

	<b>INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: F-CIG-SGC-120-009	
		Versión: 1.0	
		Fecha Aprobación: 03/11/2022	
		TRD	120-20.14
		Página: 1 de 21	

<b>FECHA:</b> agosto 28 de 2025		<b>CIUDAD:</b> BUCARAMANGA	
<b>CLASE DE INFORME:</b>		<b>DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:</b>	
<b>SEGUIMIENTO</b>	X		
<b>EVALUACION</b>		DIRECCIÓN GENERAL DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA TODOS LOS PROCESOS	

**1. NOMBRE DEL INFORME:** SEGUIMIENTO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA – PTEP DEL PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025

**2. OBJETIVO:** Verificar la ejecución de las acciones, actividades, herramientas e instrumentos enunciados en el PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA – PTEP, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2025.

**3. ALCANCE:** Aplica para el seguimiento al PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA – PTEP, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2025.

Las políticas y procedimientos definidos en el PTEP deben ser aplicadas e implementadas por todos los líderes de los procesos, funcionarios, empleados, contratistas y proveedores de Bomberos de Bucaramanga.

Roles:

Rol	Responsable	Línea de defensa
Supervisión	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Línea estratégica (Formula y aprueba)
Monitoreo	Líderes de proceso y sus equipos de trabajo	Primera línea (Monitoreo a componentes y reporte)
Administración	Dirección Administrativa y Financiera (Planeación)	Segunda línea (Lidera las etapas del ciclo del PTEP)
Auditoria y Mejora	Oficina de Control Interno	Tercera línea (Evaluación independiente de la gestión del PTEP)

#### 4. NORMATIVIDAD VIGENTE:

- **Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción):**  
Define las acciones estratégicas para el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) en su artículo 73.
- **Ley 2195 de 2022:**  
Modifica el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, fortaleciendo las disposiciones sobre el PTE.
- **Decreto 1122 de 2024:** Por la cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los programas de Transparencia y Ética Pública

#### 5. DOCUMENTACION ANALIZADA:

- Monitoreo al programa de transparencia y ética pública (PTEP) – Bomberos de Bucaramanga Corte al 30 de marzo de 2025.
- Monitoreo al programa de transparencia y ética pública (PTEP) – Bomberos de Bucaramanga Corte al 30 de junio de 2025.

#### EXCELENCIA Y COMPROMISO



## INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 2 de 21

### 6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO:

El Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP es el conjunto de acciones que una entidad define e implementa para promover, al interior de la organización, una cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de corrupción que se presentan en el desarrollo de su misionalidad.

Los funcionarios, empleados, contratistas y proveedores de Bomberos de Bucaramanga se comprometen a cumplir con las políticas, procedimientos y valores establecidos en el Código de Integridad, que forman parte del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), y a llevar a cabo las acciones previstas en dicho programa.

Bomberos de Bucaramanga, en el marco de su misión —‘Bomberos de Bucaramanga es una entidad pública que presta un servicio esencial, enfocado a la prevención y atención integral del riesgo, capacitación y formación, con personal competente y equipos especializados, para salvaguardar la vida, el ambiente y los bienes de la comunidad’— se compromete a cumplir con los lineamientos del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), así como a llevar a cabo las acciones que este contemple, siempre guiados por los valores institucionales establecidos en su Código de Integridad.

Bomberos de Bucaramanga, en el desarrollo de su misión, se compromete a cumplir con todos los requisitos y directrices establecidos por la legislación colombiana. Su gestión, orientada a resultados, se basa en los valores institucionales y en la implementación de las acciones estipuladas en el presente programa.

<b>FACTORES CLAVES DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA – PTEP</b>	Transparencia y acceso a la información pública
	Rendición de cuentas
	Mejora de la atención al Ciudadano
	Racionalización de trámites
	Apertura de información y datos abiertos
	Participación en innovación en la Gestión Pública
	Promoción de la integridad y la Ética Pública
	Gestión de riesgos de corrupción
	Medidas de debida diligencia y prevención de Lavado de Activos

### PLAN DE EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y MONITOREO

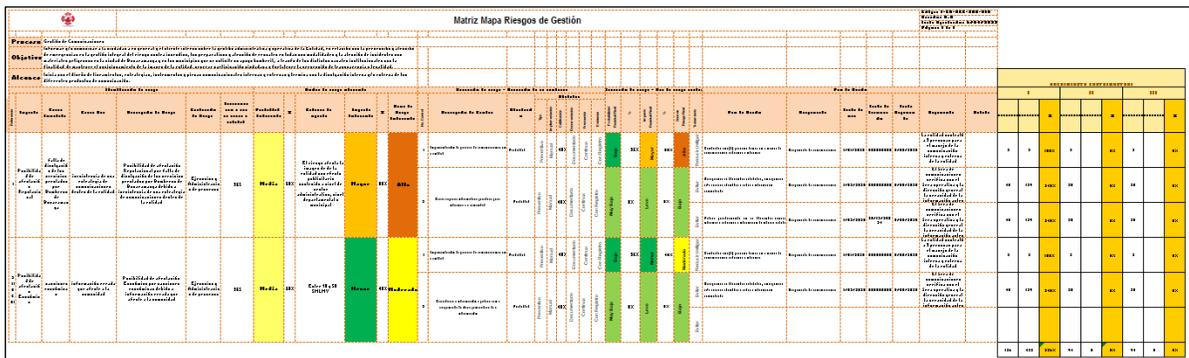
El seguimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública se elabora conforme al CRONOGRAMA EJECUCIÓN PLAN, el cual se incluye como Anexo 1. **Plan de ejecución, seguimiento y monitoreo** del documento PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA Código: PR-GE-SGC-100-001

RESULTADO ESPERADO	RESULTADOS / ENTREGABLES INTERMEDIOS	RESPONSABLE	EJECUCIÓN	
			Fecha Inicio	Fecha Final
<b>ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</b>				
<b>Gestión de riesgos para la integridad pública</b>				
Difundir la política de administración de riesgos	Cuatro eventos de difusión de la política de administración de riesgos realizados	Dirección Administrativa y financiera	1-jun-25	31-dic-25
No aplica para este seguimiento, Las actividades están programadas para el segundo semestre (junio a diciembre).				

### EXCELENCIA Y COMPROMISO

Evaluar el conocimiento de los funcionarios en relación con la política de administración de riesgos.	Una evaluación que mida el conocimiento adquirido por los funcionarios de Bomberos de Bucaramanga en relación con la política de administración de riesgos	Dirección administrativa y financiera	1-dic-25	31-dic-25
No aplica para este seguimiento, Las actividades están programadas para el segundo semestre (junio a diciembre)” solicitar que acción o acciones tienen consideradas para esta actividad.				
Publicar propuesta mapa de riesgos de corrupción 2025 de Bomberos de Bucaramanga en la web para su consulta.	Propuesta mapa de riesgos de corrupción de Bomberos de Bucaramanga 2025 publicado para consulta ciudadana.	Dirección administrativa y financiera.	31-ene-25	03-feb-25

Cumplido, Publicado en la página web institucional en el mes de febrero.”  
<https://bomberosdebucaramanga.gov.co/contenido/informes-de-la-oficina-de-control-interno/>



Efectuar monitoreo cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción – avance PTEP	Tres (3) informes de monitoreo (3er cuatrimestre 2024, 1er y 2do cuatrimestre 2025)	Dirección administrativa y financiera	1-ene-25	14-sep-25
La entidad Bomberos de Bucaramanga ha realizado dos informes de monitoreo del PTEP con corte a 30 de marzo y 30 de junio de 2025 respectivamente”.				

Se adjunta evidencia:

<p><b>FORMATO DE OFICIO</b>  Código: F-GD-SGC-200-008  Versión: 1.0  Fecha Aprobación: 03/11/2022  Página: 1 de 3</p> <p><b>MONITOREO AL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP) – BOMBEROS DE BUCARAMANGA</b></p> <p>Período evaluado: Corte al 30 de marzo de 2025  Fecha del informe: Junio de 2025</p> <p><b>1. Introducción</b></p> <p>El presente informe tiene como propósito dar cuenta del estado de avance en la implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) en el Cuerpo Oficial de Bomberos de Bucaramanga, con corte al 30 de marzo de 2025. El seguimiento permite verificar el cumplimiento de los compromisos institucionales en materia de lucha contra la corrupción, integridad, transparencia y rendición de cuentas, conforme a lo establecido en la Resolución 1276 de 2021.</p> <p><b>2. Metodología</b></p> <p>El seguimiento se realizó mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión del plan de trabajo del PTEP 2025 y su cronograma.</li> <li>Verificación documental de los productos entregables y su respectiva evidencia.</li> <li>Consulta de publicaciones en la página web y redes sociales oficiales.</li> <li>Coordinación con las áreas responsables del cumplimiento de cada componente.</li> </ul> <p><b>3. Avance por componentes del PTEP (corte 30 de marzo de 2025)</b></p> <p><b>3.1 Administración de riesgos</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Estado</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Publicación del mapa de riesgos de corrupción 2025</td> <td>Cumplido</td> <td>Publicado en febrero de 2025</td> </tr> <tr> <td>Monitoreo cuatrimestral al mapa de riesgos</td> <td>Cumplido</td> <td>Informe correspondiente al primer cuatrimestre</td> </tr> <tr> <td>Difusión de la política de riesgos</td> <td>No iniciado</td> <td>Programada a partir de junio</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de conocimiento sobre política</td> <td>No aplica aún</td> <td>Prevista para diciembre</td> </tr> <tr> <td>Revisión de riesgos de corrupción</td> <td>No aplica aún</td> <td>Prevista para segundo semestre</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>3.2 Gestión de riesgos LA/IT/P</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Estado</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aplicación de metodología LA/IT/P</td> <td>No aplica aún</td> <td>Actividad prevista para el segundo semestre</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>3.3 Canales de denuncia</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Estado</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Publicaciones de promoción</td> <td>No iniciado</td> <td>La primera publicación está programada para junio.</td> </tr> </tbody> </table> <p>EXCELENCIA Y COMPROMISO  Sede Administrativa: Calle 44 Número 10-13  Bucaramanga, Santander  PBX: 607652666 Línea Emergencias 119</p>	Actividad	Estado	Observaciones	Publicación del mapa de riesgos de corrupción 2025	Cumplido	Publicado en febrero de 2025	Monitoreo cuatrimestral al mapa de riesgos	Cumplido	Informe correspondiente al primer cuatrimestre	Difusión de la política de riesgos	No iniciado	Programada a partir de junio	Evaluación de conocimiento sobre política	No aplica aún	Prevista para diciembre	Revisión de riesgos de corrupción	No aplica aún	Prevista para segundo semestre	Actividad	Estado	Observaciones	Aplicación de metodología LA/IT/P	No aplica aún	Actividad prevista para el segundo semestre	Actividad	Estado	Observaciones	Publicaciones de promoción	No iniciado	La primera publicación está programada para junio.	<p><b>FORMATO DE OFICIO</b>  Código: F-GD-SGC-200-008  Versión: 1.0  Fecha Aprobación: 03/11/2022  Página: 2 de 3</p> <p><b>3.4 Debita diligencia</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Estado</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Diseño del procedimiento de debida diligencia</td> <td>No aplica aún</td> <td>Previsto para segundo semestre</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>3.5 Redes internas y externas</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Estado</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Diagnóstico de redes internas</td> <td>No iniciado</td> <td>Inicia en junio según cronograma</td> </tr> <tr> <td>Mapa de redes externas</td> <td>No aplica aún</td> <td>Depende del diagnóstico previo</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>3.6 Modelo de Estado Abierto y Transparencia</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Estado</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Seguimiento a sección de transparencia en web</td> <td>Cumplido</td> <td>Primer seguimiento ejecutado en marzo</td> </tr> <tr> <td>Publicación de contratos (último trimestre 2024)</td> <td>Cumplido</td> <td>Información cargada en enero 2025</td> </tr> <tr> <td>Publicaciones sobre participación ciudadana</td> <td>No iniciado</td> <td>Se prevé inicio en junio</td> </tr> <tr> <td>Informes de acceso a la información</td> <td>Cumplido</td> <td>Informe del cuarto trimestre 2024 publicado</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>3.7 Integridad pública y cultura de la legalidad</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Estado</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Publicaciones sobre el Código de Integridad</td> <td>No cumplido</td> <td>Se prevé iniciar en marzo, sin evidencia publicada</td> </tr> <tr> <td>Encuestas de eficacia del Código</td> <td>No aplica aún</td> <td>Previstas para segundo semestre</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>3.8 Diálogo y corresponsabilidad</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Estado</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Estrategia de rendición de cuentas 2025</td> <td>Cumplido</td> <td>Aprobada por el CIGD en enero</td> </tr> <tr> <td>Informes trimestrales de gestión</td> <td>Cumplido</td> <td>Realizado y entregado al Concejo de Bucaramanga</td> </tr> <tr> <td>Informes de actividad litigiosa del Estado</td> <td>Cumplido</td> <td>Primer informe entregado</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>3.9 Iniciativas adicionales</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Estado</th> <th>Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Medición de satisfacción ciudadana (PQRS)</td> <td>Cumplido</td> <td>Informe de PQRS con datos del primer trimestre en elaboración</td> </tr> <tr> <td>Promoción de canales de atención</td> <td>En ejecución</td> <td>Una publicación realizada en febrero</td> </tr> <tr> <td>Informes de PQRS</td> <td>Cumplido</td> <td>Informe elaborado</td> </tr> <tr> <td>Medición del uso de canales</td> <td>No aplica aún</td> <td>Previsto para julio</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>4. Conclusiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La entidad ha dado cumplimiento oportuno a las actividades del PTEP programadas para el primer trimestre de 2025.</li> <li>El seguimiento evidencia un compromiso institucional con la transparencia y rendición de cuentas.</li> <li>Algunas actividades aún no inician debido a su naturaleza semestral o anual, por lo que no representarían un retraso.</li> <li>Se identificó un retraso en la publicación de contenidos relacionados con el Código de Integridad.</li> </ul> <p>EXCELENCIA Y COMPROMISO  Sede Administrativa: Calle 44 Número 10-13  Bucaramanga, Santander  PBX: 607652666 Línea Emergencias 119</p>	Actividad	Estado	Observaciones	Diseño del procedimiento de debida diligencia	No aplica aún	Previsto para segundo semestre	Actividad	Estado	Observaciones	Diagnóstico de redes internas	No iniciado	Inicia en junio según cronograma	Mapa de redes externas	No aplica aún	Depende del diagnóstico previo	Actividad	Estado	Observaciones	Seguimiento a sección de transparencia en web	Cumplido	Primer seguimiento ejecutado en marzo	Publicación de contratos (último trimestre 2024)	Cumplido	Información cargada en enero 2025	Publicaciones sobre participación ciudadana	No iniciado	Se prevé inicio en junio	Informes de acceso a la información	Cumplido	Informe del cuarto trimestre 2024 publicado	Actividad	Estado	Observaciones	Publicaciones sobre el Código de Integridad	No cumplido	Se prevé iniciar en marzo, sin evidencia publicada	Encuestas de eficacia del Código	No aplica aún	Previstas para segundo semestre	Actividad	Estado	Observaciones	Estrategia de rendición de cuentas 2025	Cumplido	Aprobada por el CIGD en enero	Informes trimestrales de gestión	Cumplido	Realizado y entregado al Concejo de Bucaramanga	Informes de actividad litigiosa del Estado	Cumplido	Primer informe entregado	Actividad	Estado	Observaciones	Medición de satisfacción ciudadana (PQRS)	Cumplido	Informe de PQRS con datos del primer trimestre en elaboración	Promoción de canales de atención	En ejecución	Una publicación realizada en febrero	Informes de PQRS	Cumplido	Informe elaborado	Medición del uso de canales	No aplica aún	Previsto para julio	<p><b>FORMATO DE OFICIO</b>  Código: F-GD-SGC-200-008  Versión: 1.0  Fecha Aprobación: 03/11/2022  Página: 3 de 3</p> <p><b>5. Recomendaciones</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Subsanar el incumplimiento en la publicación del Código de Integridad, programado para marzo.</li> <li>Consolidar y publicar el informe trimestral de gestión en abril, asegurando el cumplimiento del cronograma.</li> <li>Asegurar la trazabilidad documental de las actividades realizadas mediante repositorios internos.</li> <li>Coordinar con las áreas responsables el cumplimiento de actividades próximas a iniciar (abril-junio).</li> </ol> <p>Atentamente,  <b>MARIA CATALINA PINILLA</b>  Área de Calidad/MIPC  Bomberos de Bucaramanga</p> <p><b>FERNANDO RIVERA CASTILLO</b>  Área de Calidad/MIPC</p> <p>EXCELENCIA Y COMPROMISO  Sede Administrativa: Calle 44 Número 10-13  Bucaramanga, Santander  PBX: 607652666 Línea Emergencias 119</p>
Actividad	Estado	Observaciones																																																																																																
Publicación del mapa de riesgos de corrupción 2025	Cumplido	Publicado en febrero de 2025																																																																																																
Monitoreo cuatrimestral al mapa de riesgos	Cumplido	Informe correspondiente al primer cuatrimestre																																																																																																
Difusión de la política de riesgos	No iniciado	Programada a partir de junio																																																																																																
Evaluación de conocimiento sobre política	No aplica aún	Prevista para diciembre																																																																																																
Revisión de riesgos de corrupción	No aplica aún	Prevista para segundo semestre																																																																																																
Actividad	Estado	Observaciones																																																																																																
Aplicación de metodología LA/IT/P	No aplica aún	Actividad prevista para el segundo semestre																																																																																																
Actividad	Estado	Observaciones																																																																																																
Publicaciones de promoción	No iniciado	La primera publicación está programada para junio.																																																																																																
Actividad	Estado	Observaciones																																																																																																
Diseño del procedimiento de debida diligencia	No aplica aún	Previsto para segundo semestre																																																																																																
Actividad	Estado	Observaciones																																																																																																
Diagnóstico de redes internas	No iniciado	Inicia en junio según cronograma																																																																																																
Mapa de redes externas	No aplica aún	Depende del diagnóstico previo																																																																																																
Actividad	Estado	Observaciones																																																																																																
Seguimiento a sección de transparencia en web	Cumplido	Primer seguimiento ejecutado en marzo																																																																																																
Publicación de contratos (último trimestre 2024)	Cumplido	Información cargada en enero 2025																																																																																																
Publicaciones sobre participación ciudadana	No iniciado	Se prevé inicio en junio																																																																																																
Informes de acceso a la información	Cumplido	Informe del cuarto trimestre 2024 publicado																																																																																																
Actividad	Estado	Observaciones																																																																																																
Publicaciones sobre el Código de Integridad	No cumplido	Se prevé iniciar en marzo, sin evidencia publicada																																																																																																
Encuestas de eficacia del Código	No aplica aún	Previstas para segundo semestre																																																																																																
Actividad	Estado	Observaciones																																																																																																
Estrategia de rendición de cuentas 2025	Cumplido	Aprobada por el CIGD en enero																																																																																																
Informes trimestrales de gestión	Cumplido	Realizado y entregado al Concejo de Bucaramanga																																																																																																
Informes de actividad litigiosa del Estado	Cumplido	Primer informe entregado																																																																																																
Actividad	Estado	Observaciones																																																																																																
Medición de satisfacción ciudadana (PQRS)	Cumplido	Informe de PQRS con datos del primer trimestre en elaboración																																																																																																
Promoción de canales de atención	En ejecución	Una publicación realizada en febrero																																																																																																
Informes de PQRS	Cumplido	Informe elaborado																																																																																																
Medición del uso de canales	No aplica aún	Previsto para julio																																																																																																

**EXCELENCIA Y COMPROMISO**



# INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD 120-20.14

Página: 4 de 21

	<b>FORMATO DE OFICIO</b>	Código: F-GD-SGC-200-008 Versión: 1.0 Fecha Aprobación: 03/11/2022 Página: 1 de 4
<b>MONITOREO AL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP) – BOMBEROS DE BUCARAMANGA</b>		
Período evaluado: Corte al 30 de junio de 2025 Fecha del Informe: Julio de 2025		
<b>1. Introducción</b>		
En cumplimiento de lo establecido en el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y conforme a las responsabilidades asignadas a la Dirección Administrativa y Financiera, se presenta el monitoreo correspondiente al avance del programa con corte al 30 de junio de 2025.		
El presente documento consolida los resultados alcanzados por los líderes de proceso responsables de la ejecución de acciones, actividades, herramientas e instrumentos definidos en el Anexo 1 del PTEP, con el fin de evaluar el estado de implementación, identificar avances significativos y establecer alertas para el segundo trimestre del año.		
<b>2. Metodología</b>		
El seguimiento se realizó mediante:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión del plan de trabajo del PTEP 2025 y su cronograma.</li> <li>Verificación documental de los productos entregables y su respectiva evidencia.</li> <li>Consulta de publicaciones en la página web y redes sociales oficiales.</li> <li>Coordinación con las áreas responsables del cumplimiento de cada componente.</li> </ul>		
<b>3. Avance por componentes del PTEP (corte 30 de junio de 2025)</b>		
<b>3.1 Administración de riesgos</b>		
<b>3.1.1 Administración de riesgos</b>		
Actividad	Estado	Observaciones
Difusión de la política de riesgos	No aplica aún	Las actividades están programadas para el segundo semestre (junio a diciembre)
Evaluación del conocimiento de los funcionarios	No aplica aún	Acción no aplicable para este corte; prevista entre diciembre de 2025.
Mapa de riesgos de corrupción 2025	Cumplido	Publicado en la página web institucional en el mes de febrero
Monitoreo y seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos	Cumplido	Se elaboró y presentó el informe correspondiente al primer cuatrimestre por

	<b>FORMATO DE OFICIO</b>	Código: F-GD-SGC-200-008 Versión: 1.0 Fecha Aprobación: 03/11/2022 Página: 2 de 4
<b>MONITOREO AL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP) – BOMBEROS DE BUCARAMANGA</b>		
parte de la Oficina de Control Interno.		
<b>3.2 Gestión de riesgos LA/FT/FP</b>		
Actividad	Estado	Observaciones
Aplicación de metodología LA/FT/FP	No aplica aún	Pendiente de ejecución; se encuentra sujeta a la actualización de la Guía para la administración del riesgo emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Prevista para el segundo semestre
<b>3.3 Canales de denuncia</b>		
Actividad	Estado	Observaciones
Publicaciones de promoción	No aplica aún	La primera publicación está programada para junio
<b>3.4 Debita diligencia</b>		
Actividad	Estado	Observaciones
Diseño del procedimiento de debida diligencia	No aplica aún	Previsto para segundo semestre
<b>3.5 Redes internas y externas</b>		
Actividad	Estado	Observaciones
Diagnóstico de redes internas	No aplica aún	Inicia en junio según cronograma
Mapa de redes externas	No aplica aún	Depende del diagnóstico previo
<b>3.6 Modelo de Estado Abierto y Transparencia</b>		
Actividad	Estado	Observaciones
Seguimiento a sección de transparencia en web	Cumplido	Se han realizado dos (2) seguimientos en el primer semestre, conforme al cronograma (se realiza en el seguimiento al plan de acción de MIPG)
Medios de participación ciudadana	Cumplido	Se ha cumplido con las tres (3) publicaciones de promoción en canales digitales institucionales
Ejecución de contratos	Cumplido	Se realizó el cargue de información correspondiente al primer y segundo trimestre de 2025
Informes de acceso a la información pública	En ejecución	Se realizó el primer informe de gestión correspondiente al primer trimestre del año, el segundo informe se encuentra en ejecución
Inventario de activos de información	No aplica aún	Su actualización está programada para el segundo semestre
<b>3.7 Integridad pública y cultura de la legalidad</b>		
Actividad	Estado	Observaciones
Publicaciones sobre el Código de Integridad	No cumplido	Se prevía iniciar en marzo, sin evidencia publicada
Encuestas de eficacia del	No aplica aún	Previstas para segundo

	<b>FORMATO DE OFICIO</b>	Código: F-GD-SGC-200-008 Versión: 1.0 Fecha Aprobación: 03/11/2022 Página: 3 de 4
<b>MONITOREO AL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP) – BOMBEROS DE BUCARAMANGA</b>		
Código: _____ semestre		
<b>3.8 Diálogo y corresponsabilidad</b>		
Actividad	Estado	Observaciones
Estrategia de rendición de cuentas 2025	Cumplido	Aprobada por el CIGD en enero
Informes de actividad litigiosa del Estado	Cumplido	Primer informe entregado
Carteleras digitales/redes sociales	Cumplido	Se ha cumplido con los dos (2) informes de contenidos institucionales planeados
Informes trimestrales de gestión	No cumplido	Publicados con corte al primer trimestre de 2025, el segundo está en ejecución
Evento de rendición de cuentas	Cumplido	En fase de planeación y recopilación de insumos ciudadanos
<b>3.9 Iniciativas adicionales</b>		
Actividad	Estado	Observaciones
Medición de satisfacción ciudadana (PQRS)	No Cumplido	Informe de PQRS con datos del segundo trimestre pero no se ha realizado la medición de satisfacción ciudadana
Promoción de canales de comunicación	En ejecución	Se ha cumplido con las seis (6) publicaciones de las seis previstas
Medición del uso de canales de atención	En ejecución	En elaboración el informe semestral (junio 2025).
Informes PQRS	No aplica aún	Publicados informes del primer y segundo trimestre
Lenguaje claro	En ejecución	Se ejecutó una (1) actividad orientada al fortalecimiento institucional invitando a los funcionarios a participar en cursos de lenguaje claro y se instalaron habladores en lenguaje de señas
<b>4. Conclusiones</b>		
El seguimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública con corte al 30 de junio de 2025 refleja un avance satisfactorio en las acciones proyectadas para el primer semestre. Se destaca el cumplimiento oportuno de actividades clave en materia de gestión de riesgos, rendición de cuentas, acceso a la información y promoción institucional de canales ciudadanos.		
No obstante, se identifican actividades que requieren seguimiento intensificado en el segundo semestre, especialmente aquellas que dependen de la actualización de lineamientos nacionales o cuyo plazo de ejecución se concentra entre octubre y diciembre de 2025.		
<b>5. Recomendaciones</b>		

	<b>FORMATO DE OFICIO</b>	Código: F-GD-SGC-200-008 Versión: 1.0 Fecha Aprobación: 03/11/2022 Página: 4 de 4
<b>MONITOREO AL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP) – BOMBEROS DE BUCARAMANGA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer el monitoreo interno para el cierre oportuno de acciones previstas en el segundo semestre.</li> <li>Garantizar la calidad documental de los soportes cargados por cada dependencia.</li> <li>Socializar internamente los avances y retos del PTEP con el fin de afianzar la cultura de integridad institucional.</li> </ul>		
<p>Atentamente;</p> <p>MARIA CATALINA PINILLA Área de Calidad-MIPG Bomberos de Bucaramanga.</p> <p>FERNANDO CADENA CASTILLO Área de Calidad-MIPG Bomberos de Bucaramanga.</p>		
<p>Revisión: Área de Gestión Documental / Área de Calidad / Área de Gestión Documental / Área de Gestión Documental</p> <p style="text-align: center;"><b>EXCELENCIA Y COMPROMISO</b></p> <p>Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13 Bucaramanga, Santander PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119 Telefax: Dirección General: 6076522220</p>		

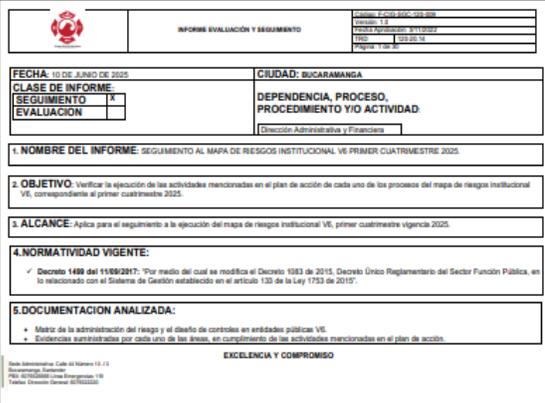
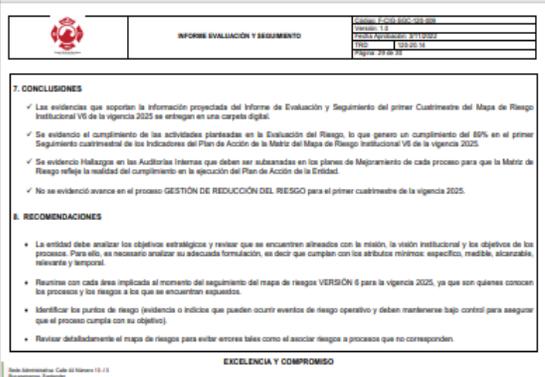
EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	<b>INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: F-CIG-SGC-120-009
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 03/11/2022
		TRD   120-20.14
		Página: 5 de 21

Efectuar seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción.	Tres (3) informes de seguimiento (3er cuatrimestre 2024, 1er y 2do cuatrimestre 2025).	Oficina de Control Interno	1-ene-25	14-sep-25
--	--	----------------------------	----------	-----------

La oficina de control interno realizo seguimiento al mapa de riesgos institucional correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia 2025 se adjunta evidencia:

 <p><b>FECHA:</b> 10 DE JUNIO DE 2025 <b>CIUDAD:</b> BUCARAMANGA <b>CLASE DE INFORME:</b> SEGUIMIENTO <b>SEGUIMIENTO:</b> X <b>EVALUACIÓN:</b></p> <p><b>DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:</b> Dirección Administrativa y Financiera</p> <p><b>1. NOMBRE DEL INFORME:</b> SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL VI PRIMER CUATRIMESTRE 2025.</p> <p><b>2. OBJETIVO:</b> Verificar la ejecución de las actividades mencionadas en el plan de acción de cada uno de los procesos del mapa de riesgos institucional VI, correspondiente al primer cuatrimestre 2025.</p> <p><b>3. ALCANCE:</b> Aplica para el seguimiento a la ejecución del mapa de riesgos institucional VI, primer cuatrimestre vigencia 2025.</p> <p><b>4. NORMATIVIDAD VIGENTE:</b> Decreto 1489 del 11/08/2017: "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".</p> <p><b>5. DOCUMENTACIÓN ANALIZADA:</b> • Matriz de la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas VI. • Evidencias sumatorias por cada uno de los ámbitos, en cumplimiento de las actividades mencionadas en el plan de acción.</p> <p style="text-align: center;"><b>EXCELENCIA Y COMPROMISO</b></p>	 <p><b>6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO:</b></p> <p>Teniendo en cuenta que con el expediente del Decreto 1489 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", se crea un solo Sistema de Gestión y se alinea con el Sistema de Control Interno, hoy todas las entidades públicas requieren actualizar y/o implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIG) modelo que incorpora el Modelo Estándar de Control Interno MECI a través de la siguiente dimensión del mismo. En este marco general, el proceso de administración del riesgo es un esfuerzo conjunto entre la Alta Dirección y los servidores en todos sus niveles, ejercicio que inicia con la formulación de la política de Administración del Riesgo, la cual incluye los niveles de responsabilidad frente al seguimiento y evaluación, aspecto que debe definirse acorde con el Esquema de Líneas de Defensa vinculado a la Dimensión 7.</p> <p>El Departamento Administrativo de la Función Pública, como entidad técnica, estratégica y transversal del Gobierno nacional, pone a disposición de las entidades la metodología para la administración del riesgo. En este sentido se mantiene estructura conceptual para la administración del riesgo. Se incluye capítulo específico sobre riesgo fiscal, que se complementa con el Anexo denominado catálogo de puntos de riesgo fiscal para facilitar el análisis en el marco del modelo de operación por procesos, se actualizaron y precisaron algunos elementos metodológicos para mejorar el ejercicio de identificación y valoración del riesgo. Es importante resaltar que se mantiene la estructura general bajo tres pasos principales, los cuales fundamentan la estructura metodológica que desde las primeras versiones de la guía se ha venido desarrollando.</p> <p>Para la implementación de la gestión del riesgo, es necesario que cada entidad haga un análisis de las estrategias, la formulación de objetivos y la implementación de esos objetivos en la toma de decisiones cotidianas, lo que permitirá una identificación del riesgo adecuado a las necesidades de cada organización, con un enfoque preventivo que permita la protección de los recursos, alcanzar mejores resultados y mejorar la prestación de servicios a sus usuarios aspectos fundamentales frente a la generación de valor público, eje fundamental en el que hacen de todas las organizaciones públicas.</p> <p>Atendiendo lo anterior y dando inicio a la estructura metodológica, en el paso 1, <b>política de administración del riesgo</b>, se mantienen sus lineamientos, teniendo en cuenta que se trata de un paso esencial en cabeza de la alta dirección de las entidades, en tanto se constituye en la base para la gestión del riesgo en todas las niveles organizacionales, en el paso 2, <b>identificación del riesgo</b>, se propone una estructura para la reducción adecuada del riesgo, lo que facilita el análisis de la causa raíz y se proponen una serie de premisas básicas para evitar errores o generalizaciones del riesgo que dificulten la aplicación de los pasos siguientes definidos en la metodología. En este mismo apartado se precisan los factores de riesgo y su relación con los tipos de riesgo. También es importante la descripción del riesgo, la cual debe contener todos los detalles que sean necesarios, fácil de entender.</p> <p style="text-align: center;"><b>EXCELENCIA Y COMPROMISO</b></p>
 <p><b>7. CONCLUSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las evidencias que soportan la información proyectada del Informe de Evaluación y Seguimiento del primer Cuatrimestre del Mapa de Riesgo Institucional VI de la vigencia 2025 se entregan en una carpeta digital.</li> <li>Se evidenció el cumplimiento de las actividades planteadas en la Evaluación del Riesgo, lo que generó un cumplimiento del 85% en el primer Seguimiento cuatrimestral de los Indicadores del Plan de Acción de la Matriz del Mapa de Riesgo Institucional VI de la vigencia 2025.</li> <li>Se evidenció hallazgos en las Auditorías Internas que deben ser subsanadas en los planes de Mejoramiento de cada proceso para que la Matriz de Riesgo refleje la realidad del cumplimiento en la ejecución del Plan de Acción de la Entidad.</li> <li>No se evidenció avances en el proceso GESTIÓN DE REDUCCIÓN DEL RIESGO para el primer cuatrimestre de la vigencia 2025.</li> </ul> <p><b>8. RECOMENDACIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La entidad debe analizar las objetivos estratégicos y revisar que se encuentren alineados con la misión, la visión institucional y los objetivos de los procesos. Para ello, es necesario evaluar su adecuada formulación, es decir que cumplan con los atributos mínimos: específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales.</li> <li>Reunirse con cada área implicada al momento del seguimiento del mapa de riesgos VERSIÓN 6 para la vigencia 2025, ya que son quienes conocen los procesos y los riesgos a los que se encuentran expuestos.</li> <li>Identificar los puntos de riesgo (evidencia o indicio que pueden ocurrir eventos de riesgo operativo y deben mantenerse bajo control para asegurar que el proceso cumple con su objetivo).</li> <li>Revisar detalladamente el mapa de riesgos para evitar errores tales como el asociar riesgo a procesos que no corresponden.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>EXCELENCIA Y COMPROMISO</b></p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Enunciar el riesgo al que está expuesta la comunidad en caso que se presente un acontecimiento que, debido a la ausencia en la preparación psicológica del bombero, su susceptibilidad al estrés, primeros auxilios físicos y psicológicos a las víctimas, instituciones y prácticas para resolver el incidente, se reacciona de una forma inadecuada.</li> <li>Tener en cuenta para futuros seguimientos el avance significativo, para los procesos de gestión documental y gestión de reducción del riesgo, los cuales registran un cumplimiento bajo.</li> <li>Realizar periódicamente inventario de los equipos, elementos y vehículos de la entidad, así como su estado, teniendo como base el plan de acción institucional.</li> <li>Dar cumplimiento a los hallazgos de las Auditorías Internas Vs el Plan de Acción de la Entidad para mitigar el Riesgo.</li> </ul> <p><b>9. FIRMAS:</b></p> <p>Oscar Mauricio Salinas Morales Jefe Oficina de Control Interno</p> <p>Duvan Mauricio Salinas Morazona CPS Apoyo Control Interno</p> <p><b>Elaborado:</b> Duvan Mauricio Salinas Morales - Jefe Control Interno <b>Revisado:</b> Oscar Mauricio Salinas Morales - Jefe Control Interno <b>Aprobado:</b> Oscar Mauricio Salinas Morales - Jefe Control Interno</p> <p style="text-align: center;"><b>EXCELENCIA Y COMPROMISO</b></p>

Revisar, actualizar y/o identificar nuevos riesgos de corrupción conforme a la metodología definida.	Riesgos de corrupción revisados, actualizados y/o identificados en la totalidad de procesos, de acuerdo a la actualización de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.	Dirección administrativa y financiera.	1-oct-25	31-dic-25
--	---	--	----------	-----------

No aplica para este seguimiento, Las actividades están programadas para el segundo semestre de la vigencia 2025.

Consolidar propuesta mapa de riesgos de corrupción de Bomberos de Bucaramanga vigencia 2026.	Propuesta de mapa de riesgos de corrupción Bomberos de Bucaramanga 2026, consolidada de acuerdo a la actualización de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.	Dirección administrativa y financiera.	1-dic-25	31-dic-25
--	---	--	----------	-----------

No aplica para este seguimiento, Las actividades están programadas para el segundo semestre de la vigencia 2025.

Presentar en CIGD la propuesta mapa de riesgos de corrupción de Bomberos de Bucaramanga vigencia 2026	Propuesta mapa de riesgos de corrupción de Bomberos de Bucaramanga vigencia 2026 de acuerdo a la actualización de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas presentado en CIGD	Dirección administrativa y Financiera	1-dic-25	31-dic-25
---	---	---------------------------------------	----------	-----------

No aplica para este seguimiento, Las actividades están programadas para el segundo semestre de la vigencia 2025.

**EXCELENCIA Y COMPROMISO**

	<b>INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: F-CIG-SGC-120-009	
		Versión: 1.0	
		Fecha Aprobación: 03/11/2022	
		TRD	120-20.14
		Página: 6 de 21	

Gestión de riesgos de LA/FT/FP				
Posibilidad de afectación económica o reputacional para la entidad u organización por ser utilizada, en forma directa o indirecta, como instrumento para lavado de activos (LA), financiación del terrorismo (FE) y la proliferación de armas de destrucción masiva (FP) gestionada.	Aplicar la metodología establecida para gestionar la posibilidad de afectación económica o reputacional para la entidad u organización por ser utilizada, en forma directa o indirecta, como instrumento para lavado de activos (LA), financiación del terrorismo (FE) y la proliferación de armas de destrucción masiva (FP) una vez se actualice la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.	Dirección administrativa y financiera	1-oct-25	31-dic-25
No aplica para este seguimiento, Las actividades están programadas para el segundo semestre de la vigencia 2025.				
Canales de denuncia				
Canales de denuncia de Bomberos de Bucaramanga divulgados y promovidos.	6 publicaciones en página web y redes sociales de divulgación y promoción de los canales de denuncia de Bomberos de Bucaramanga.	Comunicaciones	1-jun-25	31-dic-25
No aplica para este seguimiento, Las actividades están programadas para el segundo semestre de la vigencia 2025.				
Debida diligencia				
Procedimiento para realizar procesos de debida diligencia para el conocimiento de la contraparte.	Diseño y oficialización de procedimiento para realizar procesos de debida diligencia para el conocimiento de la contraparte de acuerdo con la actualización de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.	Oficina jurídica	1-oct-25	31-dic-25
No aplica para este seguimiento, Las actividades están programadas para el segundo semestre de la vigencia 2025.				
REDES Y A REDES Y ARTICULACIÓN				
Redes internas				
Diagnóstico de Redes internas.	Diagnóstico de Redes internas diseñado	Dirección administrativa y financiera	1-jun-25	31-dic-25
No aplica para este seguimiento, Las actividades están programadas para el segundo semestre de la vigencia 2025.				
Redes externas				
Mapa de redes y articulación.	Mapa de redes y articulación diseñado	Dirección administrativa y financiera	1-jun-25	31-dic-25
	Mapa de redes y articulación accesible y puesto a disposición del público en general para su consulta	Dirección administrativa y financiera	1-jun-25	30-dic-25
No aplica para este seguimiento, Las actividades están programadas para el segundo semestre de la vigencia 2025.				
MODELO DE ESTADO ABIERTO				
Acceso a la información pública y transparencia				
Verificar la actualización de la sección "Transparencia y Acceso a la Información Pública" de la página web de Bomberos de Bucaramanga	4 seguimientos a la sección "Transparencia y Acceso a la Información Pública" de la página web realizados. (Cortes 4to trimestre 2024 y 1er, 2do y 3er trimestre 2025)	Dirección administrativa y financiera	1-ene-25	31-oct-25
Se han realizado dos (2) seguimientos en el primer semestre, conforme al cronograma (se realiza en el seguimiento al plan de acción de MIPG)				

**EXCELENCIA Y COMPROMISO**



# INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD 120-20.14

Página: 7 de 21

**Transparencia y Acceso a Información Pública**

Planes Institucionales Decreto 612/2018

- Plan de Acción de Gestión
- 1. Plan Institucional de Archivos PINAR
- 2. Plan Anual de Adquisiciones
- 3. Plan Anual de Vacantes
- 4. Plan de Previsión de Recursos Humanos
- 5. Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano
- 6. Plan Institucional de Capacitación
- 7. Plan de Bienestar e Incentivos Institucionales
- 8. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo

ACTA DE FORMULACIÓN, SEGUIMIENTO Y MONITOREO		ACTA DE FORMULACIÓN, SEGUIMIENTO Y MONITOREO						
Código: F-CPIA-1010-238-37-065 Versión: 5.0 Fecha aprobación: 10/03/2025 Página 1 de 17		Código: F-CPIA-1010-238-37-065 Versión: 5.0 Fecha aprobación: 10/03/2025 Página 17 de 17						
HORA INICIO: 9:30 am	HORA FINAL: 10:00 am	LUGAR: BOMBEROS DE BUCARAMANGA	FECHA: Mayo 19 de 2025					
PARTICIPANTES		FIRMA						
NOMBRE: MARÍA CATALINA PINILLA VALDIVIESO, FERNANDO CADENA, SANDRA YANNETH HOLGUÍN MARTÍNEZ ÁREA/DEPENDENCIA: BOMBEROS DE BUCARAMANGA - PLANEACIÓN, BOMBEROS DE BUCARAMANGA - SECRETARÍA DE PLANEACIÓN-GOE		NOMBRE Y APELLIDOS: MARÍA CATALINA PINILLA VALDIVIESO, FERNANDO CADENA, SANDRA YANNETH HOLGUÍN MARTÍNEZ FIRMA: [Firmas manuscritas]						
Realizar hacer seguimiento al Plan de Acción MIPG 2024-2025 de Bomberos de Bucaramanga, con corte a 31 de marzo de 2025.								
DESARROLLO DE LA REUNIÓN La Secretaría de Planeación en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el artículo 83 del 2º de mayo de 2025, da inicio al cuarto monitoreo del Plan de Acción MIPG 2024-2025 de Bomberos de Bucaramanga, con corte a 31 de marzo de 2025.								
No.	Dimension	Producto	Meta	Logro Trimestre	Logro Actualizado	Cumplimiento Trimestre	Cumplimiento Actualizado	Observaciones
1	1. TALENTO HUMANO	Asesoramiento Jurídico brindado con la intención de brindar de asistencia	1	1	1	100%	100%	No aplica para este periodo
2	2. TALENTO HUMANO	Plan Institucional de Capacitación	1	1	1	100%	100%	Nota - Marzo 2025: La entidad presentó el Plan Institucional de Capacitación. El primer programa de capacitación se ejecutó en la semana del 27 de marzo de 2025 en el 1º taller de capacitación en el área de competencias laborales.
3	3. TALENTO HUMANO	Talleres y jornadas de formación en gestión de riesgos de desastres	1	1	1	100%	100%	Nota - Marzo 2025: La entidad realizó talleres de capacitación en el área de competencias laborales en el primer trimestre de 2025.
4	4. TALENTO HUMANO	Plan Institucional de Capacitación (PIC) y acciones de reclutamiento y selección de personal	1	1	1	100%	100%	Nota - Marzo 2025: La entidad realizó talleres de capacitación en el primer trimestre de 2025.

ACTA DE FORMULACIÓN, SEGUIMIENTO Y MONITOREO		ACTA DE FORMULACIÓN, SEGUIMIENTO Y MONITOREO						
Código: F-CPIA-1010-238-37-065 Versión: 5.0 Fecha aprobación: 10/03/2025 Página 1 de 17		Código: F-CPIA-1010-238-37-065 Versión: 5.0 Fecha aprobación: 10/03/2025 Página 17 de 17						
HORA INICIO: 8:30 am	HORA FINAL: 12:30 pm	LUGAR: BOMBEROS DE BUCARAMANGA	FECHA: Julio 31 de 2025					
PARTICIPANTES		FIRMA						
NOMBRE: MARÍA CATALINA PINILLA VALDIVIESO, FERNANDO CADENA, SANDRA YANNETH HOLGUÍN MARTÍNEZ ÁREA/DEPENDENCIA: BOMBEROS DE BUCARAMANGA - PLANEACIÓN, BOMBEROS DE BUCARAMANGA - SECRETARÍA DE PLANEACIÓN-GOE		NOMBRE Y APELLIDOS: MARÍA CATALINA PINILLA VALDIVIESO, FERNANDO CADENA, SANDRA YANNETH HOLGUÍN MARTÍNEZ FIRMA: [Firmas manuscritas]						
Realizar cuarto monitoreo y cierre al Plan de Acción MIPG 2024-2025 de Bomberos de Bucaramanga, con corte a 30 de junio de 2025.								
DESARROLLO DE LA REUNIÓN La Secretaría de Planeación en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el artículo 83 del 2º de mayo de 2025, da inicio al cuarto monitoreo y cierre al Plan de Acción MIPG 2024-2025 de Bomberos de Bucaramanga, con corte a 30 de junio de 2025.								
No.	Dimension	Producto	Meta	Logro Trimestre	Logro Actualizado	Cumplimiento Trimestre	Cumplimiento Actualizado	Observaciones
1	1. TALENTO HUMANO	Asesoramiento Jurídico brindado con la intención de brindar de asistencia	1	1	1	100%	100%	Nota - Junio 2025: La entidad presentó el Plan Institucional de Capacitación. El primer programa de capacitación se ejecutó en la semana del 27 de marzo de 2025 en el 1º taller de capacitación en el área de competencias laborales.
2	2. TALENTO HUMANO	Plan Institucional de Capacitación	1	1	1	100%	100%	Nota - Junio 2025: La entidad realizó talleres de capacitación en el primer trimestre de 2025.
3	3. TALENTO HUMANO	Talleres y jornadas de formación en gestión de riesgos de desastres	1	1	1	100%	100%	Nota - Junio 2025: La entidad realizó talleres de capacitación en el primer trimestre de 2025.
4	4. TALENTO HUMANO	Plan Institucional de Capacitación (PIC) y acciones de reclutamiento y selección de personal	1	1	1	100%	100%	Nota - Junio 2025: La entidad realizó talleres de capacitación en el primer trimestre de 2025.

Divulgar los medios de participación de la ciudadanía y de los grupos de valor de la Bomberos de Bucaramanga.

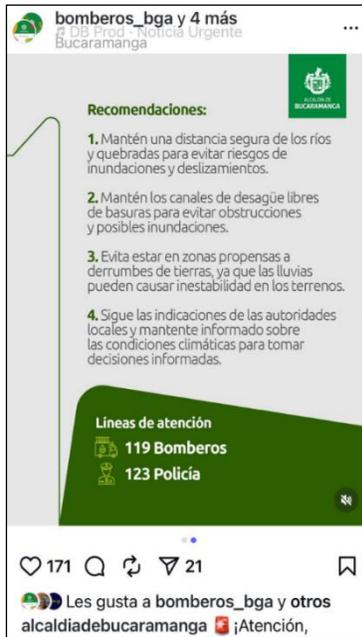
6 publicaciones en página web y redes sociales de promoción de los medios de participación.

Oficina jurídica - Comunicaciones

1-ene-25

31-dic-25

A la fecha se evidencia tres (3) publicaciones de promoción en canales digitales institucionales.



## EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	<b>INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: F-CIG-SGC-120-009	
		Versión: 1.0	
		Fecha Aprobación: 03/11/2022	
		TRD	120-20.14
		Página: 8 de 21	

Publicación de la ejecución de los contratos	Cargue trimestral en página web institucional, sección "Transparencia y Acceso a la Información Pública", con la información de la ejecución de los contratos, indicando fecha de inicio y finalización, valor del contrato, porcentaje de ejecución, recursos totales desembolsados o pagados, recursos pendientes de ejecutar, cantidad de otrosíes y adiciones realizadas (y sus montos). (Cortes 4to trimestre 2024, y 1er, 2do y 3er trimestre 2025)	Oficina Jurídica	1-ene-25	31-oct-25
--	---	------------------	----------	-----------

Se realizó el cargue de información correspondiente al primer y segundo trimestre de 2025.

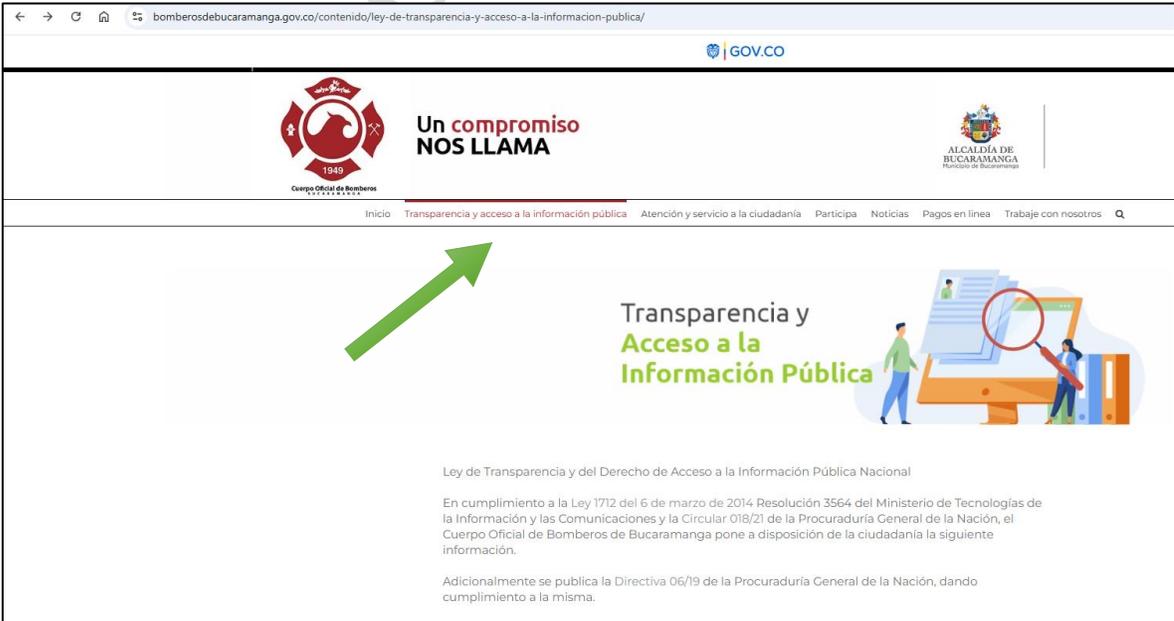


### 3. Contratación

1. Plan Anual de Adquisiciones
2. Publicación de la información contractual
3. Publicación de la ejecución de los contratos
4. Manual de contratación, adquisición y/o compras
5. Formatos o modelos de contratos o pliegos tipo
6. Trabaje con nosotros

Elaborar y publicar informes trimestrales de acceso de información pública de conformidad a lo establecido en el decreto 1081 de 2015.	4 informes de acceso de la información pública publicados de conformidad a lo establecido en el decreto 1081 de 2015. (Cortes 4to trimestre 2024 y 1er, 2do y 3er trimestre 2025).	Oficina Asesora Jurídica.	1-ene-25	31-oct-25
--	--	---------------------------	----------	-----------

En la página web institucional de Bomberos de Bucaramanga, en el banner principal "**Transparencia y acceso a la información pública**", <https://bomberosdebucaramanga.gov.co/contenido/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/> se evidencia la publicación de informes de acuerdo a su periodicidad de seguimiento.



The screenshot shows the website header with the Bomberos de Bucaramanga logo and the slogan "Un compromiso NOS LLAMA". Below the header, there is a navigation menu and a main banner for "Transparencia y Acceso a la Información Pública". The banner includes the text: "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional" and "En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 Resolución 3564 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Circular 018/21 de la Procuraduría General de la Nación, el Cuerpo Oficial de Bomberos de Bucaramanga pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información. Adicionalmente se publica la Directiva 06/19 de la Procuraduría General de la Nación, dando cumplimiento a la misma."

Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, en cumplimiento a la [Ley 1712 del 6 de marzo de 2014](#) Resolución 3564 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la [Circular 018/21](#) de la Procuraduría General de la Nación, el Cuerpo Oficial de Bomberos de Bucaramanga pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información.

#### EXCELENCIA Y COMPROMISO



## INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD 120-20.14

Página: 9 de 21

Adicionalmente se publica la [Directiva 06/19](#) de la Procuraduría General de la Nación, dando cumplimiento a la misma.

**Transparencia y acceso a la información pública**, teniendo como estructura los siguientes puntos:

1. Información de la entidad
2. Normativa
3. Contratación
4. Planeación, presupuesto e informes.
5. Trámites
6. Participa
7. Datos Abiertos.
8. Información específica para Grupos de Interés
9. Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad.
10. Información tributaria en entidades territoriales locales - No aplica

<p><b>1. Información de la entidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Misión y visión, funciones y deberes</li> <li>2. Estructura orgánica – Organigrama</li> <li>3. Mapas y Cartas Descriptivas de los Procesos</li> <li>4. Directorio Institucional</li> <li>5. Directorio de servidores públicos y contratistas</li> <li>6. Directorio de entidades</li> <li>7. Directorio de agremiaciones o asociaciones</li> <li>8. Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención</li> <li>9. Procedimientos para la toma de decisiones</li> <li>10. Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos</li> <li>11. Calendario de actividades y eventos</li> <li>12. Información sobre decisiones que puede afectar al público</li> <li>13. Entes y autoridades que nos vigilan</li> <li>14. Hojas de vida de aspirantes</li> </ol>	<p><b>2. Normativa</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa de la entidad               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Leyes</li> <li>2. Decreto único reglamentario de Bomberos</li> <li>3. Normativa aplicable</li> <li>4. Diario o Gaceta oficial</li> <li>5. Políticas, lineamientos o manuales</li> <li>6. Agenda regulatoria</li> </ol> </li> <li>2. Búsqueda de normas               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema Único de Información Normativa – SUIN</li> <li>2. Sistema de búsquedas de normas (propio de la entidad)</li> </ol> </li> <li>3. Proyectos de normas para comentarios- No aplica               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proyectos normativas</li> <li>2. Comentarios y documento de respuesta a comentarios</li> <li>3. Participación ciudadana en la expedición de normas a través el SUCOP</li> </ol> </li> </ol>
<p><b>3. Contratación</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Anual de Adquisiciones</li> <li>2. Publicación de la información contractual</li> <li>3. Publicación de la ejecución de los contratos</li> <li>4. Manual de contratación, adquisición y/o compras</li> <li>5. Formatos o modelos de contratos o pliegos tipo</li> <li>6. Trabajo con nosotros</li> </ol>	<p><b>4. Planeación, Presupuesto e Informes</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presupuesto general de ingresos, gastos e inversión</li> <li>2. Ejecución presupuestal</li> <li>3. Plan de acción</li> <li>4. Proyectos de inversión</li> <li>5. Informes de empalme</li> <li>6. Información pública y/o relevante – No aplica</li> <li>7. Informes de gestión, evaluación y auditoría</li> <li>8. Informes de la Oficina de Control Interno</li> <li>9. Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico</li> <li>10. Informes trimestrales quejas y reclamos</li> <li>11. Estados Financieros</li> </ol>
<p><b>5. Trámites</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trámites y servicios</li> <li>2. SUIT – Bomberos de Bucaramanga</li> </ol>	<p><b>6. Participa</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingresa aquí al menú de Participación Ciudadana</li> </ol>
<p><b>7. Datos abiertos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instrumentos de gestión de la información</li> <li>2. Sección de Datos Abiertos</li> <li>3. <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a></li> </ol>	<p><b>8. Información específica para Grupos de Interés</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información para niños, niñas y adolescentes.</li> </ol>
<p><b>9. Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de cumplimiento de requisitos de accesibilidad 2024</li> <li>• Certificado de cumplimiento de requisitos de accesibilidad 2023</li> <li>• Certificado de cumplimiento de requisitos de accesibilidad 2022</li> </ul>	<p><b>10. Información tributaria en entidades territoriales locales - No aplica</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procesos de recaudo de rentas locales</li> <li>2. Tarifas de liquidación del Impuesto de Industria y Comercio (ICA)</li> </ol>

Se realizó el primer informe de gestión correspondiente al primer trimestre del año, el segundo informe se encuentra en ejecución. Como evidencia se adjunta <https://bomberosdebucaramanga.gov.co/contenido/plan-de-accion/> en este link se puede ver toda la información actualizada de la entidad.

### EXCELENCIA Y COMPROMISO



# INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD 120-20.14

Página: 10 de 21

Un compromiso NOS LLAMA

Inicio Transparencia y acceso a la información pública Atención y servicio a la ciudadanía Participo Noticias

Pagos en línea Trabajo con nosotros

Transparencia y Acceso a la Información Pública

## Transparencia y Acceso a Información Pública

Planes Institucionales Decreto 612/2018

- Plan de Acción de Gestión
- 1. Plan Institucional de Archivos PINAR
- 2. Plan Anual de Adquisiciones
- 3. Plan Anual de Vacantes
- 4. Plan de Previsión de Recursos Humanos
- 5. Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano
- 6. Plan Institucional de Capacitación
- 7. Plan de Bienestar e Incentivos Institucionales
- 8. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo
- 9. Programa de Transparencia y Etica Pública PTEP
- 10. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI

Informe de Gestión

Primer Trimestro 2025

Bomberos de Bucaramanga

1. LINEA ESTRATEGICA  
Territorio seguro y saludable

2. SECTOR  
Gobierno territorial

3. PROGRAMA  
Gestión del riesgo de desastres y emergencias (GRIE)

4. META E INDICADOR DE PRODUCTO  
4.1. Realizar 2 campañas de educación para la prevención y atención de desastres.

Indicador	Meta	Unidad	Valor	Porcentaje
Realizar 2 campañas de educación para la prevención y atención de desastres	2	Campañas	2	100%

Estado de cumplimiento: Cumplido

Tabla de seguimiento de actividades:

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de fin	Estado
Realizar 2 campañas de educación para la prevención y atención de desastres	[Nombre]	[Fecha]	[Fecha]	Cumplido

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

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





# INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD 120-20.14

Página: 12 de 21

Realizar y remitir para publicación informes sobre la actividad litigiosa del estado a través de la página WEB de la entidad.

Cuatro (4) reportes trimestrales de actividad litigiosa del Estado publicados (Cortes 4to trimestre 2024, 1er, 2do y 3er trimestre 2025).

Oficina jurídica

1-ene-25

31-oct-25

En el documento entregado se menciona, la Oficina Jurídica ha presentado informes dos (2) informes de defensa judicial con periodicidad trimestral, el primero con corte a 30 de marzo y el segundo con corte a 30 de junio de la vigencia 2025, se adjunta evidencia de los informes publicados en la página de la entidad y se comparte el link de la misma. <https://bomberosdebucaramanga.gov.co/contenido/defensa-judicial/>

FORMATO DE CERTIFICADO					
Código: F-CIG-SGC-201908					
Versión: 1.0					
Fecha Aprobación: 20190303					
Página: 1 de 9					
INFORME PRIMER TRIMESTRE (1 DE ENERO - 31 DE MARZO DE 2025) PROCESOS JUDICIALES					
NO.	NÚMERO Y AÑO DE RADICACIÓN DEL PROCESO	MECANISMO DE CONTROL	PRETENSIONES DEL DEMANDANTE	TEMA	INSTANCIA PROCESAL
1	888123330304000000	NULIDAD Y REST DEL DERECHO	\$2.817.754.928.00	A. Retribución honoraria conforme al factor de liquidación de 198 horas mensuales. B. Recargo nocturno del 25% del artículo 26 del Decreto 1040 de 1978. C. Descanso compensatorio Art 32 Decreto Ley 1042 de 1978. D. Retribución de prestaciones sociales.	ALGATOS DE CONCLUSIÓN Y SE PREVIEE UNA CONCILIACIÓN CON EL ÚNICO DEMANDANTE PENDIENTE POR RESOLVER EL LITIGIO.
2	888123330304000000	NULIDAD Y REST DEL DERECHO	\$78.886.500.00	Contrato validad	SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA 31 DE JUNIO HASTA PRETENSIONES DE LA DEMANDA SENTENCIA DE SEGUNDA INSTANCIA QUE CONFIRMA LA SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119 - 120  
Telefax: Dirección General: 6076522220

FORMATO DE CERTIFICADO					
Código: F-CIG-SGC-201908					
Versión: 1.0					
Fecha Aprobación: 20190303					
Página: 2 de 9					
3	888123330304000000	NULIDAD Y REST DEL DERECHO	\$387.558.900.00	Se declara la nulidad de los A.L. que declararon disciplinariamente responsable al demandante y que como consecuencia se condene al pago de todos los salarios dejados de recibir	SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA 12 DE JUNIO DENIEGA PRETENSIONES DE LA DEMANDA EN APELACION PENDIENTE SENTENCIA SEGUNDA INSTANCIA
4	888123330304000000	SEPARACION DIRECTA	\$1.526.377.328.00	Responsabilidad precontractual por el cumplimiento irregular de las labores con mira a calificar contrato de naturaleza de eventual.	PRIMERA AUDIENCIA DE PRUEBAS
5	888123330304000000	REPETICIÓN	\$46.471.891	Que se declare que el demandante es el responsable de la conexión que se pagó al haber dado lugar a un hecho completo para los efectos de que se declare al contratista el aumento de contribución, en los meses de enero a abril de 2018, sin que existiera de por medio un contrato vigente.	A ESPERA QUE SE RESOLVA RECURSO DE APELACION CONTRA SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA QUE NEGÓ LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA
6	888123330304000000	NULIDAD Y REST DEL DERECHO	\$101.986.554	A) Retribución de la prima de riesgo de los años 2015, 2016, 2017 y 2019 B) Retribución de sueldos	SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA DENIEGA PRETENSIONES DE LA DEMANDA

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119 - 120  
Telefax: Dirección General: 6076522220

FORMATO DE CERTIFICADO					
Código: F-CIG-SGC-201908					
Versión: 1.0					
Fecha Aprobación: 20190303					
Página: 2 de 9					
14	888123330304000000	SEPARACION DIRECTA	\$464.000.000	Contra cumplimiento de las disposiciones referentes al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	PRIMERA A AUDIENCIA INICIAL
15	118123330304000000	FACTOR DE NULIDAD POR INCONSTITUCIONALIDAD	\$0	Nulidad del Acuerdo 11 del 16 de diciembre de 2022 y Acuerdo 16.33 del 26 de mayo de 2023 expedidos por la Comisión Nacional del Servicio Civil	CONTESTACIÓN DE DEMANDA DEMANDADO
16	888123330304000000	ALICUOTAS POPULARES	\$0	Afectaciones y fracciones de agua y mejoramiento en varias casas	PERIODO PROBATORIO
17	888123330304000000	CONTROVERSIA CONTRACTUAL	37.027.873	Nulidad de la Resolución 00328 del 21 de septiembre de 2023 (licenciatura) impugnando la aplicación de cláusula penal pecuniaria y la Resolución 00328 del 21 de octubre de 2023 (procedimiento de la resolución 00328 de septiembre de 2023), emitidas todas por BOMBEROS DE BUCARAMANGA, por encontrarse en clara contradicción constitucional y legal.	CONTESTACIÓN DE DEMANDA

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119 - 120  
Telefax: Dirección General: 6076522220

FORMATO DE CERTIFICADO					
Código: F-CIG-SGC-201908					
Versión: 1.0					
Fecha Aprobación: 20190303					
Página: 3 de 9					
18	888123330304000000	ACCIÓN DE REPETICIÓN	\$7.326.930	Nota en el pago de las obligaciones originales mediante la resolución N.40776 del 15 de abril de 2021 CONDENANDO	SE RECHAZA DEMANDA

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119 - 120  
Telefax: Dirección General: 6076522220

FORMATO DE CERTIFICADO										
Código: F-CIG-SGC-201908										
Versión: 1.0										
Fecha Aprobación: 21102022										
Página: 1 de 11										
OFICIO										
FECHA: 31 DE AGOSTO DE 2022										
Ejecutor: Lic. María Carolina Rodríguez Jiménez										
Dependencia Encargada: Oficina Asesora Jurídica										
Presidencia: Lic. Oscar Polo Suárez - Abogado de Defensa Judicial										
INFORME GENERAL ACCIONES JUDICIALES - BOMBEROS BUCARAMANGA										
NO. Contencioso	IC No. Expediente	IC Autoridad Judicial	IC Tipo de Proceso	IC Tipo de Acción Judicial	IC Objeto de la Demanda	IC Resolución de Primera Instancia	IC Resolución de Segunda Instancia	IC Fecha de Radicación de la Demanda	IC Demandante	IC Estado Actual

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119 - 120  
Telefax: Dirección General: 6076522220

FORMATO DE CERTIFICADO							
Código: F-CIG-SGC-201908							
Versión: 1.0							
Fecha Aprobación: 21102022							
Página: 1 de 11							
OFICIO							
1	888103330304000000	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SANTANDER	Administrativo	NULIDAD Y RESTAURACION DEL DERECHO	\$ 100.000.000	A. Retribución honoraria conforme al factor de liquidación de 198 horas mensuales. B. Recargo nocturno del 25% del artículo 26 del Decreto 1040 de 1978. C. Descanso compensatorio Art 32 Decreto Ley 1042 de 1978. D. Retribución de prestaciones sociales.	SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA 12 DE JUNIO DENIEGA PRETENSIONES DE LA DEMANDA EN APELACION PENDIENTE SENTENCIA SEGUNDA INSTANCIA

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119 - 120  
Telefax: Dirección General: 6076522220

FORMATO DE CERTIFICADO							
Código: F-CIG-SGC-201908							
Versión: 1.0							
Fecha Aprobación: 21102022							
Página: 11 de 11							
OFICIO							
18	888103330304000000	JURISDICCION ADMINISTRATIVA DE SANTANDER	Administrativo	CONDOMINIO CONTRACTUAL	\$ 30.000.000.000	Nulidad de la Resolución 00328 del 21 de septiembre de 2023 (licenciatura) impugnando la aplicación de cláusula penal pecuniaria y la Resolución 00328 del 21 de octubre de 2023 (procedimiento de la resolución 00328 de septiembre de 2023), emitidas todas por BOMBEROS DE BUCARAMANGA, por encontrarse en clara contradicción constitucional y legal.	CONTESTACIÓN DE DEMANDA
19	888103330304000000	JURISDICCION ADMINISTRATIVA DE SANTANDER	Administrativo	NULIDAD Y RESTAURACION DEL DERECHO	\$ 197.171.000.000	Nulidad de la Resolución 00328 del 21 de septiembre de 2023 (licenciatura) impugnando la aplicación de cláusula penal pecuniaria y la Resolución 00328 del 21 de octubre de 2023 (procedimiento de la resolución 00328 de septiembre de 2023), emitidas todas por BOMBEROS DE BUCARAMANGA, por encontrarse en clara contradicción constitucional y legal.	CONTESTACIÓN DE DEMANDA

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119 - 120  
Telefax: Dirección General: 6076522220

FORMATO DE CERTIFICADO					
Código: F-CIG-SGC-201908					
Versión: 1.0					
Fecha Aprobación: 21102022					
Página: 11 de 11					
OFICIO					
Con defensoría					
LUCIANO RIVERA PARRA SUAREZ C.P. - Oficina Asesora Jurídica Bucaramanga					
PRUEBA DE LA RESPUESTA CONTRATORIAL					

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Sede Administrativa Calle 44 Número 10 -13  
Bucaramanga, Santander  
PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119 - 120  
Telefax: Dirección General: 6076522220

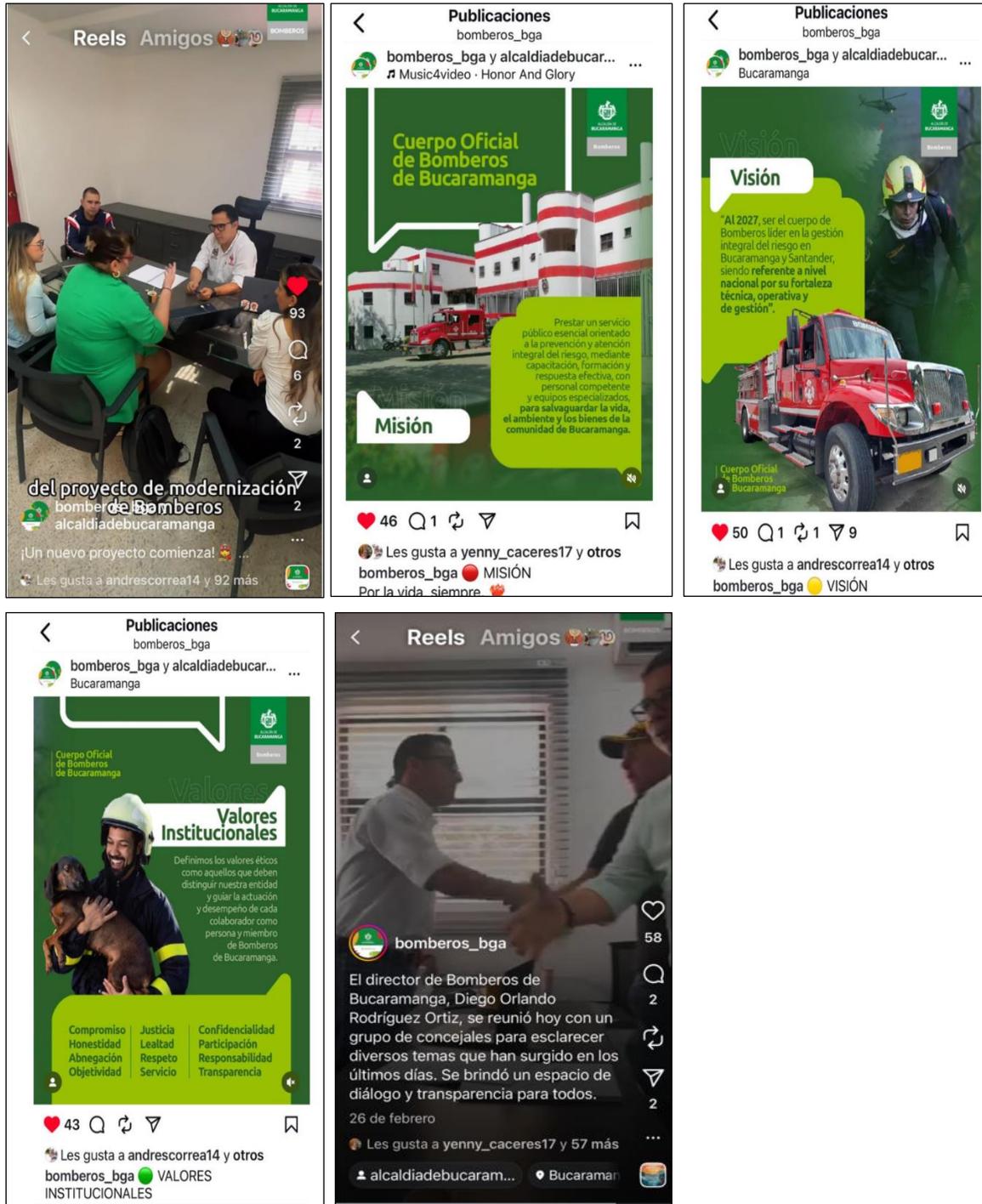
## EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	<b>INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: F-CIG-SGC-120-009	
		Versión: 1.0	
		Fecha Aprobación: 03/11/2022	
		TRD	120-20.14
		Página: 13 de 21	

Generar contenidos para las carteleras virtuales y/o redes sociales institucionales referentes a rendición de cuentas, información pública y atención al ciudadano.	Cuatro (4) informes trimestrales de contenidos generados para las carteleras virtuales y/o redes sociales institucionales referentes a rendición de cuentas, información pública y atención al ciudadano (Cortes 4to trimestre 2024, 1er, 2do y 3er trimestre 2025).	Comunicaciones	1-ene-25	31-oct-25
---	--	----------------	----------	-----------

Se evidencian dos (2) informes de contenidos institucionales planeados. Se anexa evidencia.



The collage shows five social media posts from the account bomberos\_bga. The top-left is a Reels 'Amigos' video showing a meeting. The top-middle and top-right are posts about 'Misión' and 'Visión' respectively, featuring fire trucks and text. The bottom-left is a post about 'Valores Institucionales' listing values like Compromiso, Honestidad, etc. The bottom-right is a Reels 'Amigos' video showing a meeting with council members.

Realizar rendición de cuentas de forma permanente a través de la publicación de 4 informes trimestrales de gestión de la Entidad.	Cuatro (4) informes trimestrales de gestión de la Entidad publicados. (Cortes dic. 2024 y 1er, 2do y 3er trimestre 2025)	Dirección administrativa y financiera	1-ene-25	31-oct-25
---	--	---------------------------------------	----------	-----------

Se han realizado dos informes con corte al primer y segundo trimestre de la vigencia 2025, el segundo ya está entregado al Concejo se encuentra pendiente su publicación”.

**EXCELENCIA Y COMPROMISO**



# INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD 120-20.14

Página: 14 de 21

The collage displays various documents from Bomberos de Bucaramanga, including:

- Informe de Gestión Primer Trimestre 2025:** A report cover featuring a fire station and a fire truck.
- Tabla de Contenido:** A table of contents listing sections like 'LÍNEA ESTRATÉGICA', 'SECCIONES', 'PROGRAMAS', and 'META E INDICADOR DE PRODUCTO'.
- Tabla de Seguimiento:** A large grid with multiple columns and rows, likely used for tracking progress or performance metrics.
- Informe de Gestión de Gestión:** Another report cover with a person climbing a tree.
- Tabla de Contenido:** A second table of contents listing areas such as 'ÁREA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA', 'ÁREA DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD', and 'OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO'.
- Informe de Gestión:** A document titled 'OPCIÓN ASESORIA DE CONTROL INTERNO' detailing internal control procedures.
- Informe de Gestión:** A document titled 'ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD PRESENTE A LA PLATAFORMA DE SICOP'.

Organizar información para evento de rendición de cuentas	Preguntas previas de ciudadanía y grupos de valor para audiencia pública participativa de rendición de cuentas, consolidadas	Dirección administrativa y financiera.	1-jun-25	30-oct-25
No aplica para este seguimiento, Las actividades están programadas para el segundo semestre de la vigencia 2025.				
Llevar a cabo un evento de rendición de cuentas	Evento de rendición de cuentas vigencia 2025, realizado	Comunicaciones	1-mar-25	30-dic-25
No aplica para este seguimiento, Las actividades están programadas para el segundo semestre de la vigencia 2025.				

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

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



# INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 15 de 21

Analizar evaluación realizada en evento de Rendición de Cuentas

Documento con la evaluación y análisis del evento de rendición de cuentas realizado

Dirección administrativa y financiera

1-jul-25

31-dic-25

No aplica para este seguimiento, Las actividades están programadas para el segundo semestre de la vigencia 2025.

## Iniciativas adicionales

Evaluar y hacer seguimiento sobre la atención al ciudadano. Medición del nivel de satisfacción.

4 mediciones de satisfacción reportadas en el informe trimestral de PQRS publicado en la página web de la entidad.

Oficina jurídica - Atención al ciudadano y usuarios.

1-ene-25

31-oct-25

En el documento entregado se menciona por parte de la oficina responsable de esta acción, reporte de la gestión de PQRS primer y segundo trimestre de 2025, cuyo objetivo es realizar seguimiento al trámite llevado a cabo en Bomberos de Bucaramanga a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias que fueron ingresadas al Software de PQRS del 01 de enero al 31 de marzo y 1 de abril a 30 de junio de la vigencia 2025.

**FORMATO DE OFICIO**

Código: F-GD-SGC-200-008  
Versión: 1.0  
Fecha Aprobación: 03/11/2022  
TRD |  
Página: 1 de 5

**REPORTE DE LA GESTIÓN DE PQRS**  
Primer Trimestre de 2025

Entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2025, en el Software de PQRS de Bomberos de Bucaramanga, se registraron **1766** comunicaciones clasificadas como peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias, las cuales fueron allegados a la entidad por los diferentes canales

**1. ESTADO DE LAS PQRS**

De acuerdo con el reporte generado el 01 de abril de 2025, con fecha inicial el 01 de enero de 2025 y fecha final el 31 de marzo de 2025, estas PQRS presentaron el siguiente estado:

ESTADO DE LAS PQRS	Cantidad	Porcentaje
Abiertas	46	3%
Cerradas	1720	97%
<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>1766</b>	<b>100%</b>

**EXCELENCIA Y COMPROMISO**

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

**FORMATO DE OFICIO**

Código: F-GD-SGC-200-008  
Versión: 1.0  
Fecha Aprobación: 03/11/2022  
TRD |  
Página: 2 de 5

**ESTADO DE LAS PQRS**  
1 TRIMESTRE 2025

**2. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS**

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS RECIBIDAS	Cantidad	Porcentaje
Solicitudes de trámites y servicios	1527	86.4%
Petición General o Particular	61	3.5%
Petición de documentos e información	148	8.3%
Requerimiento judicial o administrativo	5	0.3%
Consulta general	20	1.1%
Queja	1	0.1%

**EXCELENCIA Y COMPROMISO**

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

**FORMATO DE OFICIO**

Código: F-GD-SGC-200-008  
Versión: 1.0  
Fecha Aprobación: 03/11/2022  
TRD |  
Página: 3 de 5

Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Cantidad	Porcentaje
Denuncia	0	0%
Queja Anónima	1	0.1%
Sugerencia	0	0%
Reclamos	0	0%
Reclamo de Hábeas Data	0	0%
Consulta de Hábeas Data	3	0.2%
Solicitudes trasladadas por competencia	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1766</b>	<b>100%</b>

**CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS RECIBIDAS**  
Primer trimestre 2025

**3. CUMPLIMIENTO EN LA GESTIÓN DE LAS PQRS**

**EXCELENCIA Y COMPROMISO**

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

**FORMATO DE OFICIO**

Código: F-GD-SGC-200-008  
Versión: 1.0  
Fecha Aprobación: 03/11/2022  
TRD |  
Página: 4 de 5

VARIABLE	Cantidad	Porcentaje
Número de PQRS radicadas entre ENERO, FEBRERO y MARZO de 2025	1766	100%
Número de PQRS respondidas	1720	97%
Respondidas (CENTRO) de los términos de ley	1720	96.2%
Respondidas (LEY) de los términos de ley	20	1.1%
PQRS NO Respondidas	46	3%
PQRS NO RESPONDIDAS NO VENCIDAS	10	0.6%
PQRS NO RESPONDIDAS Y VENCIDAS	8	0.5%
<b>Nivel de INCUMPLIMIENTO en las respuestas (Fuera de los términos - No respondidas y vencidas)</b>	<b>86</b>	<b>3.8%</b>
<b>Nivel de CUMPLIMIENTO en las respuestas (Fuera de los términos - No respondidas y vencidas)</b>	<b>1780</b>	<b>96.2%</b>

**CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS 1 TRIMESTRE 2025**

**4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS PQRS**

**EXCELENCIA Y COMPROMISO**

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

**FORMATO DE OFICIO**

Código: F-GD-SGC-200-008  
Versión: 1.0  
Fecha Aprobación: 03/11/2022  
TRD |  
Página: 5 de 5

SOLICITUDES POR DEPENDENCIA	Número Promedio de Días Calendario para dar Respuesta	Observaciones
DIRECCIÓN GENERAL	6	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12	
PREVENCIÓN Y SEGURIDAD	7	
OFICINA ASESORA JURÍDICA	15	
OPERACIONES	6	
CAPACITACIONES	4	
<b>PROMEDIO DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>9</b>	Las PQRS radicadas y cerradas en el 1 TRIMESTRE DE 2025 tuvieron un tiempo promedio de respuesta de <b>9</b> DÍAS CALENDARIO

Cordialmente,

(Original firmado)  
**DANIEL SANTIAGO RUEDA MANTILLA**  
Controlista de Apoyo Atención al Ciudadano

## EXCELENCIA Y COMPROMISO



# INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD 120-20.14

Página: 16 de 21

**1. OBJETIVO**  
Realizar seguimiento al trámite llevado a cabo en Bomberos de Bucaramanga a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias que fueron ingresadas al Software de PORS del 01 de enero al 30 de junio de 2025.

**2. ALCANCE**  
El seguimiento se realiza a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias recibidas del 01 de enero al 31 de junio de 2025 e ingresadas en el Software de PORS. Incluye los derechos de petición interpuestos por los funcionarios de la entidad. No incluye las comunicaciones informativas, notificaciones, informaciones comerciales, comunicaciones internas y otras que no requieran una respuesta por parte de la entidad.

**3. RESULTADOS**  
Entre el 01 de enero al 31 de junio de 2025, en el Software de PORS de Bomberos de Bucaramanga, se registraron 3277 comunicaciones clasificadas como peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias, las cuales fueron allegados a la entidad por los diferentes canales.

**3.1 ESTADO DE LAS PORS**  
De acuerdo con el reporte generado el 01 de julio de 2025, con fecha inicial el 01 de enero de 2025 y fecha final el 30 de junio de 2025, estas PORS presentaron el siguiente estado:

Tabla 1. Distribución de las PORS de acuerdo con su estado

ESTADO DE LAS PORS	Cantidad	Porcentaje
Abiertas	209	6.38%
Cerradas	3068	93.62%
<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>3277</b>	<b>100%</b>

Página 3 de 13

Promover el uso de los canales de comunicación de Bomberos de Bucaramanga para facilitar una interacción efectiva con la ciudadanía y los grupos de valor

6 publicaciones en página web y redes sociales de promoción de los canales de comunicación de Bomberos de Bucaramanga

Dirección administrativa y financiera  
Atención al ciudadano y usuarios

1-ene-25

31-dic-25

Se evidencia las publicaciones con la finalidad de promover el uso de los canales de comunicación de la entidad para lograr una adecuada interacción efectiva con el público en general. Se adjunta evidencia.



## EXCELENCIA Y COMPROMISO

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



# INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD 120-20.14

Página: 17 de 21

Medir el uso de los canales de atención al ciudadano

1 informe semestral sobre el uso de canales de atención al ciudadano (Cortes jun. 2025, nov 2025).

Dirección administrativa y financiera - Atención al ciudadano y usuarios

1-ene-25

31-dic-25

Se adjunta informe en mención correspondiente a los canales de atención a la ciudadanía. <https://bomberosdebucaramanga.gov.co/contenido/wp-content/uploads/2025/07/INFORME-PRIMER-SEMESTRE-SEGUIMIENTO-PQRS-1S2025.pdf>

		<b>INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	
Código: F-CIG-SGC-120-009		Versión: 1.0	
Fecha Aprobación: 03/11/2022		TRD: 120-20.14	
Página: 17 de 21			
<b>FECHA:</b> 07 DE JULIO DE 2025		<b>CIUDAD:</b> BUCARAMANGA	
<b>TÍTULO DEL INFORME:</b> SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		<b>DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:</b> ATENCIÓN AL CIUDADANO	
<b>1. NOMBRE DEL INFORME:</b> INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS P.Q.R.S.D. PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025.			
<b>2. OBJETIVO:</b> Realizar seguimiento al trámite llevado a cabo en Bomberos de Bucaramanga a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias que fueron ingresadas al Software de PQRS del 01 de enero al 30 de junio de 2025.			
<b>3. ALCANCE:</b> El seguimiento se realiza a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias recibidas del 01 de enero al 30 de junio de 2025, e ingresadas en el Software de PQRS. Incluye los derechos de peticiones interpuestos por funcionarios de la entidad. No incluye comunicaciones informativas, notificaciones, informaciones comerciales y todas aquellas que no requieren respuesta por parte de la entidad.			
<b>4. NORMATIVIDAD VIGENTE:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución Política de Colombia, artículos 23, 103 209.</li> <li>Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.</li> <li>Decreto Nacional 2232 de 1995, artículos 8 y 9.</li> <li>Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.</li> <li>Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.</li> <li>Ley 1474 de 2011, artículo 75.</li> <li>Ley 1437 de 2011, artículos 5, 7 y 14.</li> <li>Decreto 019 de 2012, artículo 237.</li> <li>Ley 1712 de 2014.</li> <li>Ley 1437 de 2.011. Modificado en su artículo 15 por el artículo 1 de la Ley 1735 de 2.015.</li> <li>Ley 1735 de 2015.</li> </ul>			
<b>EXCELENCIA Y COMPROMISO</b>			
Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13 Bucaramanga, Santander PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119 Teléfono Dirección General: 6076522220			

		<b>INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	
Código: F-CIG-SGC-120-009		Versión: 1.0	
Fecha Aprobación: 03/11/2022		TRD: 120-20.14	
Página: 17 de 21			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto 0103 de 2015.</li> <li>Decreto 1165 de julio 19 de 2.016. Petición Verbal.</li> <li>Decreto 491 de 2020, artículo 5.</li> <li>Ley 2080 de 2021, artículo 1.</li> <li>Ley 2307 de 2022.</li> </ul>			
<b>5. DOCUMENTACIÓN ANALIZADA:</b>			
BOMBEROS DE BUCARAMANGA, pone a disposición de la ciudadanía para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, los siguientes canales de atención:			
<b>CANAL</b>	<b>OPCIONES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
Página web de la Entidad	Formulario de Registro de Solicitud	A través del enlace <a href="#">por Bomberos de Bucaramanga</a> .	
Página web de la Entidad	Chat	En la página inicial <a href="#">por Bomberos de Bucaramanga</a> puede dejar un mensaje en el Chat de la entidad. El Área de Soporte deberá solicitar al remitente la información completa para poder recibir su solicitud. Una vez el remitente se la haga llegar, el área de Soporte revisa la documentación en la Ventanilla Única para su recepción y atención.	
Correo electrónico institucional	Correo de Ventanilla Única Otros correos institucionales Correo para notificaciones	La Entidad ha dispuesto el correo electrónico <a href="#">opcion@bomberosdebucaramanga.gov.co</a> Los ciudadanos pueden enviar sus comunicaciones a cualquiera de los correos electrónicos de carácter institucional. Las notificaciones judiciales deberán ser remitidas a través del correo <a href="#">notificaciones@bomberosdebucaramanga.gov.co</a>	
Presencial	Ventanilla Única	Edificio Administrativo, entrada por la Carrera 11, esquina sur occidente, Bucaramanga, Santander, Colombia.	
<b>EXCELENCIA Y COMPROMISO</b>			
Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13 Bucaramanga, Santander PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119 Teléfono Dirección General: 6076522220			

		<b>INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	
Código: F-CIG-SGC-120-009		Versión: 1.0	
Fecha Aprobación: 03/11/2022		TRD: 120-20.14	
Página: 17 de 21			
<b>8. RECOMENDACIONES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es indispensable continuar programando jornadas de capacitación dirigidas a todo el personal de la entidad, con el fin de socializar los cambios o modificaciones efectuadas mediante Resolución 091 del 20 de marzo de 2023 al Manual de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta que, para el personal administrativo (quienes están directamente involucrados en el proceso de PQRS) se debe orientar de manera diferente que para el personal operativo, no como capacitación presencial, sino a manera de "ign" mediante correo institucional masivo a todo el personal de la entidad.</li> <li>Importante efectuar jornadas de capacitación no solamente en el manejo de la plataforma o el manual, sino en la normatividad vigente aplicable para Atención al Ciudadano, de tal manera que se haga uso adecuado de las herramientas que la misma legislación brinda para dar trámite a las solicitudes como es el caso de la figura de la póliza tal y como lo contempla la Ley 1735 de 2015.</li> <li>Implementar la aplicación de encuestas para conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios por parte de la entidad, de tal manera que desde la misma ciudadanía se tenga las posibles acciones de mejora en el proceso de atención al ciudadano que permita una mejor atención y oportuna respuesta a sus solicitudes.</li> <li>Sensibilizar a los responsables de las respuestas de las P.Q.R.S.D., sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones, la falta de atención a las peticiones y a los límites para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, constituirán falta grave para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria. Además, que, de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, la falta de resolución o la resolución tardía son formas de violación del derecho de petición, no obstante, las consecuencias jurídicas del silencio administrativo.</li> <li>Continuar con la presentación de reportes mensuales de P.Q.R.S.D. y su gestión en los cuales se analice no sólo el volumen de solicitudes ingresadas a la entidad mes a mes, sino que se hayan respondido en tiempo, que se haya adjuntado el documento de respuesta y en formato PDF, que se estén generando los listados de respuesta conforme a la normatividad vigente, el cual se constituye en un reporte generación de alertas temporales semanales, logrando facilitar generar acciones de mejora más reales y en beneficio de la ciudadanía en general.</li> <li>Continuar con la ventanilla única de acuerdo al horario establecido y socializado en la página web de la entidad.</li> <li>Activar, implementar o fortalecer el BUZÓN DE SUGERENCIAS, el cual se encuentra inactivo, puesto que no existe Manual que estipule su forma de uso, encargado o responsable de su manejo y distribución.</li> </ul>			
<b>EXCELENCIA Y COMPROMISO</b>			
Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13 Bucaramanga, Santander PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119 Teléfono Dirección General: 6076522220			

		<b>INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	
Código: F-CIG-SGC-120-009		Versión: 1.0	
Fecha Aprobación: 03/11/2022		TRD: 120-20.14	
Página: 17 de 21			
<b>9. FIRMAS:</b>			
OSCAR IVAN RINCON PARADA Gerente General		OSCAR IVAN RINCON PARADA Gerente General	
<b>EXCELENCIA Y COMPROMISO</b>			
Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13 Bucaramanga, Santander PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119 Teléfono Dirección General: 6076522220			

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

Elaborar y remitir para publicación 4 informes trimestrales de PQRS.	Publicar cuatro (4) informes trimestrales de PQRS. (Cortes 4to trimestre 2024 y 1er, 2do y 3er trimestre 2025)	Dirección administrativa y financiera	1-ene-25	31-oct-25
--	--	---------------------------------------	----------	-----------

Se evidencia, reporte de la gestión de PQRS primer y segundo trimestre de 2025, cuyo objetivo es realizar seguimiento al trámite llevado a cabo en Bomberos de Bucaramanga a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias que fueron ingresadas al Software de PQRS del 01 de enero al 31 de marzo y 1 de abril a 30 de junio de la vigencia 2025.

 <p style="text-align: center;"><b>INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b></p>	Código: F-CIG-SGC-120-009
	Versión: 1.0
	Fecha Aprobación: 03/11/2022
	TRD   120-20.14
Página: 1 de 13	
<b>FECHA:</b> 23 DE ABRIL 2025 <b>CIUDAD:</b> BUCARAMANGA	
<b>CLASE DE INFORME:</b> <b>SEGUIMIENTO</b> <b>DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:</b> <b>EVALUACION</b> <b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>1. NOMBRE DEL INFORME:</b> INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS P.Q.R.S.D. PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2025.	
<b>2. OBJETIVO:</b> Realizar seguimiento al trámite llevado a cabo en Bomberos de Bucaramanga a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias que fueron ingresadas al Software de PQRS del 01 de enero al 31 de marzo de 2025.	
<b>3. ALCANCE:</b> El seguimiento se realiza a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias recibidas del <b>01 de enero al 31 de marzo de 2025</b> , e ingresadas en el Software de PQRS. Incluye los derechos de peticiones interpuestos por funcionarios de la entidad.  No incluye comunicaciones informativas, notificaciones, informaciones comerciales y todas aquellas que no requieren respuesta por parte de la entidad.	
<b>4. NORMATIVIDAD VIGENTE:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209.</li> <li>Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.</li> <li>Decreto Nacional 2232 de 1995, artículos 8 y 9.</li> <li>Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.</li> <li>Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.</li> <li>Ley 1474 de 2011, artículo 76.</li> <li>Ley 1437 de 2011, artículos 5, 7 y 14.</li> <li>Decreto 019 de 2012, artículo 237.</li> <li>Ley 1712 de 2014.</li> <li>Ley 1437 de 2.011. Modificado en su artículo 15 por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2.015.</li> <li>Ley 1755 de 2015.</li> </ul>	
<b>EXCELENCIA Y COMPROMISO</b>	
Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13 Bucaramanga, Santander PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119 Telefax: Dirección General: 6076522220	

 <p style="text-align: center;"><b>INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b></p>	Código: F-CIG-SGC-120-009																		
	Versión: 1.0																		
	Fecha Aprobación: 03/11/2022																		
	TRD   120-20.14																		
Página: 2 de 13																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto 0103 de 2015.</li> <li>Decreto 1166 de julio 19 de 2.016. Petición Verbal.</li> <li>Decreto 491 de 2020, artículo 5.</li> <li>Ley 2080 de 2021, artículo 1.</li> <li>Ley 2207 de 2022.</li> </ul>																			
<b>5. DOCUMENTACION ANALIZADA:</b> BOMBEROS DE BUCARAMANGA, pone a disposición de la ciudadanía para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, los siguientes canales de atención:																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CANAL</th> <th>OPCIONES</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Página web de la Entidad</td> <td>Formulario de Registro de Solicitud</td> <td>A través del enlace: <a href="#">por Bomberos de Bucaramanga</a>.</td> </tr> <tr> <td>Página web de la Entidad</td> <td>Chat</td> <td>En la página inicial <a href="#">Chat Bomberos de Bucaramanga</a> 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. La Entidad ha dispuesto el correo electrónico <a href="#">recepción.documental@Bomberos de Bucaramanga</a></td> </tr> <tr> <td>Correo electrónico institucional</td> <td>Correo de Ventanilla Única Otros correos institucionales</td> <td>Los ciudadanos podrán enviar sus comunicaciones a cualquiera de los correos electrónicos de carácter institucional.</td> </tr> <tr> <td>Correo electrónico institucional</td> <td>Correo para notificaciones judiciales</td> <td>Las notificaciones judiciales deberán ser remitidas a través del correo <a href="#">notificaciones.Bomberos de Bucaramanga</a></td> </tr> <tr> <td>Presencial</td> <td>Ventanilla Única</td> <td>Edificio Administrativo, entrada por la Carrera 11, Esquina sur occidente, Bucaramanga, Santander, Colombia.</td> </tr> </tbody> </table>		CANAL	OPCIONES	DESCRIPCIÓN	Página web de la Entidad	Formulario de Registro de Solicitud	A través del enlace: <a href="#">por Bomberos de Bucaramanga</a> .	Página web de la Entidad	Chat	En la página inicial <a href="#">Chat Bomberos de Bucaramanga</a> 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. La Entidad ha dispuesto el correo electrónico <a href="#">recepción.documental@Bomberos de Bucaramanga</a>	Correo electrónico institucional	Correo de Ventanilla Única Otros correos institucionales	Los ciudadanos podrán enviar sus comunicaciones a cualquiera de los correos electrónicos de carácter institucional.	Correo electrónico institucional	Correo para notificaciones judiciales	Las notificaciones judiciales deberán ser remitidas a través del correo <a href="#">notificaciones.Bomberos de Bucaramanga</a>	Presencial	Ventanilla Única	Edificio Administrativo, entrada por la Carrera 11, Esquina sur occidente, Bucaramanga, Santander, Colombia.
CANAL	OPCIONES	DESCRIPCIÓN																	
Página web de la Entidad	Formulario de Registro de Solicitud	A través del enlace: <a href="#">por Bomberos de Bucaramanga</a> .																	
Página web de la Entidad	Chat	En la página inicial <a href="#">Chat Bomberos de Bucaramanga</a> 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. La Entidad ha dispuesto el correo electrónico <a href="#">recepción.documental@Bomberos de Bucaramanga</a>																	
Correo electrónico institucional	Correo de Ventanilla Única Otros correos institucionales	Los ciudadanos podrán enviar sus comunicaciones a cualquiera de los correos electrónicos de carácter institucional.																	
Correo electrónico institucional	Correo para notificaciones judiciales	Las notificaciones judiciales deberán ser remitidas a través del correo <a href="#">notificaciones.Bomberos de Bucaramanga</a>																	
Presencial	Ventanilla Única	Edificio Administrativo, entrada por la Carrera 11, Esquina sur occidente, Bucaramanga, Santander, Colombia.																	
<b>EXCELENCIA Y COMPROMISO</b>																			
Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13 Bucaramanga, Santander PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119 Telefax: Dirección General: 6076522220																			

 <p style="text-align: center;"><b>INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b></p>	Código: F-CIG-SGC-120-009
	Versión: 1.0
	Fecha Aprobación: 03/11/2022
	TRD   120-20.14
Página: 12 de 13	
<b>8. RECOMENDACIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es indispensable continuar programando jornadas de capacitación dirigidas a todo el personal de la entidad, con el fin de socializar los cambios o modificaciones efectuados mediante Resolución 091 del 30 de marzo de 2023 al Manual de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta que, para el personal administrativo (quienes están directamente involucrados en el proceso de PQRS) se debe orientar de manera diferente que para el personal operativo, no como capacitación presencial, sino a manera de "tips" mediante correo institucional masivo a todo el personal de la entidad.</li> <li>Importante efectuar jornadas de capacitación no solamente en el manejo de la plataforma o el manual, sino en la normatividad vigente aplicable para Atención al Ciudadano, de tal manera que se haga uso adecuado de las herramientas que la misma legislación brinda para dar trámite a las solicitudes como es el caso de la figura de la prórroga tal y como lo contempla la Ley 1755 de 2015.</li> <li>Implementar la aplicación de encuestas para conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios por parte de la entidad, de tal manera que desde la misma ciudadanía se tenga las posibles acciones de mejora en el proceso de atención al ciudadano que permita una mejor atención y oportuna respuesta a sus solicitudes.</li> <li>Sensibilizar a los responsables de las respuestas de las P.Q.R.S.D., sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria. Además, que, de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, la falta de resolución o la resolución tardía son formas de violación del derecho de petición, no obstante, las consecuencias jurídicas del silencio administrativo.</li> <li>Continuar con la presentación de reportes mensuales de P.Q.R.S.D. y su gestión en los cuales se analice no sólo el volumen de solicitudes ingresadas a la entidad mes a mes, sino que se hayan respondido en tiempo, que se haya adjuntado el documento de respuesta y en formato PDF, que se estén generando los términos de respuesta conforme a la normatividad vigente, el cual se constituye en un reporte generación de alertas tempranas semanal, logrando facilitar generar acciones de mejora más reales y en beneficio de la ciudadanía en general.</li> <li>Continuar con la ventanilla única de acuerdo al horario establecido y socializado en la página web de la entidad.</li> <li>Activar, implementar o fortalecer el BUZÓN DE SUGERENCIAS, el cual se encuentra inactivo, puesto que no existe Manual que estipule su forma de uso, encargado o responsable de su manejo y distribución.</li> </ul>	
<b>EXCELENCIA Y COMPROMISO</b>	
Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13 Bucaramanga, Santander PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119 Telefax: Dirección General: 6076522220	

 <p style="text-align: center;"><b>INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b></p>	Código: F-CIG-SGC-120-009			
	Versión: 1.0			
	Fecha Aprobación: 03/11/2022			
	TRD   120-20.14			
Página: 13 de 13				
<b>9. FIRMAS:</b>				
 				
OSCAR MAURICIO SANABRIA MORALES      OSCAR IVAN RINCON PARADA Jefe Oficina de Control Interno      Contralista				
<table border="0"> <tr> <td>Elaborado: Angulo Oscar Ivan Rincon Parada</td> <td>Revisado: OSCAR MAURICIO SANABRIA MORALES - jefe Oficina de Control Interno</td> <td>Aprobado: OSCAR MAURICIO SANABRIA MORALES - jefe Oficina de Control Interno</td> </tr> </table>		Elaborado: Angulo Oscar Ivan Rincon Parada	Revisado: OSCAR MAURICIO SANABRIA MORALES - jefe Oficina de Control Interno	Aprobado: OSCAR MAURICIO SANABRIA MORALES - jefe Oficina de Control Interno
Elaborado: Angulo Oscar Ivan Rincon Parada	Revisado: OSCAR MAURICIO SANABRIA MORALES - jefe Oficina de Control Interno	Aprobado: OSCAR MAURICIO SANABRIA MORALES - jefe Oficina de Control Interno		
<b>EXCELENCIA Y COMPROMISO</b>				
Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13 Bucaramanga, Santander PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119 Telefax: Dirección General: 6076522220				

**EXCELENCIA Y COMPROMISO**



# INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD 120-20.14

Página: 19 de 21

	<b>INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: F-CIG-SGC-120-009 Versión: 1.0 Fecha Aprobación: 03/11/2022 TRD 120-20.14 Página: 1 de 13
<b>FECHA:</b> 07 DE JULIO DE 2025	<b>CIUDAD:</b> BUCARAMANGA	
<b>CLASE DE INFORME:</b>	<b>DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:</b>	
<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>1. NOMBRE DEL INFORME:</b> INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS P.Q.R.S.D. PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025.		
<b>2. OBJETIVO:</b> Realizar seguimiento al trámite llevado a cabo en Bomberos de Bucaramanga a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias que fueron ingresadas al Software de PQRS del 01 de enero al 30 de junio de 2025.		
<b>3. ALCANCE:</b> El seguimiento se realiza a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias recibidas del 01 de enero al 30 de junio de 2025, e ingresadas en el Software de PQRS. Incluye los derechos de peticiones interpuestos por funcionarios de la entidad.  No incluye comunicaciones informativas, notificaciones, informaciones comerciales y todas aquellas que no requieren respuesta por parte de la entidad.		
<b>4. NORMATIVIDAD VIGENTE:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103-209.</li> <li>Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.</li> <li>Decreto Nacional 2232 de 1995, artículos 8 y 9.</li> <li>Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.</li> <li>Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2006, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.</li> <li>Ley 1474 de 2011, artículo 76.</li> <li>Ley 1437 de 2011, artículos 5, 7 y 14.</li> <li>Decreto 019 de 2012, artículo 237.</li> <li>Ley 1712 de 2014.</li> <li>Ley 1437 de 2011. Modificado en su artículo 15 por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.</li> <li>Ley 1755 de 2015.</li> </ul>		
<b>EXCELENCIA Y COMPROMISO</b>		
Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13 Bucaramanga, Santander PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119 Teléfono Dirección General: 6076522220		

	<b>INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: F-CIG-SGC-120-009 Versión: 1.0 Fecha Aprobación: 03/11/2022 TRD 120-20.14 Página: 2 de 13
<ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto 0193 de 2015.</li> <li>Decreto 1966 de julio 19 de 2016. Petición Verbal.</li> <li>Decreto 491 de 2020, artículo 5.</li> <li>Ley 2080 de 2021, artículo 1.</li> <li>Ley 2207 de 2022.</li> </ul>		
<b>5. DOCUMENTACIÓN ANALIZADA:</b>		
BOMBEROS DE BUCARAMANGA, pone a disposición de la ciudadanía para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, los siguientes canales de atención:		
<b>CANAL</b>	<b>OPCIONES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Página web de la Entidad	Formulario de Registro de Solicitud	A través del enlace: <a href="#">por Dirección de Bucaramanga</a> .
Página web de la Entidad	Chat	En la página inicial <a href="#">por Dirección de Bucaramanga</a> puede dejar un mensaje en el Chat de la entidad. El Área de Sistemas deberá solicitar al remitente la información completa para poder recibir su solicitud. Una vez el remitente le haga llegar, el área de Sistemas envía la comunicación a la Ventanilla Única para su atención y atención.
Correo electrónico institucional	Correo de Ventanilla Única Otro correo institucional Correo para notificaciones judiciales	La Entidad ha dispuesto el correo electrónico <a href="#">Ventanilla Única de Bucaramanga</a> . Los ciudadanos podrán enviar sus comunicaciones a cualquiera de los correos electrónicos de carácter institucional. Las notificaciones judiciales deberán ser remitidas a través del correo <a href="#">Ventanilla Única de Bucaramanga</a> .
Presencial	Ventanilla Única	Edificio Administrativo, entrada por la Carrera 111, después sur occidente, Bucaramanga, Santander, Colombia.
<b>EXCELENCIA Y COMPROMISO</b>		
Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13 Bucaramanga, Santander PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119 Teléfono Dirección General: 6076522220		

	<b>INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: F-CIG-SGC-120-009 Versión: 1.0 Fecha Aprobación: 03/11/2022 TRD 120-20.14 Página: 12 de 13
<b>8. RECOMENDACIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es indispensable continuar programando jornadas de capacitación dirigidas a todo el personal de la entidad, con el fin de socializar los cambios o modificaciones efectuados mediante Resolución 091 del 30 de marzo de 2023 al Manual de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta que, para el personal administrativo (quienes están directamente involucrados en el proceso de PQRS) se debe orientar de manera diferente que para el personal operativo, no como capacitación presencial, sino a manera de "tips" mediante correo institucional masivo a todo el personal de la entidad.</li> <li>Importante efectuar jornadas de capacitación no solamente en el manejo de la plataforma o el manual, sino en la normatividad vigente aplicable para Atención al Ciudadano, de tal manera que se haga uso adecuado de las herramientas que la misma legislación brinda para dar trámite a las solicitudes como es el caso de la figura de la prórroga tal y como lo contempla la Ley 1755 de 2015.</li> <li>Implementar la aplicación de encuestas para conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios por parte de la entidad, de tal manera que desde la misma ciudadanía se tenga las posibles acciones de mejora en el proceso de atención al ciudadano que permita una mejor atención y oportuna respuesta a sus solicitudes.</li> <li>Sensibilizar a los responsables de las respuestas de las P.Q.R.S.D., sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria. Además, que, de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, la falta de resolución o la resolución tardía son formas de violación del derecho de petición, no obstante, las consecuencias jurídicas del silencio administrativo.</li> <li>Continuar con la presentación de reportes mensuales de P.Q.R.S.D. y su gestión en los cuales se analice no solo el volumen de solicitudes ingresadas a la entidad mes a mes, sino que se hayan respondido en tiempo, que se haya adjuntado el documento de respuesta y en formato PDF, que se estén generando los términos de respuesta conforme a la normatividad vigente, el cual se constituye en un reporte generación de alertas tempranas semanal, logrando facilitar generar acciones de mejora más reales y en beneficio de la ciudadanía en general.</li> <li>Continuar con la ventanilla única de acuerdo al horario establecido y socializado en la página web de la entidad.</li> <li>Activar, implementar o fortalecer el BUZÓN DE SUGERENCIAS, el cual se encuentra inactivo, puesto que no existe Manual que estipule su forma de uso, encargado o responsable de su manejo y distribución.</li> </ul>		
<b>EXCELENCIA Y COMPROMISO</b>		
Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13 Bucaramanga, Santander PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119 Teléfono Dirección General: 6076522220		

	<b>INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: F-CIG-SGC-120-009 Versión: 1.0 Fecha Aprobación: 03/11/2022 TRD 120-20.14 Página: 13 de 13
<b>9. FIRMAS:</b>		
Oscar Iván Sánchez Morales Jefe Oficina de Atención al Ciudadano	Oscar Iván Rincón Parada Contraloría	
<b>EXCELENCIA Y COMPROMISO</b>		
Sede Administrativa: Calle 44 Número 10 -13 Bucaramanga, Santander PBX: 6076526666 Línea Emergencias 119 Teléfono Dirección General: 6076522220		

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

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

	<b>INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: F-CIG-SGC-120-009	
		Versión: 1.0	
		Fecha Aprobación: 03/11/2022	
		TRD	120-20.14
		Página: 20 de 21	

Realizar dos (2) actividades para fortalecer la cultura del lenguaje claro.	Dos (2) actividades (publicaciones, capacitaciones, actualización de documentos, otros) para fortalecer la cultura del lenguaje claro.	Dirección administrativa y financiera Atención al ciudadano y usuarios	1-mar-25	31-dic-25	
<p>Se ha ejecutado una (1) actividad orientada al fortalecimiento institucional invitando a los funcionarios a participar en cursos de lenguaje claro y se instalaron habladores en lenguaje de señas. se adjuntan evidencia.</p>					
					

## 7. CONCLUSIONES

- La Oficina de Control Interno lidera el acompañamiento y seguimiento a las diferentes acciones que debe implementar y desarrollar Bomberos de Bucaramanga, especialmente al programa de transición PTEP.
- Para el caso en particular, se pudo establecer que se ha venido dando cumplimiento a la mayor parte de las actividades descritas en el Programa de Transparencia y Ética Pública de Bomberos de Bucaramanga de acuerdo con el cronograma correspondiente.

## EXCELENCIA Y COMPROMISO

	<b>INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Código: F-CIG-SGC-120-009	
		Versión: 1.0	
		Fecha Aprobación: 03/11/2022	
		TRD	120-20.14
		Página: 21 de 21	

- Se evidencia actividades sin ejecución de acuerdo con el cronograma del PTEP lo que evidencia un incumplimiento parcial en lo planeado y aprobado al comité institucional de gestión y desempeño.
- Para esta vigencia 2025, la entidad Bomberos de Bucaramanga, se encuentra en TRANSICIÓN con el Programa de Transparencia y Ética Pública, lo cual está sujeto a modificaciones y/o actualizaciones teniendo en cuenta la naturaleza de la entidad.
- Se aclara que el porcentaje de avance a los RESULTADOS ESPERADOS, está de acuerdo con las fechas finales de cumplimiento para la vigencia 2025.

## 8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda la publicación en la página web institucional, del informe del primer seguimiento semestral al Programa de Transparencia y Ética Pública de Bomberos de Bucaramanga.
- Se recomienda tener en cuenta las estrategias de Rendición de Cuentas, dadas por la administración municipal, para su aprobación.
- Se recomienda al líder de proceso de Gestión del servicio a la ciudadanía, evaluar y hacer seguimiento sobre la atención al ciudadano, realizar medición del nivel de satisfacción.
- Se recomienda a la Dirección Administrativa y Financiera / Ofician de archivo, actualizar el inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada y cargarlo en página web de la entidad.
- Se recomienda a los líderes de proceso tener en cuenta la periodicidad de cumplimiento de los entregables y resultados esperados del PTEP.
- Agilizar la ejecución de los RESULTADOS ESPERADOS programados para la vigencia 2025, a fin de no poner en riesgo la matriz de cumplimiento del programa PTEP, así como la gestión, calidad y tiempo de ejecución.
- Continuar con el seguimiento a los cronogramas y actividades establecidos en cada RESULTADO, a fin de verificar su nivel de cumplimiento y determinar las acciones a ejecutar para que, se logre su ejecución al 100%.
- Tener en cuenta las recomendaciones dadas por este despacho, las cuales son realizadas en pro del crecimiento continuo de la entidad.

## 9. FIRMAS:

  
**OSCAR MAURICIO SANABRIA MORALES**  
 Jefe Oficina de Control Interno

  
**LIBARDO PINZÓN ORDOÑEZ**  
 Contratista

<b>Elaborado:</b> LIBARDO PINZÓN ORDOÑEZ – Apoyo Control Interno	<b>Revisado:</b> OSCAR MAURICIO SANABRIA MORALES – Jefe Oficina de Control Interno	<b>Aprobado:</b> OSCAR MAURICIO SANABRIA MORALES – Jefe Oficina de Control Interno
--	--	--

## EXCELENCIA Y COMPROMISO