

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 1 de 32	

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE	4
3.	VIGENCIA.....	4
4.	RESPONSABLE	4
5.	MARCO LEGAL	4
6.	OBLIGATORIEDAD DE CUMPLIMIENTO	7
7.	GLOSARIO	7
8.	CONDICIONES GENERALES	9
8.1.	COMUNICACIONES EXTERNAS	9
8.1.1.	PQRS.....	9
8.1.2.	Requerimientos administrativos o judiciales	10
8.1.3.	Notificaciones judiciales	11
8.1.4.	Comunicaciones informativas	11
8.1.5.	Comunicaciones comerciales.....	12
8.2.	COMUNICACIONES INTERNAS	12
8.2.1.	CLASIFICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS.....	12
8.2.1.1.	Peticiones internas:.....	12
8.2.1.2.	Correos electrónicos corporativos:.....	12
8.3.	EL DERECHO DE PETICIÓN	12
8.3.1.	Contenido de los derechos de petición	13
8.3.2.	Peticiones incompletas	13
8.3.3.	Desistimiento tácito.....	14
8.3.4.	Desistimiento expreso	14
8.3.5.	Peticiones reiterativas	15
8.3.6.	Peticiones análogas	15
8.3.7.	Peticiones oscuras	15
8.3.8.	Peticiones anónimas	15
8.3.9.	Rechazo de las peticiones	15
8.3.10.	Atención prioritaria	15
8.3.11.	Funcionario sin competencia.....	16

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 2 de 32	

8.4. RECLAMOS DE HÁBEAS DATA	16
8.4.1. Responsabilidad en la gestión de los reclamos de Hábeas Data	16
8.5. ATENCIÓN PRESENCIAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y ADULTOS MAYORES	17
9. TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA	17
9.1. AMPLIACIÓN DEL PLAZO PARA RESOLVER LAS PQRS	18
10. RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS	19
10.1. RECEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN	19
10.2. RADICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	20
10.2.1. Radicación a varias dependencias o áreas	21
10.2.2. Excepción de radicación de solicitudes de varios servicios de prevención y acompañamientos en eventos	21
10.3. ASIGNACIÓN DE LA COMUNICACIÓN	21
10.3.1. Asignación a varias dependencias o áreas	22
10.3.2. Excepción en la asignación de solicitudes de varios servicios de prevención y acompañamientos en eventos	22
11. CANALES HABILITADOS PARA RECEPCIONAR LAS COMUNICACIONES	22
12. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES EN BOMBEROS DE BUCARAMANGA	23
13. TRATAMIENTO DE LAS RESPUESTAS EN EL SOFTWARE DE PQRS	25
13.1. Cargue de varias respuestas	27
14. TRATAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES QUE INGRESAN POR LA PÁGINA WEB	27
15. TRATAMIENTO A LAS COMUNICACIONES INTERNAS	27
15.1. Radicación de las comunicaciones remitidas por funcionarios y contratistas de la entidad	27
15.2. Excepción para la radicación de las comunicaciones remitidas por funcionarios y contratistas de la entidad	28
16. ACCESO Y USO DEL SOFTWARE DE PQRS	29
17. INFORMES DE PQRS	29
18. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	29
19. HISTORIAL DE CAMBIOS	30

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 3 de 32	

ANEXO.....	31
CIRCULAR PA-GF-004-2022 TRÁMITES INTERNOS Y DÍAS DE ENTREGA	31

COPIA CONTROLADA

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 4 de 32	

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.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 5 de 32	

- **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.
- **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

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 6 de 32	

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.

- **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.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 7 de 32	

6. OBLIGATORIEDAD DE CUMPLIMIENTO

La no observancia u omisión a las disposiciones establecidas en el presente documento podrá ser considerada como incumplimiento a los deberes por parte del funcionario público de conformidad con el Artículo 38 de la 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”, o a las obligaciones generales del contratista.

7. GLOSARIO

- a. **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.
- b. **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.
- c. **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.
- d. **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.
- e. **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

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 8 de 32	

funcionamiento intelectual y en la conducta adaptativa, que se manifiesta en habilidades adaptativas conceptuales, sociales y prácticas.

- f. **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.
- g. **Plazo:** Tiempo en el cual la entidad está obligada a responder la PQRS.
- h. **Prórroga:** Es en sí misma una extensión del plazo.
- i. **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.
- j. **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 a falta de atención de una solicitud.
- k. **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.
- l. **Sugerencia:** Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- m. **Ventanilla Única:** Sitio físico o virtual definido por la entidad en donde se gestiona el ingreso y envío de las comunicaciones internas y externas.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 9 de 32	

8. CONDICIONES GENERALES

8.1. COMUNICACIONES EXTERNAS

Es toda aquella comunicación que es allegada a la entidad por parte de cualquier ciudadano.

Dentro de las comunicaciones externas están:

8.1.1. PQRS

Dentro de esta clasificación se incluyen las peticiones, consultas, quejas, reclamos, requerimientos judiciales o administrativos, sugerencias, denuncias, y las solicitudes de 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.

8.1.1.1. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS

- a) **Consulta de Hábeas Data:**
Solicitud del Titular o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a su información personal en custodia de la entidad.
- b) **Consulta general:**
La persona busca una orientación, consejo o punto de vista de la entidad frente a materias a cargo de ella.
- c) **Denuncia:**
Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados los funcionarios o contratistas de la entidad en el ejercicio de sus funciones o actividades, las cuales serán atendidas en los términos previstos por el Código Único Disciplinario.
- d) **Petición de documentos o de información:**
La persona solicita copia de documentos, información o datos que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 10 de 32	

e) **Petición general o particular:**

La persona pide la intervención o actuación de la entidad frente a una situación específica que afecta la afecta sólo a ella o al público en general.

f) **Queja:**

Expresión de insatisfacción hacia la conducta o la acción de un funcionario o contratista de la entidad.

g) **Reclamo:**

Expresión de insatisfacción hacia la prestación de los servicios a cargo de la entidad, ya sea por la prestación deficiente de un servicio o a la a falta de atención de una solicitud.

h) **Reclamo de Hábeas Data:**

La persona considera que su información personal, en poder de la entidad, debe ser objeto de corrección, actualización o supresión o cuando advierta el incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley de protección de datos personales.

i) **Solicitudes de trámites y servicios prestados por la entidad:**

La persona busca la adquisición de los servicios misionales prestados por la entidad.

j) **Sugerencia:**

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

8.1.2. 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.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 11 de 32	

8.1.3. 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 correo recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co y sean notificaciones judiciales se reenviarán al correo notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co.
3. Las comunicaciones que ingresen por el buzón notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co y NO sean notificaciones judiciales, se reenviarán al correo recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co.
4. El correo 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.
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 día hábil siguiente.

8.1.4. 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.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 12 de 32	

8.1.5. 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.

8.2. 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.

8.2.1. CLASIFICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS

8.2.1.1. 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.

8.2.1.2. 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.

8.3. EL DERECHO 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.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 13 de 32	

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.

8.3.1. Contenido de los derechos de petición

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.

8.3.2. 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.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 14 de 32	

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

8.3.3. Desistimiento tácito

Se entenderá que el petitionario 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 petitionario 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.

8.3.4. 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.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 15 de 32	

8.3.5. **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 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.

8.3.6. **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.

8.3.7. **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.

8.3.8. **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.

8.3.9. **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.

8.3.10. **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

EXCELENCIA Y COMPROMISO

 <p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: M-AC-SGC-200-001	
	Versión: 3.0	
	Fecha de Aprobación:	
	TRD	200-28.1
	Página 16 de 32	

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.

8.3.11. 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.

8.4. 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.
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.

8.4.1. 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.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 17 de 32	

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.

8.5. 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.

9. TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA

Las comunicaciones que requieren respuesta tendrán los siguientes términos:

Tabla 1 Términos de respuesta por tipo de solicitud

TIPO DE SOLICITUD	DESCRIPCIÓN	TÉRMINOS
Petición general o particular	La persona pide la intervención o actuación de la entidad frente a una situación específica que afecta la afecta sólo a ella o al público en general.	15 días hábiles
Solicitud de inspecciones, apoyos, acompañamientos, capacitaciones y otros servicios	La persona busca la adquisición de los servicios misionales prestados por la entidad.	15 días hábiles
Quejas	Expresión de insatisfacción hacia la conducta o la acción de un funcionario o contratista de la entidad.	15 días hábiles
Reclamos	Expresión de insatisfacción hacia la prestación de los servicios a cargo de la entidad, ya sea por la prestación deficiente de un servicio o a la a falta de atención de una solicitud.	15 días hábiles
Reclamos de Hábeas Data	La persona considera que su información personal, en poder de la entidad, debe ser objeto de corrección, actualización o supresión o cuando advierta el incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley de protección de datos personales.	15 días hábiles

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 18 de 32	

TIPO DE SOLICITUD	DESCRIPCIÓN	TÉRMINOS
Sugerencias	Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días hábiles
Denuncias	Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados los funcionarios o contratistas de la entidad en el ejercicio de sus funciones o actividades.	15 días hábiles
Petición de documentos o de información	La persona solicita copia de documentos, información o datos que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla.	10 días hábiles
Consultas de Hábeas Data	Solicitud del Titular o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a su información personal en custodia de la entidad.	10 días hábiles
Consulta general	La persona busca una orientación, consejo o punto de vista de la entidad frente a materias a cargo de ella.	30 días hábiles
Requerimientos judiciales o administrativos	Cuando una autoridad administrativa o judicial le hace una petición de información o documentos a la entidad.	Viene definido en el requerimiento

9.1. AMPLIACIÓN DEL PLAZO PARA RESOLVER LAS PQRS

Cuando, de manera excepcional, la entidad no pueda resolver la PQRS en los plazos anteriormente señalados, el plazo inicial podrá ser ampliado mediante una prórroga, la cual no podrá ser superior al plazo inicial.

Por lo tanto, el plazo total no podrá exceder el doble del plazo inicial.

En este caso, el funcionario competente debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término inicial, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo total razonable en que se resolverá o dará respuesta.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 19 de 32	

10. RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS

10.1. RECEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN

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

Adicionalmente, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- a) En la Ventanilla Única se validará si la comunicación requiere ser radicada o no en el Software de PQRS.
- b) 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.
- c) Ninguna dependencia podrá negarse a recibir una comunicación, por lo tanto, deberá realizar la siguiente gestión:
 - Si la comunicación no pasó por la Ventanilla Única, se deberá enviar la comunicación al correo recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co para que sea radicada (si lo requiere).
 - Si la comunicación no pasó por la Ventanilla Única y NO es de su competencia, se deberá enviar la comunicación al correo recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co informando la dependencia respectiva.
 - 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.
 - 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.
- d) Aquellas comunicaciones de carácter personal no serán gestionadas por la Ventanilla Única.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 20 de 32	

- e) En caso de que una dependencia requiera enviar una comunicación a todo el personal administrativo, a todo el personal operativo y/o a los contratistas, lo puede hacer a través de la Ventanilla Única.
- f) En caso de que una dependencia requiera enviar una comunicación a sólo cierto el personal administrativo, a cierto personal operativo y/o a ciertos contratistas, lo debe realizar ella misma.
- g) Los correos electrónicos corporativos recibidos por la Ventanilla Única no se radicarán y se reenviarán a la dependencia interna competente.

10.2. RADICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Para poder radicar la comunicación en el Software de PQRS, ella debe contener por lo menos lo siguiente:

- a) La solicitud debe estar dirigida a Bomberos de Bucaramanga, o a una de sus dependencias o a algún funcionario de la entidad.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante o contacto.
- c) El tipo y número del documento de identidad del solicitante.
- d) Dirección física (en caso de requerir algún servicio prestado por la entidad)
- e) Correo electrónico de contacto.
- f) Asunto de la solicitud.
- g) Detalle de la solicitud.
- h) La firma del peticionario cuando fuere el caso.
- i) 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/>

Adicionalmente, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- 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.
- 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.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 21 de 32	

Posteriormente revisará las comunicaciones ingresadas por el correo recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co

- 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 únicamente 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.

- Si la radicación 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.

10.2.1. Radicación a varias dependencias o áreas

Cuando la comunicación contenga solicitudes o peticiones que correspondan a varias dependencias o áreas de la entidad, la Ventanilla Única la asignará a las dependencias correspondientes seleccionándolas en el software de PQRS.

10.2.2. Excepción de radicación de solicitudes de varios servicios de prevención y acompañamientos en eventos

Cuando la comunicación se refiera a servicios de prevención y acompañamiento a eventos, la solicitud se debe radicar únicamente a la dependencia de Operaciones.

10.3. ASIGNACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Para la asignación de la comunicación a la dependencia o dependencias respectivas, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- La base para establecer la o las dependencias competentes será el contenido de la comunicación y su análisis de cuál o cuáles dependencias tienen en su custodia la información requerida para proyectar la respuesta.
- Lo anterior significa que, ni el asunto ni a quien viene dirigida la comunicación se tendrán en cuenta para su asignación.
- 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.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 22 de 32	

10.3.1. Asignación a varias dependencias o áreas

Cuando la comunicación contenga solicitudes o peticiones que correspondan a varias dependencias o áreas de la entidad, la Ventanilla Única deberá informar por correo electrónico a aquellas dependencias o áreas a las que se les ha asignado la comunicación.

10.3.2. Excepción en la asignación de solicitudes de varios servicios de prevención y acompañamientos en eventos

Cuando la comunicación se refiera a servicios de prevención y acompañamiento a eventos, la solicitud se debe radicar únicamente a la dependencia de Operaciones, pero el correo de notificación se debe enviar, tanto a Operaciones como a Prevención.

11. CANALES HABILITADOS PARA RECEPCIONAR LAS COMUNICACIONES

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

Tabla 2 Canales para recepcionar comunicaciones

CANAL	OPCIONES	DESCRIPCIÓN
Página web de la Entidad	Formulario de Registro de Solicitud	A través del enlace: http://pqr.bomberosdebucaramanga.gov.co:8080/regPgrs.aspx
Página web de la Entidad	Chat	En la página inicial https://www.bomberosdebucaramanga.gov.co/ puede dejar un mensaje en el Chat de la institución. El Área de Sistemas deberá solicitar al remitente la información completa para poder radicar su solicitud. 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 repciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co
Correo electrónico institucional	Otros correos institucionales	Los ciudadanos podrán enviar sus comunicaciones a cualquiera de los correos electrónicos de carácter institucional.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 23 de 32	

CANAL	OPCIONES	DESCRIPCIÓN
Correo electrónico institucional	Correo para notificaciones judiciales	Las notificaciones judiciales deberán ser remitidas a través del correo notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co
Presencial	Ventanilla Única	Edificio Administrativo. entrada por la Carrera 11, Esquina sur occidente. Bucaramanga, Santander, Colombia.

12. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES EN BOMBEROS DE BUCARAMANGA

Tabla 3 Procedimiento para la gestión de las comunicaciones

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"> Responsable de la Ventanilla Única. Funcionarios y contratistas que reciben la comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de ingreso de la comunicación por página Web. Correo electrónico.
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"> Ventanilla Única. 	N/A
3	Radicación y asignación	<p>Con base en el contenido de la comunicación la Ventanilla Única la asigna a la o las dependencias competentes.</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"> Ventanilla Única. 	<ul style="list-style-type: none"> Número de radicado
4	Notificación	La Ventanilla Única envía correo electrónico a la o las dependencias respectivas informando la asignación de la solicitud y su número de radicado.	<ul style="list-style-type: none"> Ventanilla Única. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: M-AC-SGC-200-001

Versión: 3.0

Fecha de Aprobación:

TRD | 200-28.1

Página 24 de 32

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
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"> Persona o personas competentes para proyectar la respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta proyectada.
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"> Persona competente. 	<ul style="list-style-type: none"> Oficio respuesta. de Firma(s)
7	Envío de la respuesta al interesado	<p>La dependencia responsable envía la respuesta al solicitante dirigiéndola al correo que éste haya suministrado.</p> <p>Si la comunicación contiene varias peticiones y a cada una de ellas les correspondan diferentes términos de respuesta, al peticionario se le podrá contestar mediante respuestas parciales en diferentes tiempos bajo el mismo radicado. En el "asunto" de cada respuesta se debe escribir: "Respuesta parcial a su solicitud de radicado No. #####".</p>	<ul style="list-style-type: none"> Persona responsable de enviar la respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico de respuesta al interesado.
8	Cierre de la solicitud en el software de PQRS	<p>Se ingresa al software de PQRS para registrar la respuesta.</p> <p><u>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.</u></p> <p>La entidad los usuarios y contraseñas para acceder al software.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Persona responsable de enviar la respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico de comunicación de envío de la respuesta al interesado.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 25 de 32	

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
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"> • Usuarios con acceso al Software de PQRS. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de PQRS.
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"> • Persona designada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes de alertas. • Informes de PQRS.
11	Control	La oficina de Control Interno realiza control a los seguimientos realizados por la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe oficina de Control Interno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de hallazgos, observaciones y recomendaciones

13. TRATAMIENTO DE LAS RESPUESTAS EN EL SOFTWARE DE PQRS

La gestión de las comunicaciones consta de componentes: uno tecnológico (el software) y otro manual (externo al software), lo que significa que no todas las acciones realizadas a una PQRS quedan registradas en el software en tiempo real.

Por ello, la o las dependencias asignadas deben gestionar la respuesta y cierre de la solicitud directamente en el mencionado software de PQRS.

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

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.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 26 de 32	

- La respuesta dada al interesado debe ser registrada en el software de PQRS. De esta forma, se generará el “CIERRE PARCIAL” o “CIERRE TOTAL” de dicha solicitud en el software de PQRS.
- El “CIERRE PARCIAL” se generará cuando hay varias dependencias o áreas asignadas y sólo algunas han cargado la respuesta al software. A ellas les registrará la PQRS como “*cerrada parcialmente*” mientras que a aquellas que no han cargado la respuesta la PQRS les aparecerá como “*abierta*”.
- Para cargar la respuesta se debe diligenciar el campo de Observaciones y seleccionar el check box que está a la izquierda del campo “fecha”.

Responder/Devolver/Eliminar

Observación:

Descripción de la Respuesta / Observaciones de Devolución / Observaciones de la Eliminación

Adjuntar Documento de Respuesta:

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

Ninguno archivo selec.

Seleccionar Asignación: *

	Fecha	Dependencia	Área	Funcionario
<input checked="" type="checkbox"/>	14/03/2023 02:07	[REDACTED]	N/A	N/A

Responder

Responder con Oficio y Consecutivo

Eliminar Asignación

- Por ninguna razón se debe seleccionar el check box que está antes de la frase “*Eliminar Asignación y Cerrar solicitud*”
- En los casos en que se requiera adjuntar un documento anexo, se debe usar la opción “Adjuntar Documento de Respuesta”.
- Es de carácter obligatorio que el documento que se adjunte como respuesta debe ser en formato que no permita su edición posterior.
- Para “cerrar” la solicitud se debe escoger la opción “Responder”.
- Cada dependencia debe revisar permanentemente sus PQRS con el fin de confirmar si existe alguna solicitud pendiente de “CERRAR”.
- La Ventanilla Única NO enviará ningún tipo de respuesta al solicitante o peticionario.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 27 de 32	

11. Una vez realizado el radicado y la asignación de la solicitud, la respuesta deberá enviarla la dependencia respectiva.

13.1. Cargue de varias respuestas

En los casos en que se han asignado varias dependencias o áreas para gestionar una misma PQRS, cada dependencia o área debe cargar en el software su respuesta.

Solamente cuando todas las respuestas estén cargadas, la PQRS cambiará su estado a “CERRADA”.

14. 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:

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

15. TRATAMIENTO A LAS COMUNICACIONES INTERNAS

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

15.1. Radicación de las comunicaciones remitidas por funcionarios y contratistas de la entidad

Toda comunicación que ingrese a la Ventanilla Única remitida por funcionarios y/o contratistas de la entidad y que esté dirigida a otros funcionarios y/o dependencias de la misma entidad en donde el remitente solicite la resolución 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 DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 28 de 32	

algún tema en particular, el suministro de información o copia de documentos, la comunicación se debe radicar en el software de PQRS.

15.2. Excepción para la radicación de las comunicaciones remitidas por funcionarios y contratistas de la entidad

No se radicarán las siguientes comunicaciones remitidas por funcionarios y contratistas de la entidad:

- Aquellas relacionadas con trámites internos entre funcionarios y/o dependencias.
- Aquellas solicitudes relacionadas en la circular PA-GF-004-2022 Trámites internos y días de entrega del 12 de enero de 2022 emitida por la Dirección Administrativa y Financiera, la cual se anexa al presente manual.

Adicional a lo anterior, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a. Las peticiones internas recibirán el mismo tratamiento a las peticiones externas en cuanto a su clasificación y términos de respuesta.
- b. Todas las comunicaciones realizadas entre dependencias a través de correos electrónicos corporativos se deben enviar directamente desde el correo remitente a la dependencia destinataria.
- c. Las comunicaciones realizadas entre dependencias a través de correos electrónicos corporativos no deberán enviarse a la Ventanilla Única como dependencia receptora principal.
- d. 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.
- e. Los únicos correos internos que deben enviarse al correo recepciondocumental@bomberosdebucaramanga.gov.co serán aquellos cuyo contenido deba ser difundido a todo el personal de la entidad.
- f. Cada dependencia tendrá la potestad de aceptar o no las comunicaciones internas realizadas desde correos electrónicos personales y no corporativos.
- g. Cada dependencia tendrá la potestad de aceptar o no documentos en físico adjuntos a la comunicación interna.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 29 de 32	

16. ACCESO Y USO DEL SOFTWARE DE PQRS

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

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.

La entidad cuenta con el documento llamado INSTRUCTIVO PARA EL ACCESO Y USO DEL SOFTWARE DE PQRS en el cual se establecen los lineamientos de acceso, uso y operación del software de PQRS.

17. 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:

- a. Las notificaciones judiciales, las comunicaciones de carácter informativo y las comunicaciones comerciales NO se deben incluir en los informes de PQRS.
- b. Los informes generados que sean diferentes a los exigidos por la legislación colombiana serán de carácter deliberatorio de los servidores públicos por lo tanto será “información exceptuada” de suministrar a terceros de conformidad con el párrafo del Artículo 19 de la Ley 1712 de 2014 o Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

18. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N/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 DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 30 de 32	

19. HISTORIAL DE CAMBIOS

Tabla 4 Historial de cambios del documento

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
3.0	Modificación del documento conforme con la Resolución 091 de marzo 30 de 2023	30 de marzo de 2023

COPIA CONTROLADA

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-AC-SGC-200-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha de Aprobación:	
		TRD	200-28.1
		Página 31 de 32	

ANEXO CIRCULAR PA-GF-004-2022 TRÁMITES INTERNOS Y DÍAS DE ENTREGA

	FORMATO CIRCULAR	Código: F-GD-SGC-110-007	
		Versión: 0.0	
		Fecha Aprobación: Mayo 05 de 2020	
		Página: 3 de 68	

N/Ref.: PA-GF-004-2022

PARA: FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS

DE: DAHIDITH SILVANA HERNANDEZ ISIDRO
Directora Administrativa y Financiera

FECHA: ENERO 12 DE 2022

ASUNTO: SOLICITUD PARA TRÁMITES INTERNOS Y DÍAS DE ENTREGA.

De manera atenta me permito recordarles que cualquier trámite y/o solicitud que requieran correspondiente a temas laborales, deben realizarlo únicamente a través del correo institucional secretaria.admin@bomberosdebucaramanga.gov.co.

Los trámites son los siguientes:

1. **TRÁMITE PARA CERTIFICADOS LABORALES**
 - **Solicitud:** A través del correo electrónico institucional secretaria.admin@bomberosdebucaramanga.gov.co, adjuntando en PDF la estampilla de la casa del libro y la solicitud correspondiente donde se especifique que se requiere.
 - **Días para tramitar el requerimiento:** De lunes a viernes en horario de atención de (7:30 a.m. a 12:00 a.m. y 1:00 p.m. a 5:00 p.m.)
 - **Días de entrega:** Las solicitudes serán enviadas al correo electrónico institucional asignado a cada funcionario, el día siguiente hábil de recibida la solicitud en la Dirección Administrativa y Financiera a partir de la 1:00 p.m.
2. **TRÁMITE PARA CERTIFICADOS CESANTIAS CON DESTINO A LA C.P.S.M**
 - **Solicitud:** A través del Correo electrónico institucional secretaria.admin@bomberosdebucaramanga.gov.co, se debe diligenciar y enviar escaneado el formato establecido por la Entidad el cual se adjunta. (Formato solicitud de cesantías CPSM)
 - **Días para tramitar el requerimiento:** De lunes a viernes en horario de atención de (7:30 a.m. a 12:00 a.m. y 1:00 p.m. a 5:00 p.m.)
 - **Días de entrega:** Las solicitudes serán enviadas al correo electrónico institucional asignado a cada funcionario, el día siguiente hábil de recibida la solicitud en la Dirección Administrativa y Financiera a partir de la 1:00 p.m.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: M-AC-SGC-200-001

Versión: 3.0

Fecha de Aprobación:

TRD 200-28.1

Página 32 de 32



FORMATO CIRCULAR

Código: F-GD-SGC-110-007

Versión: 0.0

Fecha Aprobación: Mayo 05 de 2020

Página: 4 de 68

3. TRÁMITE PARA LIBRANZAS.

- Solicitud:** A través del correo electrónico institucional secretaria.admin@bomberosdebucaramanga.gov.co. Se debe diligenciar y enviar escaneado el formato establecido por la Entidad el cual se adjunta. (F-TH-SGC-110-014 FORMATO AUTORIZACIÓN DE LIBRANZA)

Si la libranza es para compra de cartera debe adjuntar carta de compromiso donde menciona la(s) Entidad(es), monto (s) y número(s) de obligación(es) que va a cancelar, o en caso contrario la libranza debe establecer la(s) Entidad (es) donde recogen créditos anteriores y el funcionario cuenta con cinco (5) días para allegar los paz y salvos correspondientes.

- Días para tramitar el requerimiento:** De lunes a viernes en horario de atención (7:30 a.m. a 12:00 a.m. y 1:00 p.m. a 5:00 p.m.)
- Días de entrega:** Las solicitudes serán enviadas al correo electrónico institucional asignado a cada funcionario, el segundo (2) día hábil de recibida la solicitud en la Dirección Administrativa y Financiera a partir de la 1:00 p.m.

4. TRÁMITE PARA PERMISOS LABORALES.

Se debe diligenciar el formato de calidad F-TH-SGC-110-005 FORMATO PERMISO LABORAL y tener las firmas de: Solicitante, Vo. Bo. Aprobación Jefe Inmediato, Vo. Bo. Capitán de Operaciones, Vo. Bo. Directora Administrativa y Financiera y Aprobación Dirección General. Los permisos laborales se deben escanear y enviar al correo electrónico institucional administrativo@bomberosdebucaramanga.gov.co

Todo permiso laboral debe estar firmado, justificado, y radicado en la Dirección Administrativa y Financiera, antes de ausentarse del sitio de trabajo para hacer efectivo el permiso otorgado.

5. TRÁMITE PARA SOPORTES DE LA HISTORIA LABORAL.

- Días para tramitar el requerimiento:** De lunes a viernes en horario de atención de (7:30 a.m. a 12:00 a.m. y 1:00 p.m. a 5:00 p.m.), deberán ser escaneados en PDF y enviados al correo electrónico institucional hist.laborales@bomberosdebucaramanga.gov.co

Una vez se reciban los documentos, se dará respuesta informando el recibido del mismo, si los documentos no son legibles o falta algún campo de firma se informará también.

Cordialmente,

DAIRÓITH SILVANA HERNÁNDEZ ISIDRO
Directora Administrativa y Financiera

Elaboró: Liliana Mariela Tello Quevedo - Secretaria
Revisó y aprobó: Dairóith Silvana Hernández Isidro - Directora Administrativa y Financiera

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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