

|   |                   |                                   |
|---|-------------------|-----------------------------------|
|  | <b>RESOLUCIÓN</b> | Código: F-GJ-SGC-101-005          |
|   |                   | Versión: 0.0                      |
|   |                   | Fecha Aprobación: Mayo 05 de 2020 |
|   |                   | Página 1 de 9                     |

**RESOLUCIÓN No. 00194 DE 2022  
(JULIO 25)**

*“Por medio de la cual se adopta el PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL EN LA VENTANILLA ÚNICA en Bomberos de Bucaramanga”*

**LA DIRECCIÓN GENERAL DE BOMBEROS DE BUCARAMANGA**

En uso de sus facultades Constitucionales, legales y en especial las conferidas en el Acuerdo No. 058 de 1987 del Concejo Municipal de Bucaramanga, y demás normas concordantes vigentes,

**CONSIDERANDO:**

1. Que Bomberos de Bucaramanga es una entidad pública descentralizada adscrita al Municipio de Bucaramanga, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, creada mediante el Acuerdo No. 058 de 1987 del Concejo de Bucaramanga, que tiene por objeto principal, de conformidad con la Ley 1575 de 2012, la gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos, sin perjuicio de las atribuciones de las demás entidades que conforman el Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres.

2. Que de acuerdo con la Resolución No. 205 del dieciséis (16) de octubre de 2015 por la cual se ajustó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, de Bomberos de Bucaramanga es función específica de la Dirección General expedir los actos administrativos, de acuerdo con las facultades concedidas por la Ley y los reglamentos.

3. Que la Constitución Política en su artículo 209, establece:

*(...) “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.”*

4. Que la Directiva 04 de 2021 de la Presidencia de la Republica indica que *“los servidores públicos y demás colaboradores del Estado de todas las entidades públicas de la rama ejecutiva del orden nacional deberán retornar a sus labores presenciales en cada uno de los municipios en que se encuentren sus instalaciones (...)”*

5. Que la mencionada Directiva 04 de 2021 de la Presidencia de la Republica *“invita a las demás ramas del poder público, a los entes autónomos, a los organismos de control y a las entidades territoriales para que adopten las directrices que se imparten en la presente Directiva, permitiendo el retorno a las actividades presenciales de los servidores públicos y demás colaboradores para seguir garantizando la prestación de los servicios y el cumplimiento de funciones públicas, todo con sujeción al protocolo de bioseguridad adoptado por el Ministerio de Salud y Protección Social.”* ↓

**EXCELENCIA Y COMPROMISO**

|   |                   |                                   |
|---|-------------------|-----------------------------------|
|  | <b>RESOLUCIÓN</b> | Código: F-GJ-SGC-101-005          |
|   |                   | Versión: 0.0                      |
|   |                   | Fecha Aprobación: Mayo 05 de 2020 |
|   |                   | Página 2 de 9                     |

**RESOLUCIÓN No. 00194 DE 2022**  
**(JULIO 25)**

*“Por medio de la cual se adopta el PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL EN LA VENTANILLA ÚNICA en Bomberos de Bucaramanga”*

6. Que a través de la Resolución 350 de 2022 del Ministerio de Salud y Protección Social se adopta el protocolo general de bioseguridad para el desarrollo de las actividades económicas, sociales, culturales y del Estado.

7. Que el 26 de mayo de 2022, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, a través del Acta No. 003, se aprobó el Procedimiento para la Atención Presencial en la Ventanilla Única en Bomberos de Bucaramanga.

En mérito de lo anterior, la **DIRECCIÓN GENERAL de BOMBEROS DE BUCARAMANGA,**

**RESUELVE:**

**PRIMERO: ADOPTAR** el PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL EN LA VENTANILLA ÚNICA en BOMBEROS DE BUCARAMANGA con la siguiente estructura y contenido:

**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.

**EXCELENCIA Y COMPROMISO**

|   |                   |                                   |
|---|-------------------|-----------------------------------|
|  | <b>RESOLUCIÓN</b> | Código: F-GJ-SGC-101-005          |
|   |                   | Versión: 0.0                      |
|   |                   | Fecha Aprobación: Mayo 05 de 2020 |
|   |                   | Página 3 de 9                     |

**RESOLUCIÓN No. 00194 DE 2022**  
**(JULIO 25)**

*“Por medio de la cual se adopta el PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL EN LA VENTANILLA ÚNICA en Bomberos de Bucaramanga”*

**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 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 7º 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* ✦

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

|   |                   |                                   |
|---|-------------------|-----------------------------------|
|  | <b>RESOLUCIÓN</b> | Código: F-GJ-SGC-101-005          |
|   |                   | Versión: 0.0                      |
|   |                   | Fecha Aprobación: Mayo 05 de 2020 |
|   |                   | Página 4 de 9                     |

**RESOLUCIÓN No. 00194 DE 2022  
(JULIO 25)**

*“Por medio de la cual se adopta el PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL EN LA VENTANILLA ÚNICA en Bomberos de Bucaramanga”*

*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

**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. ↙

**EXCELENCIA Y COMPROMISO**



## RESOLUCIÓN

Código: F-GJ-SGC-101-005

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo 05 de 2020

Página 5 de 9

### RESOLUCIÓN No. 00194 DE 2022 (JULIO 25)

*“Por medio de la cual se adopta el PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL EN LA VENTANILLA ÚNICA en Bomberos de Bucaramanga”*

- 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.

#### 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 escaneo.

#### 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.

### EXCELENCIA Y COMPROMISO



## RESOLUCIÓN

Código: F-GJ-SGC-101-005

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo 05 de 2020

Página 6 de 9

### RESOLUCIÓN No. 00194 DE 2022 (JULIO 25)

*"Por medio de la cual se adopta el PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL EN LA VENTANILLA ÚNICA en Bomberos de Bucaramanga"*

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.

## 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    | <p>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.</p> <p>Una vez se establezca la conformidad de la comunicación, se establece si requiere o no de ser radicado en el software de PQRS.</p> <p><b><u>Si requiere radicación:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se pasa a la Actividad 3.</li></ul> <p><b><u>Si no requiere ser radicado:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se acusa el recibido.</li><li>• Se pasa a la Actividad 5.</li></ul> | Persona asignada a la Ventanilla Única | <ul style="list-style-type: none"><li>• Acuse de recibido</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sello de recibido.</li><li>• Fechador.</li><li>• Lapicero.</li></ul> |

EXCELENCIA Y COMPROMISO

**RESOLUCIÓN**

Código: F-GJ-SGC-101-005

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo 05 de 2020

Página 7 de 9

**RESOLUCIÓN No. 00194 DE 2022  
(JULIO 25)**

*"Por medio de la cual se adopta el PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL  
EN LA VENTANILLA ÚNICA en Bomberos de Bucaramanga"*

| No. | Actividad  | Descripción de la Actividad   | Responsable                            | Registros  | Recursos   |
|-----|--|---|--|--|--|
| 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 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Carpeta digital con los documentos escaneados.</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Quita ganchos</li><li>• Escáner</li></ul>  |
| 4   | Radicación de la comunicación  | La persona de la Ventanilla Única radica la comunicación en el software de PQRS.<br><br>Obtiene el número del radicado.   | Persona asignada a la Ventanilla Única | <ul style="list-style-type: none"><li>• Recibido electrónico.</li><li>• Número de radicado</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Software de PQRS</li><li>• Impresora</li></ul>   |
| 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: <ul style="list-style-type: none"><li>• Si la comunicación fue radicada: Envía correo a la dependencia competente.</li><li>• Si la comunicación NO fue radicada: Llama a la dependencia competente para que se acerquen a la Ventanilla Única a retirar los documentos físicos.</li><li>• El representante retira los documentos aplicando las indicaciones establecidas en el presente documento.</li></ul> |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Correo electrónico de envío de la comunicación.</li><li>• Planilla de entrega de documentos.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Acceso al correo de recepción documental.</li><li>• Hojas oficio blanco.</li><li>• Carpetas legajadoras para custodiar las planillas de entrega.</li><li>• Ganchos clip.</li></ul> |
| 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. |   |  |  |  |

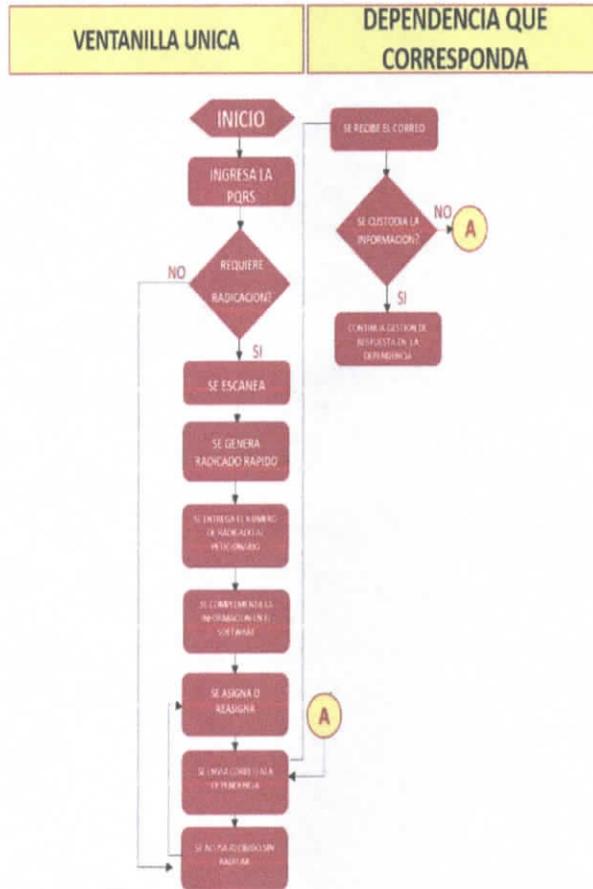
**EXCELENCIA Y COMPROMISO**



**RESOLUCIÓN No. 00194 DE 2022  
(JULIO 25)**

*“Por medio de la cual se adopta el PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL EN LA VENTANILLA ÚNICA en Bomberos de Bucaramanga”*

**7.2. Flujograma del procedimiento para la atención presencial de PQRS**



**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. ↴

**EXCELENCIA Y COMPROMISO**

|   |                   |                                   |
|---|-------------------|-----------------------------------|
|  | <b>RESOLUCIÓN</b> | Código: F-GJ-SGC-101-005          |
|   |                   | Versión: 0.0                      |
|   |                   | Fecha Aprobación: Mayo 05 de 2020 |
|   |                   | Página 9 de 9                     |

**RESOLUCIÓN No. 00194 DE 2022  
(JULIO 25)**

*“Por medio de la cual se adopta el PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL  
EN LA VENTANILLA ÚNICA en Bomberos de Bucaramanga”*

**SEGUNDO: ORDENAR** a las diferentes dependencias de BOMBEROS DE BUCARAMANGA el acatamiento, la implementación y puesta en marcha del procedimiento de Atención Presencial en la Ventanilla Única.

**TERCERO: DOCUMENTAR** el procedimiento con la estructura establecida por el Sistema de Calidad adoptado por BOMBEROS DE BUCARAMANGA.

**CUARTO: DIVULGAR** el presente acto administrativo y el procedimiento a través de los medios de comunicación e información de la entidad.

**QUINTO: DEROGAR** los actos administrativos que sean contrarios a la presente resolución.

**SEXTO: ENVIAR** copia de la presente Resolución a la Dirección Administrativa y Financiera de la Entidad, para sus fines pertinentes.

**SÉPTIMO: RECURSOS.** Contra la presente Resolución no proceden recursos.

**OCTAVO: VIGENCIA.** La presente Resolución rige a partir del primero (1) de agosto de 2022.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bucaramanga a los veinticinco (25) días del mes de julio de 2022



**YELITZA OLIVEROS RAMÍREZ**  
Directora General  
BOMBEROS DE BUCARAMANGA

Proyectó: Juan Manuel Lozada Riaño. Judicante.   
 Revisó aspectos técnicos: Javier Enrique Sandoval Gómez. Contratista de Apoyo en Hábeas Data y Atención al Ciudadano.   
 Revisó aspectos jurídicos: Dra. Deisy Yesenia Villamizar Córdoba. Jefe Oficina Asesora Jurídica.   
 Revisó aspectos administrativos: Dra. Dahidith Silvana Hernández Isidro. Directora Administrativa y Financiera. 

**EXCELENCIA Y COMPROMISO**