



RESOLUCIÓN

Código: F-GJ-SGC-110-005

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 3/11/2022

TRD | 100-41

Página 1 de 13

RESOLUCIÓN No. 0091 DE 2023 (MARZO 30)

"Por medio de la cual se realiza modificaciones al Manual para la Atención al Ciudadano en Bomberos de Bucaramanga adoptado mediante la Resolución Nro. 149 de junio 07 de 2022"

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 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 mediante la Resolución 149 del 07 de junio de 2022 se adoptó el Manual para la Atención al Ciudadano en Bomberos de Bucaramanga.

5. Que mediante acta de reunión No. 009 del ocho (08) de marzo de 2023 y acta de reunión No. 010 del veintinueve (29) de marzo de 2023, el Comité Institucional de Evaluación y Desempeño de Bomberos de Bucaramanga, de conformidad con el artículo 5 de la Resolución 104 del 29 de junio de 2018 por la cual se integró y reglamentó este comité, se reunió con el fin de analizar, estudiar y establecer modificaciones a las actuales políticas y procedimientos relacionados con la atención al ciudadano.

6. Que en atención a lo concluido en acta de reunión No. 009 del ocho (08) de marzo de 2023 y en acta de reunión No. 010 del veintinueve (29) de marzo de 2023, el Comité Institucional de Evaluación y Desempeño

EXCELENCIA Y COMPROMISO



RESOLUCIÓN

Código: F-GJ-SGC-110-005

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 3/11/2022

TRD 100-41

Página 2 de 13

RESOLUCIÓN No. 0091 DE 2023 (MARZO 30)

"Por medio de la cual se realiza modificaciones al Manual para la Atención al Ciudadano en Bomberos de Bucaramanga adoptado mediante la Resolución Nro. 149 de junio 07 de 2022"

de Bomberos de Bucaramanga, establece que se hace necesario modificar parcialmente el Acto Administrativo No. 0149 del 07 de junio de 2022, "Por medio de la cual se adopta el Manual para la Atención al Ciudadano en Bomberos de Bucaramanga"

En mérito de lo expuesto, la Dirección General de Bomberos de Bucaramanga,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. ADICIONAR el título 6, el cual quedará así:

1. 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.

ARTÍCULO SEGUNDO. ADICIONAR los literales g) y h) al título 7, que quedará así:

2. GLOSARIO

g. Plazo: Tiempo en el cual la entidad está obligada a responder la PQRS.

h. Prórroga: Es en sí misma una extensión del plazo.

ARTÍCULO TERCERO. ADICIONAR la columna DESCRIPCIÓN a la tabla del título 9, la cual quedará así:

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 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

EXCELENCIA Y COMPROMISO

OK

 <p>1949 Comando Único de Bomberos</p>	RESOLUCIÓN	Código: F-GJ-SGC-110-005	
		Versión: 1.0	
		Fecha Aprobación: 3/11/2022	
		TRD	100-41
		Página 3 de 13	

**RESOLUCIÓN No. 0091 DE 2023
(MARZO 30)**

"Por medio de la cual se realiza modificaciones al Manual para la Atención al Ciudadano en Bomberos de Bucaramanga adoptado mediante la Resolución Nro. 149 de junio 07 de 2022"

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 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
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

EXCELENCIA Y COMPROMISO

05

	RESOLUCIÓN	Código: F-GJ-SGC-110-005	
		Versión: 1.0	
		Fecha Aprobación: 3/11/2022	
		TRD	100-41
		Página 4 de 13	

**RESOLUCIÓN No. 0091 DE 2023
(MARZO 30)**

“Por medio de la cual se realiza modificaciones al Manual para la Atención al Ciudadano en Bomberos de Bucaramanga adoptado mediante la Resolución Nro. 149 de junio 07 de 2022”

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
---	---	------------------------------------

ARTÍCULO CUARTO. ADICIONAR el subtítulo 9.1 al título 9, el cual quedará así:

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.

ARTÍCULO QUINTO. MODIFICAR el título 10, el cual quedará así:

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 repciondocumental@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

EXCELENCIA Y COMPROMISO

48



RESOLUCIÓN

Código: F-GJ-SGC-110-005

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 3/11/2022

TRD 100-41

Página 5 de 13

RESOLUCIÓN No. 0091 DE 2023 (MARZO 30)

"Por medio de la cual se realiza modificaciones al Manual para la Atención al Ciudadano en Bomberos de Bucaramanga adoptado mediante la Resolución Nro. 149 de junio 07 de 2022"

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.
 - 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 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 LA COMUNICACIÓN

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.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

8



RESOLUCIÓN

Código: F-GJ-SGC-110-005

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 3/11/2022

TRD | 100-41

Página 6 de 13

RESOLUCIÓN No. 0091 DE 2023 (MARZO 30)

"Por medio de la cual se realiza modificaciones al Manual para la Atención al Ciudadano en Bomberos de Bucaramanga adoptado mediante la Resolución Nro. 149 de junio 07 de 2022"

- 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.

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

EXCELENCIA Y COMPROMISO



RESOLUCIÓN

Código: F-GJ-SGC-110-005

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 3/11/2022

TRD 100-41

Página 7 de 13

RESOLUCIÓN No. 0091 DE 2023 (MARZO 30)

"Por medio de la cual se realiza modificaciones al Manual para la Atención al Ciudadano en Bomberos de Bucaramanga adoptado mediante la Resolución Nro. 149 de junio 07 de 2022"

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.

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.

ARTÍCULO SEXTO. MODIFICAR un texto en la Descripción de la Actividad No. 7 de la tabla del título 12, la cual quedará así:

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
-----	-----------	-----------------------------	-------------	-----------

EXCELENCIA Y COMPROMISO



RESOLUCIÓN

Código: F-GJ-SGC-110-005

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 3/11/2022

TRD 100-41

Página 8 de 13

RESOLUCIÓN No. 0091 DE 2023 (MARZO 30)

"Por medio de la cual se realiza modificaciones al Manual para la Atención al Ciudadano en Bomberos de Bucaramanga adoptado mediante la Resolución Nro. 149 de junio 07 de 2022"

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
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>	Persona responsable de enviar la respuesta.	Correo electrónico de respuesta al interesado.

ARTÍCULO SÉPTIMO. ADICIONAR los numerales 2), 3), 5) y 7), y el subtítulo 13.1 al título 13, el cual quedará así:

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.
2. 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.
3. 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".
4. Para cargar la respuesta se debe diligenciar el campo de Observaciones y seleccionar el check box que está a la izquierda del campo "fecha".

EXCELENCIA Y COMPROMISO



RESOLUCIÓN

Código: F-GJ-SGC-110-005

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 3/11/2022

TRD 100-41

Página 9 de 13

RESOLUCIÓN No. 0091 DE 2023 (MARZO 30)

"Por medio de la cual se realiza modificaciones al Manual para la Atención al Ciudadano en Bomberos de Bucaramanga adoptado mediante la Resolución Nro. 149 de junio 07 de 2022"

Gráfica No. 1. Pantallazo de la opción para cargar la respuesta y cerrar una PQRS

Responder/Devolver/Eliminar

Observación:

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)

Seleccionar Asignación:

Fecha	Dependencia	Area	Funcionario
<input type="checkbox"/> 14/03/2023 02:07		N/A	N/A

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

EXCELENCIA Y COMPROMISO

52



RESOLUCIÓN

Código: F-GJ-SGC-110-005

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 3/11/2022

TRD 100-41

Página 10 de 13

RESOLUCIÓN No. 0091 DE 2023 (MARZO 30)

"Por medio de la cual se realiza modificaciones al Manual para la Atención al Ciudadano en Bomberos de Bucaramanga adoptado mediante la Resolución Nro. 149 de junio 07 de 2022"

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".

ARTÍCULO OCTAVO. MODIFÍQUESE el título 15, el cual quedará así:

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 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.

EXCELENCIA Y COMPROMISO



RESOLUCIÓN

Código: F-GJ-SGC-110-005

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 3/11/2022

TRD 100-41

Página 11 de 13

RESOLUCIÓN No. 0091 DE 2023 (MARZO 30)

"Por medio de la cual se realiza modificaciones al Manual para la Atención al Ciudadano en Bomberos de Bucaramanga adoptado mediante la Resolución Nro. 149 de junio 07 de 2022"

- 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.

ARTÍCULO NOVENO. MODIFICAR el título 16, el cual quedará así:

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.

ARTÍCULO DÉCIMO. ADICIONAR el literal b) al título 17, el cual quedará así:

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.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

40

 <p style="text-align: center;">RESOLUCIÓN</p>	Código: F-GJ-SGC-110-005	
	Versión: 1.0	
	Fecha Aprobación: 3/11/2022	
	TRD	100-41
	Página 12 de 13	

**RESOLUCIÓN No. 0091 DE 2023
(MARZO 30)**

“Por medio de la cual se realiza modificaciones al Manual para la Atención al Ciudadano en Bomberos de Bucaramanga adoptado mediante la Resolución Nro. 149 de junio 07 de 2022”

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

- Las notificaciones judiciales, las comunicaciones de carácter informativo y las comunicaciones comerciales NO se deben incluir en los informes de PQRS.
- 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 parágrafo del Artículo 19 de la Ley 1712 de 2014 o Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

DÉCIMO PRIMERO. ADICIONAR el Anexo, el cual quedará así:

ANEXO

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

	FORMATO CIRCULAR	Código: F-GJ-SGC-110-007
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: Mayo 05 de 2020
		Página: 3 de 08

NºRef.: PA-GF-004-2022

PARA: FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS

DE: DAHOITH 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 recordarle que cualquier trámite y/o solicitud que requieran correspondencia a temas laborales, deben realizarse únicamente a través del correo institucional sacralia.admin@bomberosdebucaramanga.gov.co.

Los trámites son los siguientes:

- TRÁMITE PARA CERTIFICADOS LABORALES**
 - Solicitud:** A través del correo electrónico institucional sacralia.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.
- TRÁMITE PARA CERTIFICADOS CESANTIAS CON DESTINO A LA C.P.S.M**
 - Solicitud:** A través del Correo electrónico institucional sacralia.admin@bomberosdebucaramanga.gov.co, se debe diligenciar y enviar escaneado el formato establecido por la Entidad al cual se adjunta (Formato solicitud de cesantías CPST4)
 - 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.

	FORMATO CIRCULAR	Código: F-GJ-SGC-110-007
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: Mayo 05 de 2020
		Página: 4 de 08

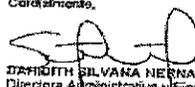
- TRÁMITE PARA LIBRANZAS.**
 - Solicitud:** A través del correo electrónico institucional sacralia.admin@bomberosdebucaramanga.gov.co, se debe diligenciar y enviar escaneado el formato establecido por la Entidad al cual se adjunta (F-TM-SGC-110-014 FORMATO AUTORIZACIÓN DE LIBRANZA)
 - Si la libranza 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.
- TRÁMITE PARA PERMISOS LABORALES.**

Se debe diligenciar el formato de código F-TM-SGC-110-005 **FORMATO PERMISO LABORAL** y tener las firmas de: Solicitud, Vo.Bo. Aprobación Jefe Inmediato, Vo.Bo. Capatzen de Operaciones, Vo.Bo. Directora Administrativa y Financiera y Aprobación Dirección General. Los papeles laborales se deben escanear y enviar al correo electrónico institucional sacralia.admin@bomberosdebucaramanga.gov.co

Toda 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.
- 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 sacralia.admin@bomberosdebucaramanga.gov.co

Una vez se reciben 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.

Cardinalmente,


DAHOITH SILVANA HERNANDEZ ISIDRO
 Directora Administrativa y Financiera
Espeque, Línea de Atención al Ciudadano - Bucaramanga
Resolución No. 0091 de 2023 de 30 de marzo de 2023 - Directora Administrativa y Financiera

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga cualquier norma o disposición que le sean contrarias.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13
Bucaramanga, Santander
PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119
Telefax: Dirección General: 6076522220

8



RESOLUCIÓN

Código: F-GJ-SGC-110-005

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 3/11/2022

TRD 100-41

Página 13 de 13

RESOLUCIÓN No. 0091 DE 2023 (MARZO 30)

"Por medio de la cual se realiza modificaciones al Manual para la Atención al Ciudadano en Bomberos de Bucaramanga adoptado mediante la Resolución Nro. 149 de junio 07 de 2022"

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. Divulgar y publicar a todos los servidores públicos y contratistas de Bomberos de Bucaramanga, así como en la página web de la entidad.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO. Contra la presente Resolución no precede ningún recurso en la vía administrativa, de conformidad con lo estipulado en el inciso 3° del artículo 95 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bucaramanga a los treinta (30) días del mes de marzo de 2023


YELITZA OLIVEROS RAMIREZ
Directora General
Bomberos de Bucaramanga

Elaboro: Juan Manuel Lozada Riaño. Judicante

Reviso: Javier Enrique Sandoval Gómez. Contratista de Apoyo en Habeas Data y Atención al Ciudadano - Aspectos técnicos

Revisó: Dra. Deisy Yesenia Villamizar Córdoba. - Jefe Oficina Asesora Jurídica Aspectos jurídicos

Revisó Ezequiel Suarez Villabona - Director Administrativo y Financiero

EXCELENCIA Y COMPROMISO