

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL EN LA VENTANILLA ÚNICA		Código: P-AC-SGC-200-001
			Versión: 0.0
	TRD		200-28.11
	Página 1 de 8		

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, indicaciones, reglas y recursos necesarios para llevar a cabo la recepción presencial de documentos y comunicaciones a través de la Ventanilla Única de Bomberos de Bucaramanga.

2. ALCANCE

Este procedimiento se debe aplicar para la recepción, radicación, asignación y envío a la dependencia competente de todos los documentos y comunicaciones que sean allegadas de manera presencial y física a la Ventanilla Única de Bomberos de Bucaramanga.

3. RESPONSABLE

El responsable de asegurar el cumplimiento del presente procedimiento es la Dirección Administrativa y Financiera de la entidad.

4. GLOSARIO

Comunicación externa: es la comunicación que se produce al exterior de la entidad y su destinatario es cualquier dependencia de la entidad.

Comunicación interna: es la comunicación que se suscita al interior de la entidad y su destinatario es cualquier dependencia de la entidad.

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

Derecho de petición: es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

Parte interesada: Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño de la entidad.

PQRS: Es la sigla como se conoce al grupo de comunicaciones clasificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, Sugerencias y Denuncias y las cuales deben ser radicadas en el Software de PQRS de la entidad.

Petición: Es toda actuación que inicie cualquier persona ante la entidad mediante el cual solicita, entre otras cosas: el reconocimiento de un derecho, la intervención de la entidad o funcionario, la

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL EN LA VENTANILLA ÚNICA	Código: P-AC-SGC-200-001	
		Versión: 0.0	
		TRD	200-28.11
		Página 2 de 8	

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.

Peticionario: persona natural o jurídica que realiza el trámite de petición a la entidad.

Queja: manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados los servidores públicos y contratistas de la entidad en el ejercicio de sus funciones y actividades y 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

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.

5. MARCO LEGAL

- 5.1. **Numeral 2 del Artículo 7° de la Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual establece que, en la atención al público, las autoridades deberán *“garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio”*.
- 5.2. **Resolución 350 de 2022.** Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para el desarrollo de las actividades económicas, sociales, culturales y del Estado.
- 5.3. **Directiva Presidencial No. 04 de 2021,** para el retorno de servidores y demás colaboradores del estado de las entidades públicas de la rama ejecutiva del orden nacional a trabajo presencial

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL EN LA VENTANILLA ÚNICA		Código: P-AC-SGC-200-001
			Versión: 0.0
			TRD 200-28.11
			Página 3 de 8

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. Horario de atención presencial al ciudadano

Lunes a viernes

Jornada de la mañana : De 7:30 a.m. a 12:30 p.m.
Jornada de la tarde : De 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

6.2. Medidas de bioseguridad y equipo de protección personal (EPP)

- 6.2.1. Se mantiene uso de tapabocas.
- 6.2.2. Se mantiene el distanciamiento físico entre las personas que requieren entregar documentación en la Ventanilla Única.
- 6.2.3. Se mantiene el lavado permanente de las manos.

6.3. Para la radicación y asignación de las comunicaciones recibidas

- 6.3.1. Se mantienen las disposiciones específicas establecidas en el Manual de Atención al Ciudadano vigente en cuanto a la radicación y gestión de las comunicaciones.
- 6.3.2. Los documentos físicos recibidos se deben escanear en la Ventanilla Única.
- 6.3.3. Los documentos escaneados son los que se anexan al software de PQRS para la radicación de esta.
- 6.3.4. El número del radicado generado por el software deberá ser impreso en la copia del recibido que se entrega al ciudadano.
- 6.3.5. Los archivos escaneados deberán guardarse en el computador de la Ventanilla Única en subcarpetas creadas de la siguiente manera:
 - 6.3.5.1. Una carpeta con el nombre: “Evidencias Atención Presencial”
 - 6.3.5.2. Subcarpetas identificadas con el año en curso.
 - 6.3.5.3. Dentro de las subcarpetas se deben crear otras identificadas con el mes.
 - 6.3.5.4. Dentro de estas se crean subcarpetas por día.
 - 6.3.5.5. En cada carpeta diaria se copian los documentos escaneados.
 - 6.3.5.6. Se debe generar un solo archivo en .pdf para archivar en la subcarpeta diaria.
- 6.3.6. Se mantienen las disposiciones específicas establecidas en el actual Manual de Atención al Ciudadano en cuanto a la asignación de las comunicaciones a las dependencias de la entidad.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL EN LA VENTANILLA ÚNICA	Código: P-AC-SGC-200-001	
		Versión: 0.0	
		TRD	200-28.11
		Página 4 de 8	

6.4. Excepciones para el escaneo de las comunicaciones recibidas

No se realizará escaneo de documentos cuando la comunicación no requiera radicación de conformidad con las disposiciones específicas establecidas en el actual Manual de Atención al Ciudadano.

6.5. Comunicaciones que no requieren radicación

Cuando, de conformidad con las disposiciones específicas establecidas en el actual Manual de Atención al Ciudadano, la comunicación no requiera ser radicada, se deben aplicar las siguientes indicaciones:

6.5.1. La persona que recibe la comunicación debe “acusar el recibido”. Este acuse debe contar con, por lo menos, lo siguiente:

- 6.5.1.1. Nombre de la persona que recibe.
- 6.5.1.2. Fecha de recibido.
- 6.5.1.3. Hora de recibido.
- 6.5.1.4. Número de folios recibidos.
- 6.5.1.5. Cualquier otra información que sea pertinente para tener en cuenta.

6.5.2. Al recibirse los documentos en físico, no procede su escaneado.

6.6. Entrega a la dependencia de la comunicación no radicada

6.6.1. La Ventanilla Única dará aviso a la dependencia a quien va dirigida la comunicación que no se radica.

6.6.2. Un representante de la dependencia deberá recoger la comunicación que está en custodia de la Ventanilla Única.

6.6.3. El representante de la dependencia deberá “acusar el recibido” de la respectiva comunicación en la planilla destinada para ello.

6.6.4. El horario de entrega de estas comunicaciones, por parte de la Ventanilla Única, será: el mismo día de entrada de la comunicación a la entidad y desde las 4:30 p.m. hasta las 5:00 p.m.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL EN LA VENTANILLA ÚNICA	Código: P-AC-SGC-200-001	
		Versión: 0.0	
		TRD	200-28.11
		Página 5 de 8	

7. DESARROLLO

7.1. Procedimiento para la atención presencial de PQRS

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros	Recursos
1	Se recibe la comunicación en físico	La persona de Ventanilla Única recepciona los documentos en físico que presente el ciudadano.	Persona asignada a la Ventanilla Única	N/A	
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 Manual de Atención al Ciudadano y en el presente procedimiento. Una vez se establezca la conformidad de la comunicación, se establece si requiere o no de ser radicado en el software de PQRS. <u>Si requiere radicación:</u> - Se pasa a la Actividad 3. <u>Si no requiere ser radicado:</u> - Se acusa el recibido. - Se pasa a la Actividad 5.	Persona asignada a la Ventanilla Única	Acuse recibido de	- Sello recibido. - Fechador. - Lapicero.
3	Escaneo de la documentación	Se realiza el escaneo de los documentos con base en las indicaciones descritas en el presente documento.	Persona asignada a la Ventanilla Única	Carpeta digital con los documentos escaneados.	- Quita ganchos - Escáner
4	Radicación de la comunicación	La persona de la Ventanilla Única radica la comunicación en el software de PQRS. Obtiene el número del radicado.	Persona asignada a la Ventanilla Única	- Recibido electrónico. - Número radicado de	- Software de PQRS - Impresora

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL EN LA VENTANILLA ÚNICA	Código: P-AC-SGC-200-001	
		Versión: 0.0	
		TRD	200-28.11
		Página 6 de 8	

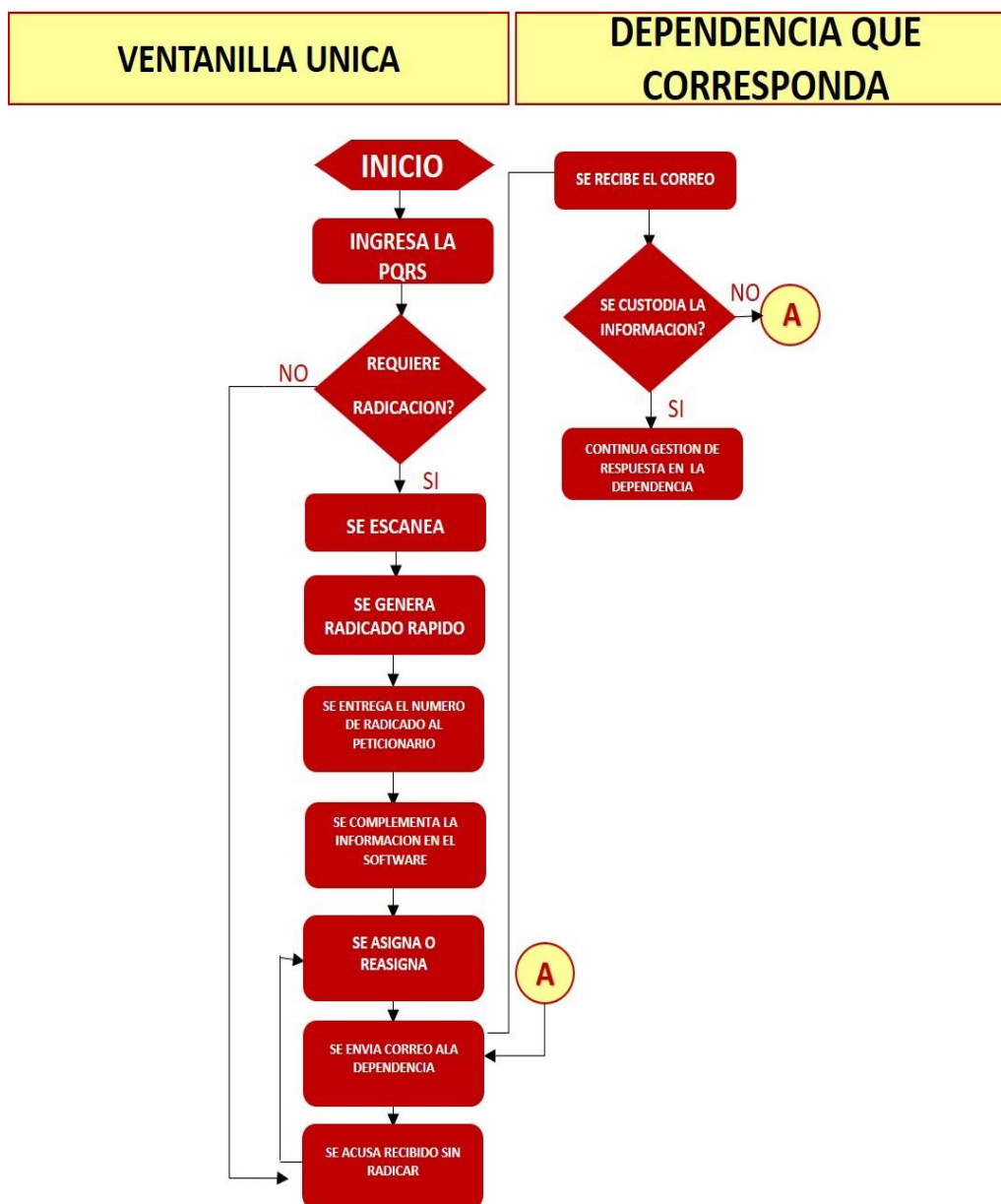
No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros	Recursos
5	Asignación de la comunicación	Con base en el contenido de la comunicación la Ventanilla Única identifica la dependencia competente.	Persona asignada a la Ventanilla Única	N/A	
6	Entrega de la comunicación a la dependencia competente	La Ventanilla Única hará lo siguiente: • Si la comunicación fue radicada: Envía correo a la dependencia competente. • Si la comunicación NO fue radicada: Llama a la dependencia competente para que se acerquen a la Ventanilla Única a retirar los documentos físicos. • El representante retira los documentos aplicando las indicaciones establecidas en el presente documento.		• Correo electrónico de envío de la comunicación. • Planilla de entrega de documentos.	• Acceso al correo de recepción documental. • Hojas oficio blanco. • Carpetas legajadoras para custodiar las planillas de entrega. • Ganchos clip.
7	A partir de este punto, el procedimiento se integra a la actividad No. 6 del procedimiento general descrito en el Manual de Atención al Ciudadano.				

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL EN LA VENTANILLA ÚNICA		Código: P-AC-SGC-200-001
			Versión: 0.0
	TRD		200-28.11
	Página 7 de 8		

7.2. Flujograma del procedimiento para la atención presencial de PQRS



EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PRESENCIAL EN LA VENTANILLA ÚNICA	Código: P-AC-SGC-200-001	
		Versión: 0.0	
		TRD	200-28.11
		Página 8 de 8	

8. RECURSOS Y ELEMENTOS REQUERIDOS

- Kit de elementos de bioseguridad.
- Una cámara de videovigilancia instalada y en funcionamiento.
- Un escáner rápido.
- Una impresora rápida.
- Un sello de recibido.
- Un fechador.
- Un lapicero.
- Un quita ganchos
- El software de PQRS
- Una resma de hojas oficio blancas.
- Carpetas legajadoras.
- Una caja de ganchos clip.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Creación y aprobación del documento	26 de mayo de 2022

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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