

FECHA: 15 DE JULIO DE 2026		CIUDAD: BUCARAMANGA			
CLASE DE INFORME:		DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:			
<table><tr><td>SEGUIMIENTO</td><td></td></tr><tr><td>EVALUACION</td><td></td></tr></table>				SEGUIMIENTO	
SEGUIMIENTO					
EVALUACION					
		<table><tr><td>ATENCIÓN AL CIUDADANO</td></tr></table>		ATENCIÓN AL CIUDADANO	
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 30 de junio de 2026.**

3. ALCANCE: El seguimiento se realiza a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias recibidas del **01 de Enero al 30 de junio de 2026.**, 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

- 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.

6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

6.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE PQRS.

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.

De acuerdo con este reporte, se evidencia el registro de **3366** comunicaciones que pasaron a ser clasificadas y radicadas en el software PQRS, del **01 de Enero al 30 de junio de 2026.**, los

EXCELENCIA Y COMPROMISO

cuales fueron allegados a la entidad por los diferentes canales de recepción habilitados (ventanilla, atención al ciudadano, interno, email, página web, personal y telefónicamente).

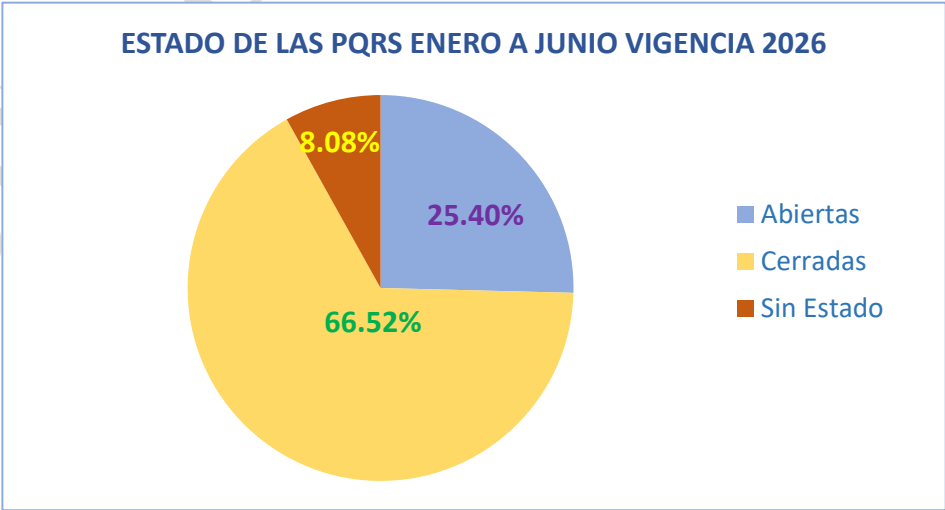
INDICADOR	
Total de ciudadanos atendidos mediante comunicaciones clasificadas como PQRSD del 01 de Enero al 30 de junio de 2026.	3366

6.2. ESTADO DE LAS PQRS EN EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2026

De acuerdo con el reporte generado a 01 de Enero al 30 de junio de 2026, con fecha inicial el 01 de enero de 2026 y fecha final el 30 de junio de 2026, estas PQRS presentaron el siguiente estado:

ESTADO	CANTIDAD PQRS	PORCENTAJE
Abiertas	855	25,40%
Cerradas	2239	66,52%
Sin Estado	272	8,08%
TOTAL	3366	100%

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



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

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026 se registraron un total de **3.366 PQRS**, de las cuales el **66,52 % (2.239)** se encuentran en estado **cerrado**, lo que evidencia que la entidad ha gestionado y dado trámite a la mayoría de los requerimientos recibidos durante el semestre. No obstante, el hecho de que el **25,40 %**

EXCELENCIA Y COMPROMISO

(855) permanezca en estado **abierto** representa una proporción significativa que amerita seguimiento, con el fin de verificar que dichos casos se encuentren dentro de los términos legales de respuesta y no correspondan a solicitudes vencidas o pendientes de atención.

Adicionalmente, se identificaron 272 PQRSD (8,08%) registradas sin estado. Es importante precisar que esta situación obedece a las fallas presentadas en la plataforma tecnológica durante el mes de abril de 2026, las cuales impidieron la correcta visualización y clasificación de los registros en los estados de abierto o cerrado. En consecuencia, esta condición constituye una limitación para el presente seguimiento, ya que no permite determinar con precisión el estado real de dichas solicitudes durante el período evaluado.

En términos generales, el comportamiento del semestre refleja una capacidad importante de cierre de las solicitudes recibidas; sin embargo, resulta pertinente fortalecer los controles sobre la actualización de los estados en el sistema de información y realizar un seguimiento permanente a las PQRSD abiertas, con el propósito de garantizar la oportunidad en la atención, el cumplimiento de la normatividad vigente y la calidad de la información utilizada para la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

6.3. CLASIFICACIÓN DE PQRSD RADICADAS EN ELPRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2026

Realizada la consolidación de la información, se observa que, para el periodo **01 de Enero al 30 de junio de 2026**, se recibieron **3366** entre Peticiones Generales, Peticiones de Documentos e Información, Quejas, Queja Anónima, Reclamo, Requerimientos Judiciales y Administrativos, Solicitudes de trámites y servicios, y Sugerencias.

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS RECIBIDAS	TOTAL ENERO A JUNIO 2026
Solicitudes de trámites y servicios	3002
Petición de documentos e información	103
Petición General o Particular	151
Requerimiento judicial o administrativo	70
Consulta general	28
Queja	4
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
Denuncia	3
Queja Anónima	1
Sugerencia	0
Reclamos	4
Reclamo de Hábeas Data	0
Consulta de Hábeas Data	0
Solicitudes trasladadas por competencia	0
TOTAL	3366

Tabla No.2. Clasificación de las PQRSD radicadas

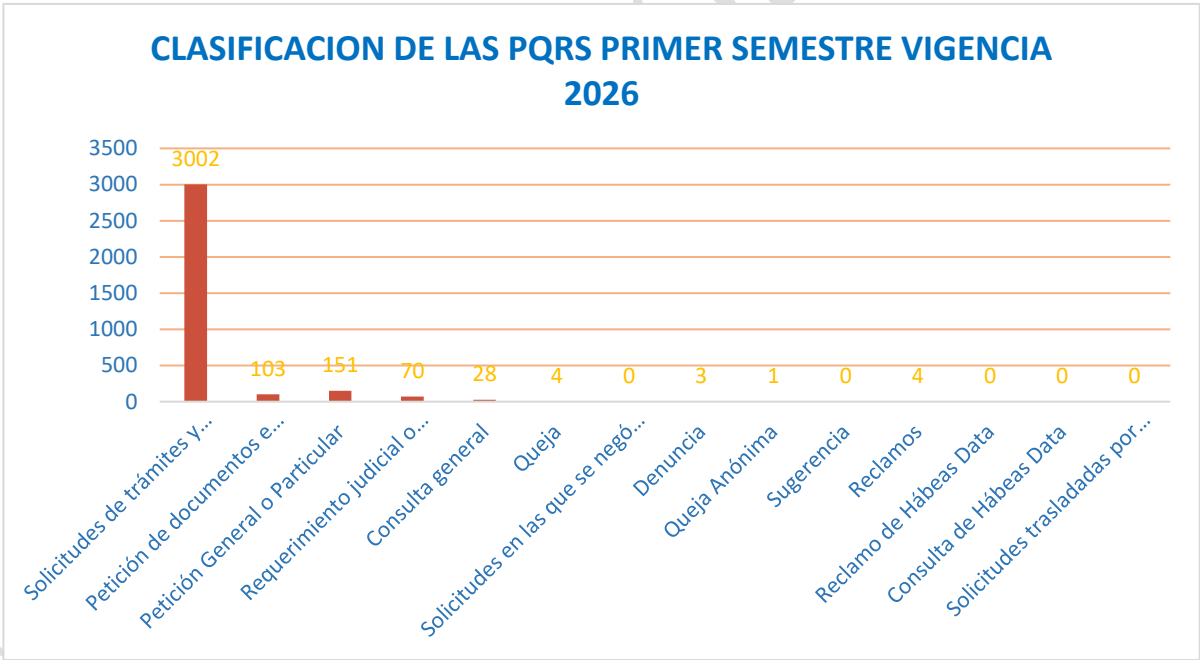
Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, la entidad recibió un total de 3.366 PQRSD, observándose que la mayor proporción corresponde a solicitudes de trámites y servicios, con 3.002 registros, equivalentes al 89,19 % del total. Este comportamiento

EXCELENCIA Y COMPROMISO

evidencia que la interacción de los ciudadanos con la entidad se concentra principalmente en la gestión de trámites y la prestación de servicios institucionales, lo que resulta consistente con la naturaleza de las funciones que desarrolla la entidad.

En menor proporción se registraron 151 peticiones generales o particulares (4,49 %), 103 peticiones de documentos e información (3,06 %), 70 requerimientos judiciales o administrativos (2,08 %) y 28 consultas generales (0,83 %). Por su parte, las quejas (4), reclamos (4), denuncias (3) y una queja anónima representan en conjunto un porcentaje inferior al 0,40 % del total de las solicitudes recibidas, lo que refleja una baja incidencia de manifestaciones relacionadas con posibles inconformidades frente a la prestación del servicio o la actuación de la entidad durante el período evaluado.

Asimismo, durante el semestre no se registraron solicitudes en las que se hubiera negado el acceso a la información, solicitudes trasladadas por competencia, sugerencias, reclamos de hábeas data ni consultas de hábeas data. No obstante, se recomienda mantener el seguimiento periódico a la clasificación de las PQRS, con el propósito de identificar variaciones en las tendencias de atención ciudadana, fortalecer la gestión institucional y promover acciones de mejora cuando se evidencie un incremento en las quejas, reclamos o denuncias.



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 el periodo **01 de Enero al 30 de junio de 2026**

VARIABLE	Cantidad	Porcentaje
Número de PQRS radicadas en el periodo enero a Junio de la vigencia 2026	3094	100%

EXCELENCIA Y COMPROMISO

Número de PQRS respondidas	2239	72,37%
Respondidas DENTRO de los términos de ley	2236	99,87%
Respondidas FUERA de los términos de ley	3	0,13%
PQRS NO Respondidas	855	27,63%
PQRS NO RESPONDIDAS NO VENCIDAS	834	26,96%
PQRS NO RESPONDIDAS y VENCIDAS	21	0,68%
Nivel de INCUMPLIMIENTO en las respuestas (Fuera de los términos + No respondidas y Vencidas)	24	0,81%
Nivel de CUMPLIMIENTO en las respuestas PQRS radicadas - Nivel de INCUMPLIMIENTO en las respuestas	3070	99,19%

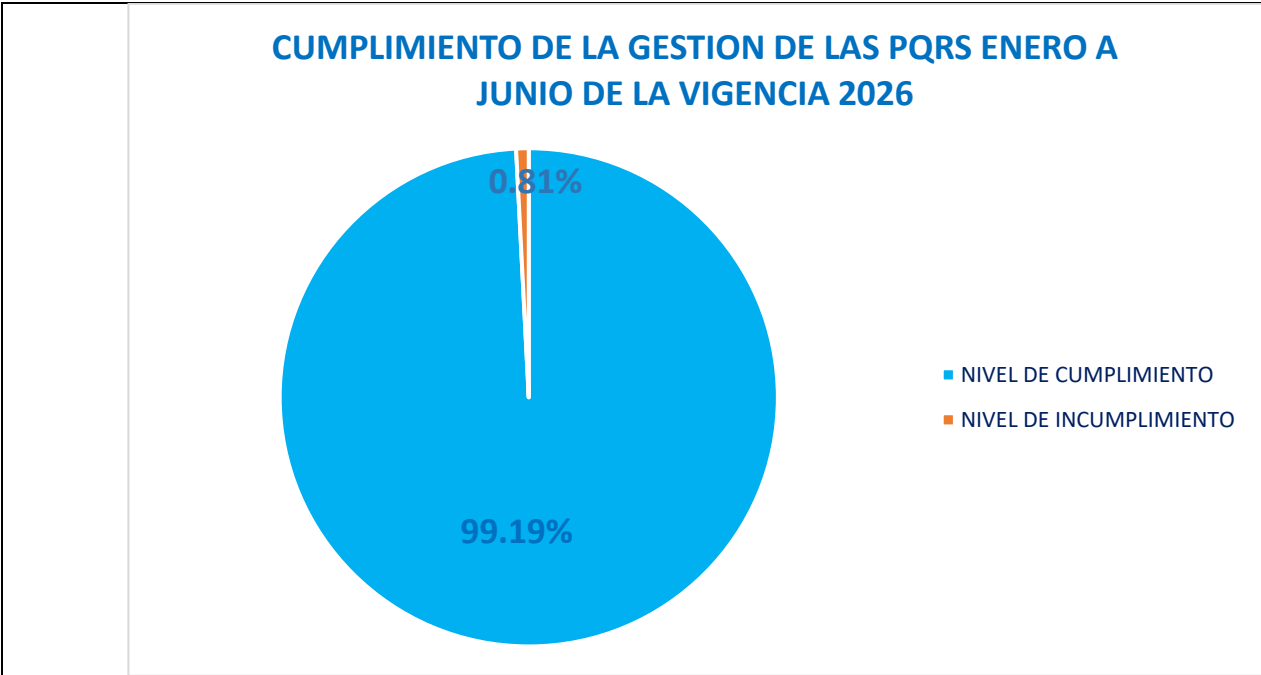
Tabla No.3. Nivel de CUMPLIMIENTO en las respuestas a las PQRS

Es importante precisar que durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026 se radicaron 3.366 PQRS. Sin embargo, para el cálculo del nivel de respuesta únicamente fue posible analizar 3.094 registros, debido a que 272 PQRS, correspondientes al mes de abril de 2026, no pudieron ser clasificadas como respondidas o no respondidas, ni fue posible establecer si su respuesta se encontraba dentro o fuera de los términos legales, como consecuencia de la falla técnica presentada en la plataforma de gestión durante dicho período.

Con base en las 3.094 PQRS sobre las cuales fue posible efectuar el seguimiento, se evidenció que 2.239 (72,37 %) fueron respondidas y 855 (27,63 %) permanecían sin respuesta al corte del informe. De las solicitudes respondidas, 2.236 (99,87 %) fueron atendidas dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente y 3 (0,13 %) fuera del término legal. Asimismo, de las PQRS no respondidas, 834 aún se encontraban dentro del plazo para su atención, mientras que 21 ya habían superado el término legal sin respuesta.

En consecuencia, el seguimiento evidencia un nivel de cumplimiento del 99,19 % respecto de las PQRS objeto de análisis, mientras que el 0,81 % corresponde al nivel de incumplimiento, integrado por las solicitudes respondidas fuera del término legal y aquellas que, al cierre del período, se encontraban vencidas sin respuesta. Estos resultados reflejan un adecuado desempeño en la oportunidad de atención de las PQRS evaluadas; no obstante, deben interpretarse considerando la limitación generada por la falla técnica de la plataforma durante el mes de abril, la cual impidió incluir en el análisis las 272 PQRS afectadas.

EXCELENCIA Y COMPROMISO



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

6.5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS PQRS

SOLICITUDES POR DEPENDENCIA	Número Promedio de Días Calendario para dar Respuesta - Total, periodo enero a junio de 2026	Observaciones
DIRECCIÓN GENERAL	8	
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11	
PREVENCIÓN Y SEGURIDAD	6	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	
OFICINA ASESORA JURIDICA	12	
OPERACIONES	4	
CAPACITACIONES	3	
PROMEDIO DE LA INSTITUCIÓN	7	Las PQRS radicadas y cerradas en el periodo enero a junio de la vigencia 2026 tuvieron un tiempo promedio de respuesta de 7 días calendario.

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

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, las PQRS radicadas y cerradas registraron un tiempo promedio institucional de respuesta de siete (7) días

EXCELENCIA Y COMPROMISO

calendario, lo que evidencia una gestión oportuna en la atención de las solicitudes por parte de la entidad y un cumplimiento adecuado de los términos establecidos en la normatividad vigente.

Al analizar el comportamiento por dependencia, se observan diferencias en los tiempos promedio de respuesta, destacándose Capacitaciones (3 días), Oficina de Control Interno (4 días) y Operaciones (4 días) , Prevención y seguridad (6 días), como las dependencias con los menores tiempos promedio de atención. Por su parte, la Oficina Asesora Jurídica (12 días), la Dirección Administrativa y Financiera (11 días) y la Dirección General (8 días) registran los mayores tiempos promedio, situación que puede estar asociada a la complejidad de los asuntos atendidos o a la naturaleza de las solicitudes que gestionan. En consecuencia, se recomienda a estas dependencias analizar los factores que inciden en los tiempos de respuesta y fortalecer las acciones que permitan optimizar la oportunidad en la atención de las PQRSD, sin afectar la calidad de las respuestas emitidas.

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 PQRSD cuyo objetivo es el de orientar a los usuarios en el ingreso, uso y operación del software de PQRSD 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.

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 30 de junio de 2026, encontrando que, para el caso en particular, la plataforma da cabal cumplimiento a los términos de respuesta a las PQRSD

EXCELENCIA Y COMPROMISO

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.
- ✓ Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026 se radicaron **3.366 PQRSD**, evidenciándose que la mayor proporción (**89,19 %**) corresponde a solicitudes de trámites y servicios, lo que refleja que la interacción de los ciudadanos con la entidad se concentra principalmente en la prestación de los servicios institucionales.
- ✓ Del total de registros, fue posible efectuar el seguimiento a **3.094 PQRSD**, debido a que **272 registros** correspondientes al mes de abril de 2026 no pudieron ser clasificados por la falla técnica presentada en la plataforma de gestión, situación que constituyó una limitación para el presente seguimiento.
- ✓ Sobre las PQRSD objeto de análisis se evidenció un **nivel de cumplimiento del 99,19 %**, resultado que demuestra un adecuado desempeño institucional en la atención de las solicitudes ciudadanas, considerando que únicamente el **0,81 %** presentó incumplimiento, correspondiente a solicitudes respondidas fuera del término legal y solicitudes vencidas sin respuesta al cierre del período.
- ✓ El tiempo promedio institucional de respuesta fue de **7 días calendario**, lo que evidencia una gestión oportuna en la atención de las PQRSD. No obstante, se identificaron diferencias en los tiempos promedio entre las dependencias, aspecto que puede ser objeto de análisis para fortalecer la oportunidad en la respuesta.
- ✓ En términos generales, se evidencian mecanismos de gestión que permiten atender oportunamente las PQRSD; sin embargo, las fallas técnicas presentadas en la plataforma durante el mes de abril afectaron la disponibilidad y trazabilidad de parte de la información, limitando el análisis integral de los registros correspondientes a dicho período.

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)

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 11

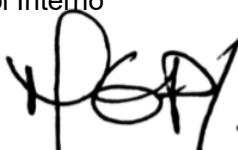
se debe orientar de manera diferente que para el personal operativo, no como capacitación presencial, sino a manera de “tips” mediante correo institucional masivo a todo el personal de la entidad. ✓ Importante efectuar jornadas de capacitación no solamente en el manejo de la plataforma o el manual, sino 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. ✓ 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. ✓ Realizar la validación y actualización de las 272 PQRSD afectadas por la falla técnica de la plataforma, una vez se disponga de la información, con el fin de garantizar la integridad, consistencia y trazabilidad de los registros institucionales. ✓ Fortalecer el seguimiento periódico a las PQRSD que permanecen abiertas, priorizando aquellas próximas al vencimiento de los términos legales, con el propósito de prevenir incumplimientos y asegurar una atención oportuna a los ciudadanos.
--

EXCELENCIA Y COMPROMISO

- ✓ Implementar controles que permitan identificar oportunamente inconsistencias en el registro de la información y establecer mecanismos de contingencia para la administración de las PQRSD cuando se presenten fallas en las plataformas tecnológicas.
- ✓ Analizar las causas que generan mayores tiempos promedio de respuesta en algunas dependencias y definir acciones de mejora orientadas a optimizar los procesos internos, sin afectar la calidad y suficiencia de las respuestas emitidas.
- ✓ Continuar fortaleciendo las estrategias de seguimiento y monitoreo a los indicadores de gestión de PQRSD, promoviendo la mejora continua en la atención al ciudadano y el cumplimiento de los principios de oportunidad, eficiencia, transparencia y calidad en la prestación del servicio.


CESAR YOBANY ARCINIEGAS HERNANDEZ
Jefe Oficina de Control Interno


CLAUDIA R. MENDOZA VILLABONA
Contratista Apoyo Control Interno


MARTHA CECILIA GALVIS PEÑA
Contratista Apoyo Control Interno

Elaborado: CLAUDIA R, MENDOZA VILLABONA - MARTHA CECILIA GALVIS PEÑA CPS Apoyo 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