	<b>CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERÍA</b> <b>NIT.800.211.751-0</b>	<b>CÓDIGO: E-CI-05</b>
	<b>INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS</b>	<b>VERSIÓN: 4.0</b>
		<b>FECHA: 31/12/2015</b>
		<b>PÁGINA: 1 de 7</b>

**CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERÍA**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS**  
**CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERÍA**

**VIGENCIA 2022**


<b>Elaboró: BJMR</b>	<b>Revisó: JEAM</b>	<b>Aprobó: N/A</b>
<b>Fecha: 31/01/2023</b>	<b>Fecha: 31/01/2023</b>	<b>Fecha: N/A</b>

Cuando Montería trabaja o duerme... sus bomberos la protegen

Teléfonos: Administrativo:3106152519- Emergencias: 6047842327-3103007000-6047838444-3205004000

e-mail: contactobomberosmonteria.gov.co- cuerpodebomberosmonteria@gmail.com

Cra 1W No. 41-40 Montería -Córdoba

	<b>CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERÍA</b> <b>NIT.800.211.751-0</b>	<b>CÓDIGO: E-CI-05</b>
	<b>INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS</b>	<b>VERSIÓN: 4.0</b>
		<b>FECHA: 31/12/2015</b>
		<b>PÁGINA: 2 de 7</b>

## INTRODUCCIÓN

Como entidades públicas el propósito que define la gestión institucional gira en torno al bienestar y satisfacción de los ciudadanos a través de una respuesta y atención íntegra y de calidad que satisfaga sus necesidades, en ese orden de ideas es fundamental establecer no solo estrategias que mejoren la prestación de los servicios del Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería, sino que permitan así mismo, hacer seguimiento y medir la eficiencia, oportunidad y calidad en la respuesta a la ciudadanía en el cumplimiento de las actividades misionales y de apoyo en la institución.

El presente informe refleja el resultado del seguimiento llevado a cabo por parte de la Oficina de Control Interno en consideración a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos por el Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería y la gestión realizada por parte de la institución para con los mismos, esto durante el segundo semestre (julio a diciembre) del año 2022 y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...".


<b>Elaboró: BJMR</b> <b>Fecha: 31/01/2023</b>	<b>Revisó: JEAM</b> <b>Fecha: 31/01/2023</b>	<b>Aprobó: N/A</b> <b>Fecha: N/A</b>
--------------------------------------------------	-------------------------------------------------	-----------------------------------------

**Quando Montería trabaja o duerme... sus bomberos la protegen**

**Teléfonos: Administrativo:3106152519- Emergencias: 6047842327-3103007000-6047838444-3205004000**

**e-mail: contactobomberosmonteria.gov.co- cuerpodebomberosmonteria@gmail.com**

**Cra 1W No. 41-40 Montería -Córdoba**

	<b>CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERÍA</b> <b>NIT.800.211.751-0</b>	<b>CÓDIGO: E-CI-05</b>
	<b>INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS</b>	<b>VERSIÓN: 4.0</b>
		<b>FECHA: 31/12/2015</b>
		<b>PÁGINA: 3 de 7</b>

## OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento por parte del Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería de cara a la ciudadanía y demás usuarios de la institución con respecto a la calidad y oportunidad en la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS.

## MARCO NORMATIVO

El informe de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS del Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería se realiza en consideración a la siguiente reglamentación:

- **Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991**, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- **Ley 87 de noviembre de 1993**, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1474 de 2011**, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".


Elaboró: BJMR	Revisó: JEAM	Aprobó: N/A
Fecha: 31/01/2023	Fecha: 31/01/2023	Fecha: N/A

**Quando Montería trabaja o duerme... sus bomberos la protegen**

**Teléfonos: Administrativo:3106152519- Emergencias: 6047842327-3103007000-6047838444-3205004000**

**e-mail: contactobomberosmonteria.gov.co- cuerpodebomberosmonteria@gmail.com**

**Cra 1W No. 41-40 Montería -Córdoba**

	<b>CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERÍA</b> <b>NIT.800.211.751-0</b>	<b>CÓDIGO: E-CI-05</b>
	<b>INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS</b>	<b>VERSIÓN: 4.0</b>
		<b>FECHA: 31/12/2015</b>
		<b>PÁGINA: 4 de 7</b>

## CONTENIDO

El Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería recibió un total de 45 solicitudes para el período comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre del 2022 de las cuales 42 se clasifican como peticiones y 3 se clasifican como quejas, así:

Figura 1. Clasificación de las peticiones recibidas en el Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería, segundo semestre 2022.



Fuente: Elaboración propia

Las tres (3) quejas hacia la institución representan un 6.67% del total de las solicitudes recibidas y estas consisten en retrasos en los tiempos de respuesta, no obstante, al realizar las verificaciones pertinentes se identifica el trámite por parte del Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería, no se extendió más allá de los 15 días hábiles.


Elaboró: BJMR	Revisó: JEAM	Aprobó: N/A
Fecha: 31/01/2023	Fecha: 31/01/2023	Fecha: N/A

**Cuando Montería trabaja o duerme... sus bomberos la protegen**

**Teléfonos: Administrativo:3106152519- Emergencias: 6047842327-3103007000-6047838444-3205004000**

**e-mail: contactobomberosmonteria.gov.co- cuerpodebomberosmonteria@gmail.com**

**Cra 1W No. 41-40 Montería -Córdoba**

	<b>CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERÍA</b> <b>NIT.800.211.751-0</b>	<b>CÓDIGO: E-CI-05</b>
	<b>INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS</b>	<b>VERSIÓN: 4.0</b>
		<b>FECHA: 31/12/2015</b>
		<b>PÁGINA: 5 de 7</b>

El 100% de las PQRS recibidas por la institución fueron tramitadas a 31 de diciembre del 2022, con un promedio en días de respuesta positivo por parte del Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería y un comportamiento en cuanto a periodicidad plasmado en la siguiente tabla:

Tabla 1. Clasificación de PQRS recibidas por el Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería, segundo semestre 2022 desagregadas por mes y tiempo de respuesta.

PERÍODO	PQRS RECIBIDAS	CLASIFICACIÓN	PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS
JULIO	1	CERTIFICADO BOMBERIL	0
	1	SOL. INFORMACIÓN / DOCUMENTOS	3
AGOSTO	1	INSPECCIONES TÉCNICAS	40
	8	CERTIFICADO BOMBERIL	1
	2	INFORMATIVA	8
SEPTIEMBRE	2	CERTIFICADO BOMBERIL	1
	1	CAPACITACIONES	0
	12	SOL. INFORMACIÓN / DOCUMENTOS	10
OCTUBRE	13	CERTIFICADO BOMBERIL	3
	1	SOL. INFORMACIÓN / DOCUMENTOS	3
DICIEMBRE	2	CERTIFICADO BOMBERIL	0
	1	SOL. INFORMACIÓN / DOCUMENTOS	19

Fuente: Elaboración propia

En promedio se reciben en el Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería 4 PQRS por mes, lo cual es relativamente bajo, siendo para el segundo semestre del período 2022, el mes de septiembre aquel que presentó mayor tráfico de peticiones con 15 solicitudes. Los remitentes de las PQRS en la institución para el período en mención, del 01 de julio al 31 de diciembre del 2023, se desagregan en ciudadanía en general con 28 requerimientos realizados, funcionarios del Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería con 16 requerimientos realizados y finalmente, entes públicos con 1 requerimiento instaurado.


Elaboró: BJMR	Revisó: JEAM	Aprobó: N/A
Fecha: 31/01/2023	Fecha: 31/01/2023	Fecha: N/A

**Cuando Montería trabaja o duerme... sus bomberos la protegen**

**Teléfonos: Administrativo:3106152519- Emergencias: 6047842327-3103007000-6047838444-3205004000**

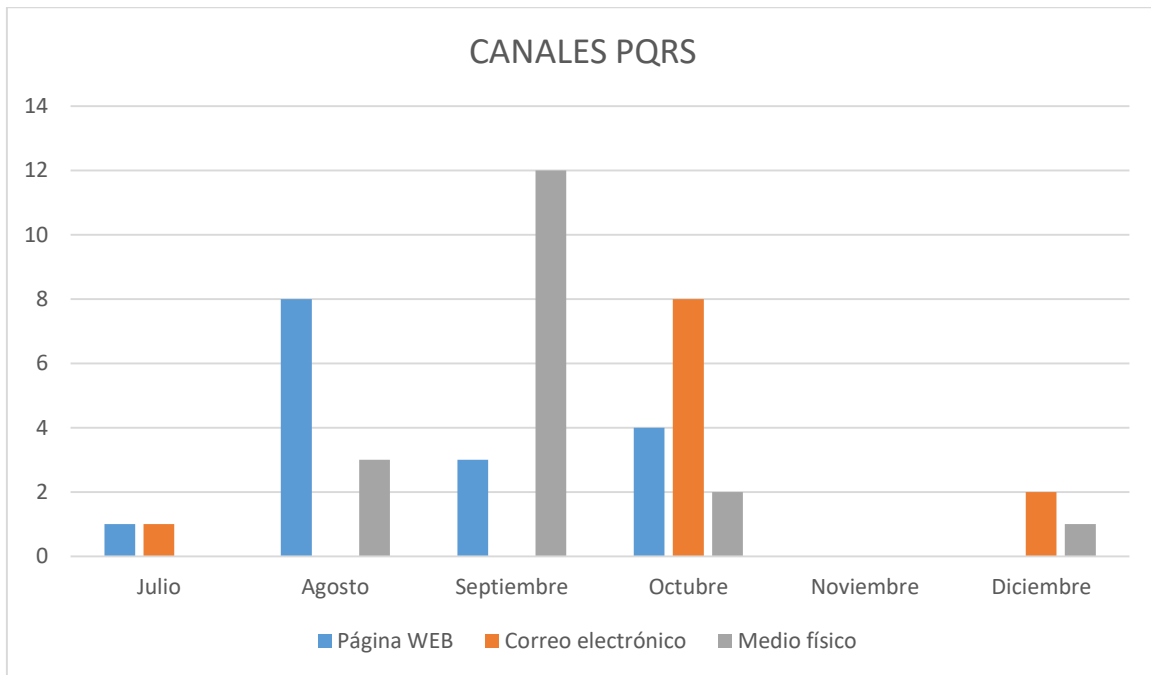
**e-mail: contactobomberosmonteria.gov.co- cuerpodebomberosmonteria@gmail.com**

**Cra 1W No. 41-40 Montería -Córdoba**

	<b>CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERÍA</b> <b>NIT.800.211.751-0</b>	<b>CÓDIGO: E-CI-05</b>
	<b>INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS</b>	<b>VERSIÓN: 4.0</b>
		<b>FECHA: 31/12/2015</b>
		<b>PÁGINA: 6 de 7</b>

Las herramientas a través de las cuales se efectuaron estas Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias para el segundo semestre del año 2022 se plasman en la siguiente gráfica:

Figura 2. Usabilidad canales dispuestos para el envío de PQRS al Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería, segundo semestre 2022.



Fuente: Elaboración propia

El canal más utilizado por la ciudadanía para instaurar las PQRS es la página WEB del Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería, para el caso de los funcionarios es el medio físico y para el caso de los entes públicos, el correo electrónico.


Elaboró: BJMR	Revisó: JEAM	Aprobó: N/A
Fecha: 31/01/2023	Fecha: 31/01/2023	Fecha: N/A

**Cuando Montería trabaja o duerme... sus bomberos la protegen**

**Teléfonos: Administrativo:3106152519- Emergencias: 6047842327-3103007000-6047838444-3205004000**

**e-mail: contactobomberosmonteria.gov.co- cuerpodebomberosmonteria@gmail.com**

**Cra 1W No. 41-40 Montería -Córdoba**

	<b>CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERÍA</b> <b>NIT.800.211.751-0</b>	<b>CÓDIGO: E-CI-05</b>
	<b>INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS</b>	<b>VERSIÓN: 4.0</b>
		<b>FECHA: 31/12/2015</b>
		<b>PÁGINA: 7 de 7</b>

## CONCLUSIONES

Se determina el Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería en términos generales atiende de manera oportuna y en los términos establecidos las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, sin embargo, es preciso mencionar hay cabida a mejorar este aspecto, de manera que no se presenten quejas en la prestación del servicio o atención al usuario.

Por otro lado, es fundamental realizar campañas de divulgación a través de los diferentes medios de comunicación del Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería, acerca de los canales dispuestos por la institución para la atención de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS; de tal manera, que la ciudadanía conozca de manera permanente y constante esta información.

Implementar un sistema de medición de la satisfacción de los usuarios con relación a la atención recibida y oportunidad en la respuesta otorgada de tal manera que la institución disponga de un instrumento de evaluación que le permita fortalecer las líneas y canales de atención a la ciudadanía y demás usuarios del servicio prestado por la institución.



**BRENDA MOLINA ROVIRA**

Jefe de Control Interno

Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería

Elaboró: BJMR	Revisó: JEAM	Aprobó: N/A
Fecha: 31/01/2023	Fecha: 31/01/2023	Fecha: N/A

**Cuando Montería trabaja o duerme... sus bomberos la protegen**

**Teléfonos: Administrativo:3106152519- Emergencias: 6047842327-3103007000-6047838444-3205004000**

**e-mail: contactobomberosmonteria.gov.co- cuerpodebomberosmonteria@gmail.com**

**Cra 1W No. 41-40 Montería -Córdoba**