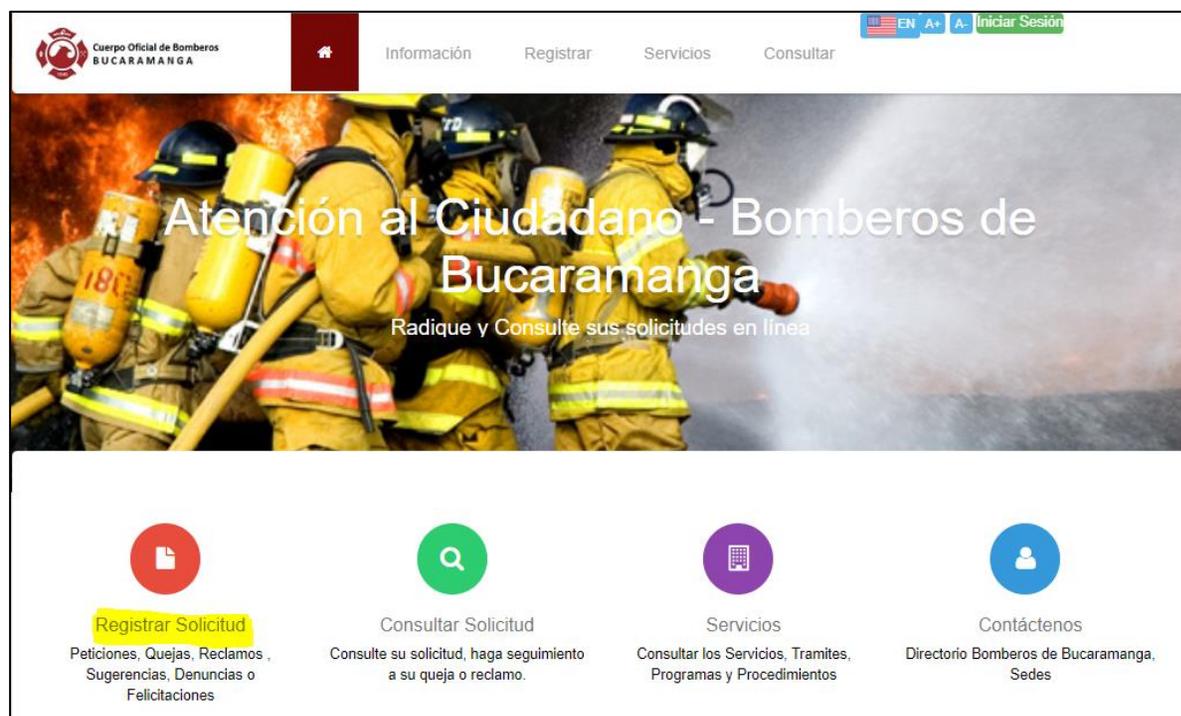
Esto quiere decir que la Ventanilla Única NO enviará ningún tipo de respuesta al solicitante o peticionario.

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 24 de 27

### 13. TRATAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES QUE INGRESAN POR LA PÁGINA WEB

Cuando las comunicaciones ingresan por la página web de la entidad se deben tener en cuenta las siguientes indicaciones y orientaciones:



- 13.1. A estas solicitudes el software de PQRS les genera automáticamente el número del radicado el cual es informado inmediatamente al solicitante o peticionario.
- 13.2. Diariamente, y antes de revisar el correo electrónico, la Ventanilla Única deberá consultar las solicitudes ingresadas por la página web.
- 13.3. Sólo cuando la Ventanilla Única asigne la solicitud ella podrá ser consultada por la dependencia respectiva.
- 13.4. Igualmente, sólo cuando la solicitud haya sido asignada, esta saldrá en los reportes generados desde el 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

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 25 de 27

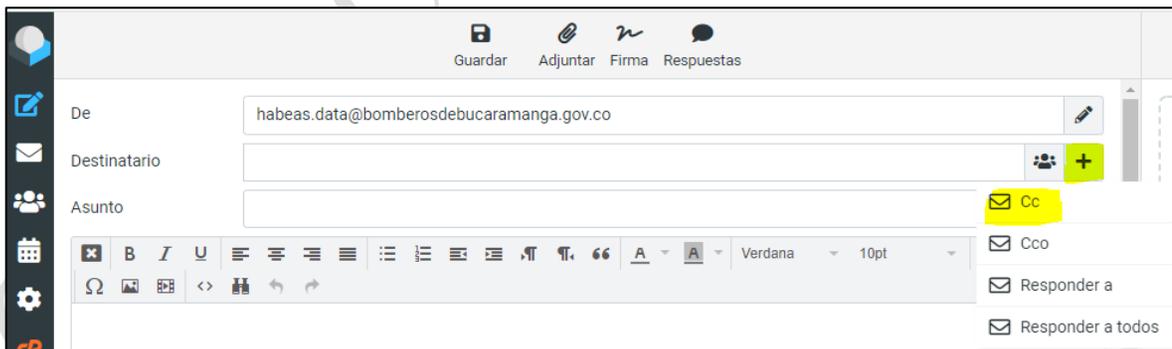
## 14. TRATAMIENTO A LAS COMUNICACIONES INTERNAS

Como se mencionó anteriormente, las comunicaciones internas se clasifican en dos grupos, a saber:

- Peticiones internas.
- Correos electrónicos corporativos.

Por ello, para su tratamiento se debe tener en cuenta las siguientes indicaciones y orientaciones:

- 14.1. Las peticiones internas, es decir, aquellas peticiones interpuestas por los mismos funcionarios de entidad recibirán el mismo tratamiento a las peticiones externas en cuanto a su clasificación y términos de respuesta.
- 14.2. Todas las comunicaciones realizadas entre dependencias a través de correos electrónicos corporativos se deben enviar directamente desde el correo remitente a la dependencia destinataria.
- 14.3. Las comunicaciones realizadas entre dependencias a través de correos electrónicos corporativos no deberán enviarse a la Ventanilla Única como dependencia receptora principal.
- 14.4. En caso de que el remitente interno desee que exista una copia de la comunicación en la Ventanilla Única, deberá hacer uso de la opción “con copia” de su correo electrónico. (*Ver la siguiente imagen*).

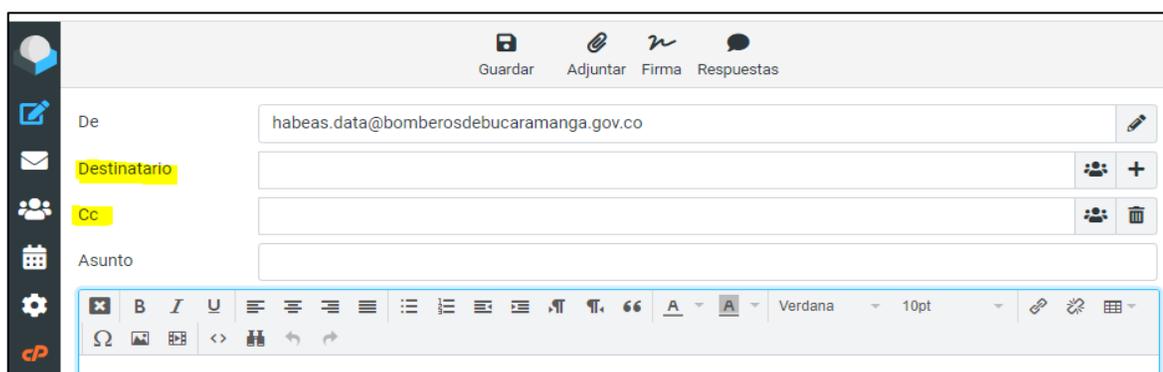


- 14.5. Los únicos correos internos que deben enviarse al correo [recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co](mailto:recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co) serán aquellos cuyo contenido deba ser difundido a todo el personal de la entidad.

# EXCELENCIA Y COMPROMISO

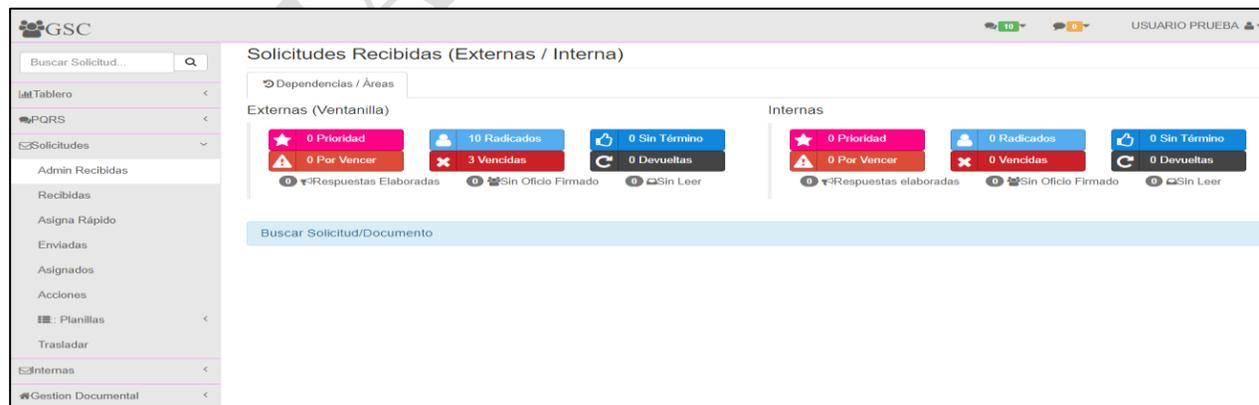
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 26 de 27

- 14.6. Cada dependencia tendrá la potestad de aceptar o no las comunicaciones internas realizadas desde correos electrónicos personales y no corporativos.
- 14.7. Cada dependencia tendrá la potestad de aceptar o no documentos en físico adjuntos a la comunicación interna.
- 14.8. En las comunicaciones internas realizadas a través de correos electrónicos corporativos o personales, se debe evitar su envío a muchos destinatarios. Para estos casos se debe identificar el destinatario correcto y, de querer que otras dependencias conozcan el caso, se debe usar la opción “con copia”. *(Ver la siguiente imagen).*



## 15. ACCESO Y USO DEL SOFTWARE DE PQRS

Bomberos de Bucaramanga tiene en uso un software de gestión de PQRS identificado por las siglas GSC.



# EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: M-AC-SGC-200-001
		Versión: 2.0
		Página 27 de 27

Para su acceso y uso, la entidad asigna usuarios, contraseñas y perfiles a los funcionarios y contratistas de acuerdo a la dependencia a la que pertenezca, el cual permite acceder y gestionar las solicitudes que han sido registradas en el software.

## 16. INFORMES DE PQRS

Bomberos de Bucaramanga elaborará los respectivos informes de la gestión de las PQRS de conformidad con lo establecido en la legislación colombiana sobre el tema.

Adicionalmente, podrá elaborar los informes que considere necesarios en las periodicidades que lo requiera.

Para ello, se deberán tener en cuenta las siguientes indicaciones y orientaciones:

16.1. Las notificaciones judiciales, las comunicaciones de carácter informativo y las comunicaciones comerciales NO se deben incluir en los informes de PQRS.

## 17. VINCULO LEGAL

La no observancia u omisión a las disposiciones aquí establecidas serán definidas como faltas disciplinarias que darán origen al respectivo correctivo disciplinario, sea para los funcionarios como para los contratistas.

## 18. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N/A

## 19. 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
2.0	Modificación del documento conforme con la Resolución 149 de junio 7 de 2022	07 de junio de 2022

# EXCELENCIA Y COMPROMISO