



INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009

Versión: 1.0

Fecha Aprobación: 03/11/2022

TRD | 120-20.14

Página: 1 de 9

FECHA: FEBRERO DE 2026

CIUDAD: BUCARAMANGA

CLASE DE INFORME:

SEGUIMIENTO

EVALUACION

DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:

ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. NOMBRE DEL INFORME: INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS P.Q.R.S.D. VIGENCIA 2025.

2. 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 PQRS del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025. SEGUNDO SEMESTRE.

3. ALCANCE: El seguimiento se realiza a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias recibidas del **01 de enero al 31 de diciembre 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.

4. NORMATIVIDAD VIGENTE:

- Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209.
- Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.
- Decreto Nacional 2232 de 1995, artículos 8 y 9.
- Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- Ley 1437 de 2011, artículos 5, 7 y 14.
- Decreto 019 de 2012, artículo 237.
- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1437 de 2.011. Modificado en su artículo 15 por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2.015.
- Ley 1755 de 2015.

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 9

- Decreto 0103 de 2015.
- Decreto 1166 de julio 19 de 2.016. Petición Verbal.
- Decreto 491 de 2020, artículo 5.
- Ley 2080 de 2021, artículo 1.
- Ley 2207 de 2022.

5. DOCUMENTACION ANALIZADA:

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:

CANAL	OPCIONES	DESCRIPCIÓN
Página web de la Entidad	Formulario de Registro de Solicitud	A través del enlace: pqr Bomberos de Bucaramanga .
Página web de la Entidad	Chat	En la página inicial chat Bomberos de Bucaramanga puede dejar un mensaje en el Chat de la institución. El Área de Sistemas deberá solicitar al remitente la información completa para poder radicar su solicitud. Una vez el remitente se la haga llegar, el área de Sistemas reenvía la comunicación a la Ventanilla Única para su radicación y asignación.
Correo electrónico institucional	Correo de Ventanilla Única	La Entidad ha dispuesto el correo electrónico recepción documental Bomberos de Bucaramanga
	Otros correos institucionales	Los ciudadanos podrán enviar sus comunicaciones a cualquiera de los correos electrónicos de carácter institucional.
	Correo para notificaciones judiciales	Las notificaciones judiciales deberán ser remitidas a través del correo notificaciones Bomberos de Bucaramanga
Presencial	Ventanilla Única	Edificio Administrativo. entrada por la Carrera 11, Esquina sur occidente. Bucaramanga, Santander, Colombia.

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: 3 de 9

6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

6.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE PQRSD.

Para realizar el análisis de la información se obtuvieron dos bases de datos de la siguiente manera:

- a. Un (1) informe trimestral consolidado por parte del Contratista encargado del área de atención al ciudadano – Dirección Administrativa y Financiera.
- b. Un (1) archivo en Excel suministrado por la plataforma GSC “Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano”, el cual detalla la siguiente información:
 - Dependencia
 - Radicado
 - Tipo de solicitud
 - Estado
 - Fecha de radicado
 - Fecha de vencimiento
 - Fecha de respuesta
 - Canal de ingreso
 - Identificación plena del solicitante (tipo de documento, número del documento, tipo de persona, nombre completo, teléfono fijo, móvil, email)
 - Asunto
 - Descripción Solicitud
 - Funcionario
 - Respuesta

De acuerdo con estos dos reportes, se evidencia el registro de **6284** comunicaciones que pasaron a ser clasificadas y radicadas en el software PQRS, del **01 de enero al 31 de diciembre de 2025**, los cuales fueron allegados a la entidad por los diferentes canales de recepción habilitados (ventanilla, atención al ciudadano, interno, email, página web, personal y telefónicamente).

INDICADOR

Total de ciudadanos atendidos mediante comunicaciones clasificadas como PQRSD del **01 de enero al 31 de diciembre de 2025.**

6284

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

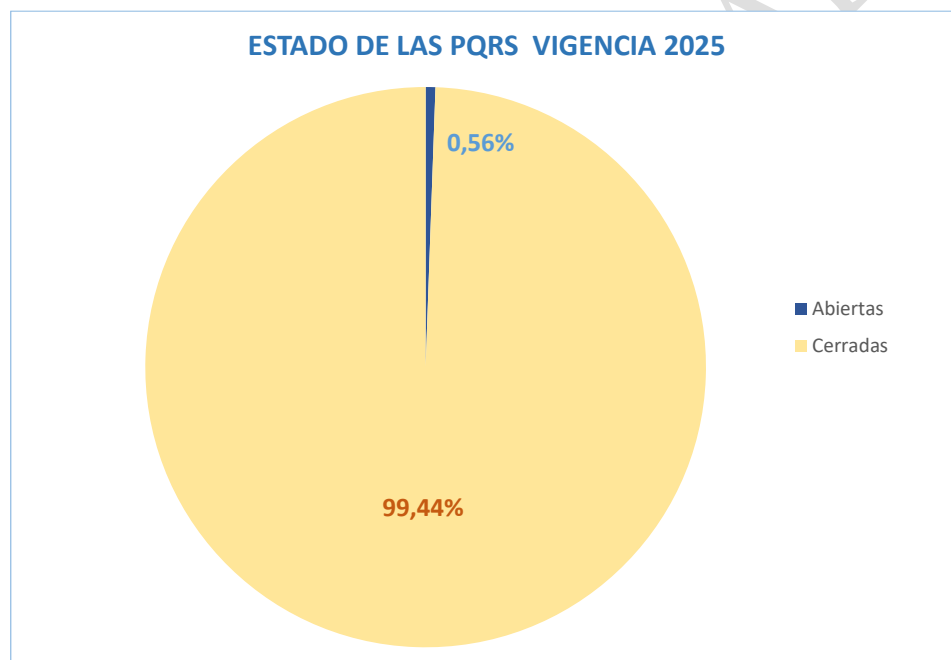
Página: 4 de 9

6.2. ESTADO DE LAS PQRS EN LA VIGENCIA 2025

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

ESTADO	CANTIDAD PQRS	PORCENTAJE
Abiertas	35	0.56%
Cerradas	6249	99,44%
TOTAL	6284	100%

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



Gráfica No.1. Porcentaje de las PQRS de acuerdo a su estado

6.3. CLASIFICACIÓN DE PQRS RADICADAS EN LA VIGENCIA 2025

Realizada la consolidación de la información, se observa que, para la vigencia 2025, se recibieron **6284** entre Peticiones Generales, Peticiones de Documentos e Información, Quejas, Queja Anónima, Reclamo, Requerimientos Judiciales y Administrativos, Solicitudes de trámites y servicios, y Sugerencias.

EXCELENCIA Y COMPROMISO



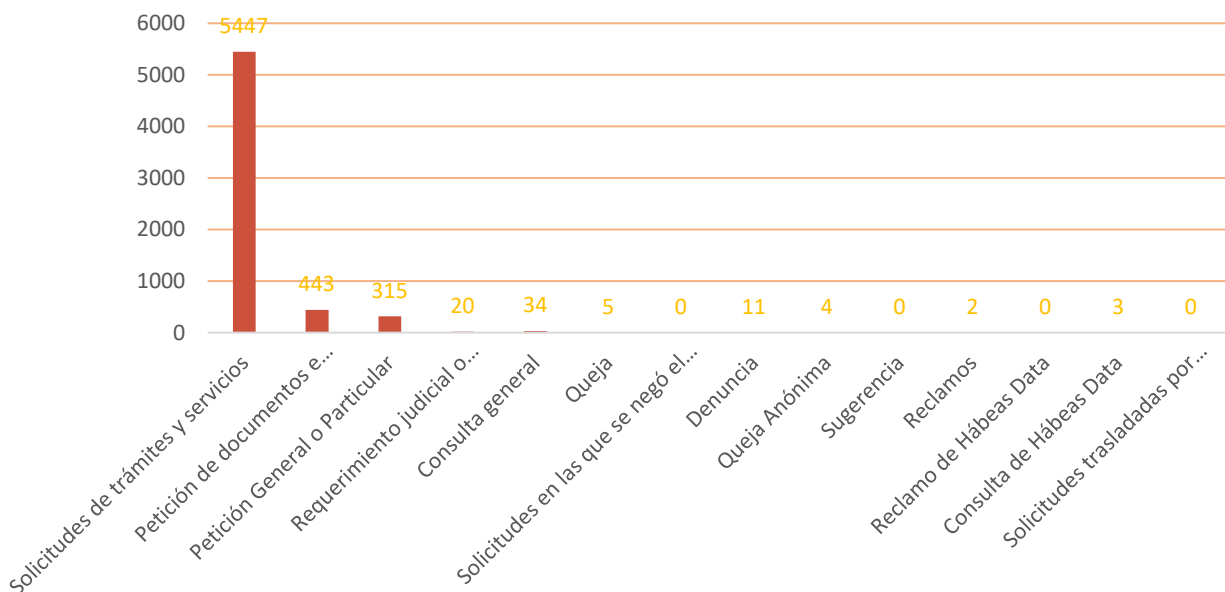
INFORME EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: F-CIG-SGC-120-009
 Versión: 1.0
 Fecha Aprobación: 03/11/2022
 TRD | 120-20.14
 Página: 5 de 9

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS RECIBIDAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Solicitudes de trámites y servicios	5447	86,68%
Petición de documentos e información	443	7,05%
Petición General o Particular	315	5,01%
Requerimiento judicial o administrativo	20	0,32%
Consulta general	34	0,54%
Queja	5	0,08%
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0	0,00%
Denuncia	11	0,18%
Queja Anónima	4	0,06%
Sugerencia	0	0,00%
Reclamos	2	0,03%
Reclamo de Hábeas Data	0	0,00%
Consulta de Hábeas Data	3	0,05%
Solicitudes trasladadas por competencia	0	0,00%
TOTAL	6284	100%

Tabla No.2. Clasificación de las PQRS radicadas

CLASIFICACION DE LAS PQRS RECIBIDAS VIGENCIA 2025



Gráfica No.2. Participación de las PQRS por tipo de comunicación o trámite

6.4. NIVEL DE RESPUESTA

Este indicador se toma con base en la totalidad de PQRS radicadas en 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

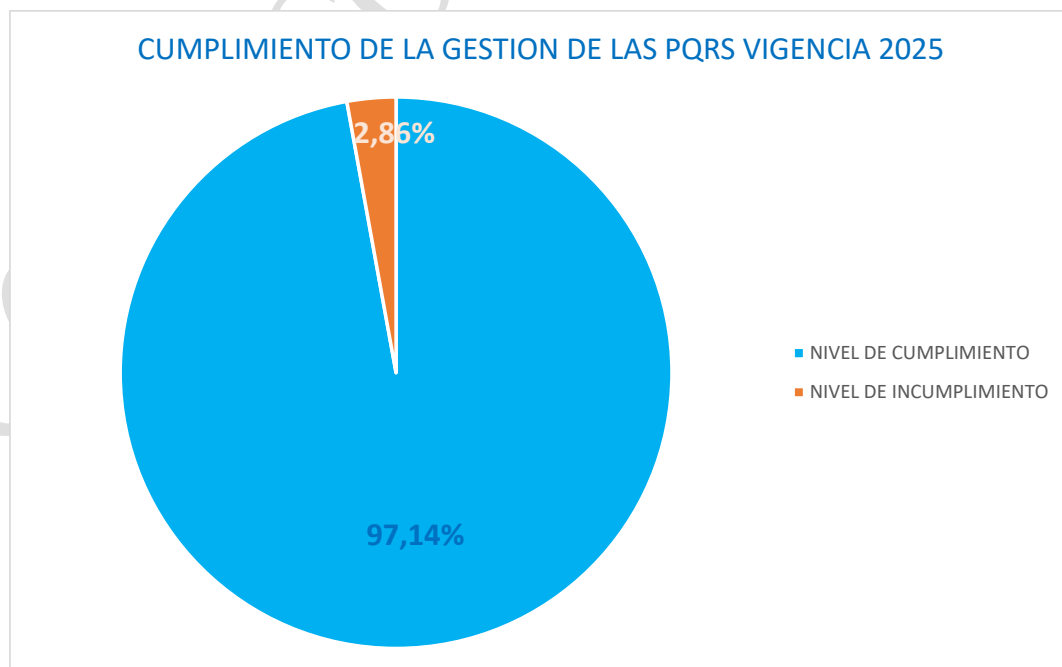
TRD | 120-20.14

Página: 6 de 9

VARIABLE	Cantidad	Porcentaje
Número de PQRS radicadas en la vigencia 2025	6284	100%
Número de PQRS respondidas	6249	99,44%
Respondidas DENTRO de los términos de ley	6077	97,25%
Respondidas FUERA de los términos de ley	172	2,75%
PQRS NO Respondidas	35	0,56%
PQRS NO RESPONDIDAS NO VENCIDAS	28	0,45%
PQRS NO RESPONDIDAS y VENCIDAS	7	0,11%
Nivel de INCUMPLIMIENTO en las respuestas (Fuera de los términos + No respondidas y Vencidas)	179	2,86%
Nivel de CUMPLIMIENTO en las respuestas PQRS radicadas - Nivel de INCUMPLIMIENTO en las respuestas	6105	97,14%

Tabla No.3. Nivel de CUMPLIMIENTO en las respuestas a las PQRS

Es importante anotar que dentro de las **6284** PQRS radicadas del 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2025, **6105** PQRS fueron respondidas, alcanzando un **97,14%** de cumplimiento, el **2,86%** restante corresponde a las **179** PQRS respondidas fuera del término de Ley, no respondidas y vencidas.



Gráfica No.3. Distribución del nivel cumplimiento en la respuesta PQRS

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 9

6.5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS PQRS

SOLICITUDES POR DEPENDENCIA	Número Promedio de Días Calendario para dar Respuesta	Observaciones
DIRECCIÓN GENERAL	4	
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11	
PREVENCIÓN Y SEGURIDAD	8	
OFICINA ASESORA JURIDICA	12	
OPERACIONES	6	
CAPACITACIONES	3	
PROMEDIO DE LA INSTITUCIÓN	8	Las PQRS radicadas y cerradas en la vigencia 2025 tuvieron un tiempo promedio de respuesta de 8 DÍAS CALENDARIO

Tabla No.4. Promedio de días calendario para dar respuesta por Dependencia.

FORTALECIMIENTO Y MEJORAS AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Actualmente opera la versión 3.0 del Manual de Atención al Ciudadano cuya última modificación se realizó mediante Resolución 091 de marzo 30 de 2023. La implementación de estas mejoras ha permitido realizar un seguimiento más efectivo a la gestión de las comunicaciones internas y externas, así como facilitar su trazabilidad e identificación de puntos débiles.

Sumado a lo anterior, se construyó el INSTRUCTIVO PARA EL ACCESO Y USO DEL SOFTWARE DE PQRS cuyo objetivo es el de orientar a los usuarios en el ingreso, uso y operación del software de PQRS de Bomberos de Bucaramanga.

MEJORAMIENTO TECNOLÓGICO

Se considera de gran relevancia que se vislumbre la posibilidad de adoptar un software propio para la entidad que no dependa su manejo de la administración central o de un tercero, de manera que al momento de detectarse inconformidades o fallas o modificaciones para su mejoramiento; éstas se puedan corregir o realizar desde el interior de la entidad permitiendo agilidad y mejora continua.

FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS HUMANAS

Se hace indispensable que, al modificarse, actualizarse y/o ajustarse el Manual de Atención al Ciudadano, éste se debe socializar a todas y cada una de las áreas y el personal adscrito a éstas a fin de dar un adecuado manejo conforme a la normatividad vigente.

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: 8 de 9

7. CONCLUSIONES

- ✓ Como líder en el acompañamiento y seguimiento a las diferentes acciones que debe implementar y desarrollar Bomberos de Bucaramanga, la Oficina de Control Interno procedió a realizar el presente seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) ingresadas en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2025, encontrando que, para el caso en particular, la plataforma da cabal cumplimiento a los términos de respuesta a las PQRSD referenciados en la Ley 1755 de 2015 en el artículo 1. Se estableció que, frente a los términos de respuesta por parte de la dependencia a la que se asignan, se está cumpliendo mayormente, aunque se encontraron algunos en los que no se está dando cumplimiento a cabalidad de acuerdo a la consulta efectuada en la plataforma.
- ✓ Es relevante reforzar o generar más jornadas de capacitación y socialización de las nuevas políticas, ajustes al procedimiento y responsabilidades dentro del proceso de Atención al Ciudadano, máxime que el personal que apoya las actividades en cada área no siempre es personal de planta sino contratista.
- ✓ Se resalta la importancia de continuar con las capacitaciones efectuadas por el líder de atención al ciudadano, toda vez que se continúe con un mejoramiento continuo y evitar algunas falencias ya identificadas anteriormente.
- ✓ Se evidencia el porcentaje de efectividad de respuesta en **97.14%**.
- ✓ Es importante anotar que dentro de las **6284** PQRSD radicadas del 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2025, **6105** PQRS fueron respondidas, alcanzando un **97.14%** de cumplimiento, el **2.86%** restante corresponde a la **179** PQRS respondidas fuera del término de Ley, no respondidas y vencidas.

8. RECOMENDACIONES

- ✓ 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.
- ✓ 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.

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 9	

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Continuar con la ventanilla única de acuerdo al horario establecido y socializado en la página web de la entidad.
- ✓ 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.

9. FIRMAS:



CESAR YOBANY ARCINIEGAS HERNANDEZ
Jefe Oficina de Control Interno



CLAUDIA RUBIELA MENDOZA V.
Contratista

Elaborado: Prof. CLAUDIA R. MENDOZA V.
CPS -2026 Control Interno

Revisado: CESAR YOBANY ARCINIEGAS
HERNANDEZ Jefe Oficina de Control Interno

Aprobado: CESAR YOBANY ARCINIEGAS
HERNANDEZ Jefe Oficina de Control Interno

EXCELENCIA Y COMPROMISO