

	COMUNICACIÓN EXTERNA		
	CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERIA		
	Código: M-CA-01	Vigente: 09/Dic/2022	Versión: 02

CUERPO DE BOBMEROS OFICIAL DE MONTERIA OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS
CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERIA**

ENERO - JUNIO

VIGENCIA 2023 – 01

Elaboró: ECSM	Revisó: JEAM	Aprobó: JEAM
Fecha: 30/06/2023	Fecha: 30/06/2023	Fecha: 30/06/2023

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

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

e-mail: Contacto@bomberosmonteriagov.co - cuerpodebomberosmonteria@gmail.com

Dirección: Cra 1W No. 41-40 Montería – Córdoba

	COMUNICACIÓN EXTERNA		
	CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERIA		
	Código: M-CA-01	Vigente: 09/Dic/2022	Versión: 02

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 primer semestre (enero a junio) del año 2023 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...".


Elaboró: ECSM	Revisó: JEAM	Aprobó: JEAM
Fecha: 30/06/2023	Fecha: 30/06/2023	Fecha: 30/06/2023

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

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

e-mail: **Contacto@bomberosmonteriagov.co - cuerpodebomberosmonteria@gmail.com**

Dirección: Cra 1W No. 41-40 Montería – Córdoba

	COMUNICACIÓN EXTERNA		
	CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERÍA		
	Código: M-CA-01	Vigente: 09/Dic/2022	Versión: 02

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 - PORS.

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: ECSM	Revisó: JEAM	Aprobó: JEAM
Fecha: 30/06/2023	Fecha: 30/06/2023	Fecha: 30/06/2023

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

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

e-mail: Contacto@bomberosmonteriagov.co - cuerpodebomberosmonteria@gmail.com

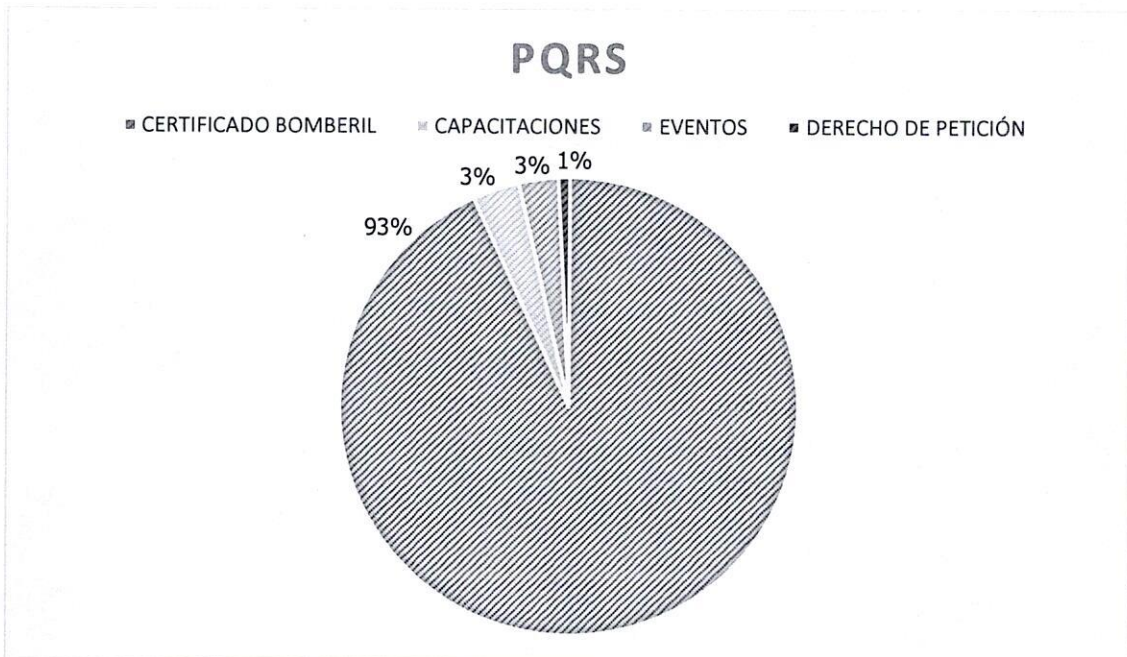
Dirección: Cra 1W No. 41-40 Montería – Córdoba

	COMUNICACIÓN EXTERNA		
	CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERÍA		
	Código: M-CA-01	Vigente: 09/Dic/2022	Versión: 02

CONTENIDO

El Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería tiene dispuesto para la recepción de PQRS el área de secretaria de despacho donde se reciben las peticiones escritas o verbales de los ciudadanos, la página web, correo electrónico, línea gratuita y redes sociales.

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, el Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería recibió un total de 2.181 PQRS, de las cuales el 93% consiste en solicitudes de certificado bomberil, 1% derecho de peticiones, 3% solicitudes de capacitación y 3% solicitudes de acompañamiento a eventos; las cuales se representan en la siguiente gráfica.



¹ Figura 1. Clasificación de las PQRS recibidas en el Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería en el primer semestre del año 2023. Elaboración propia.

Elaboró: ECSM	Revisó: JEAM	Aprobó: JEAM
Fecha: 30/06/2023	Fecha: 30/06/2023	Fecha: 30/06/2023

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

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

e-mail: Contacto@bomberosmonteriagov.co - cuerpodebomberosmonteria@gmail.com

Dirección: Cra 1W No. 41-40 Montería – Córdoba

	COMUNICACIÓN EXTERNA		
	CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERÍA		
	Código: M-CA-01	Vigente: 09/Dic/2022	Versión: 02

El 100% de las PQRS recibidas por la institución en el primer semestre de 2023 fueron tramitadas a 30 de junio de 2023, con un promedio en días de respuesta positivo por parte del Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería.

A continuación se relacionan las PQRS presentadas ante esta entidad durante el primer semestre de 2023:

PERIODO	PQRS RECIBIDAS	CLASIFICACION
ENERO	213	CERTIFICADO BOMBERIL
	4	CAPACITACIONES
	7	EVENTOS
	5	INFORMACIÓN / DOCUMENTOS
FEBRERO	419	CERTIFICADO BOMBERIL
	10	CAPACITACIONES
	16	EVENTOS
	5	INFORMACIÓN / DOCUMENTOS
MARZO	591	CERTIFICADO BOMBERIL
	11	CAPACITACIONES
	16	EVENTOS
	1	INFORMACIÓN / DOCUMENTOS
ABRIL	335	CERTIFICADO BOMBERIL
	18	CAPACITACIONES
	7	EVENTOS
	3	INFORMACIÓN / DOCUMENTOS
MAYO	229	CERTIFICADO BOMBERIL
	19	CAPACITACIONES
	7	EVENTOS
	3	INFORMACIÓN / DOCUMENTOS
JUNIO	243	CERTIFICADO BOMBERIL
	10	CAPACITACIONES
	8	EVENTOS
	4	INFORMACIÓN / DOCUMENTOS

Elaboró: ECSM	Revisó: JEAM	Aprobó: JEAM
Fecha: 30/06/2023	Fecha: 30/06/2023	Fecha: 30/06/2023

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

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

e-mail: Contacto@bomberosmonteriagov.co - cuerpodebomberosmonteria@gmail.com

Dirección: Cra 1W No. 41-40 Montería - Córdoba



COMUNICACIÓN EXTERNA

CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERIA

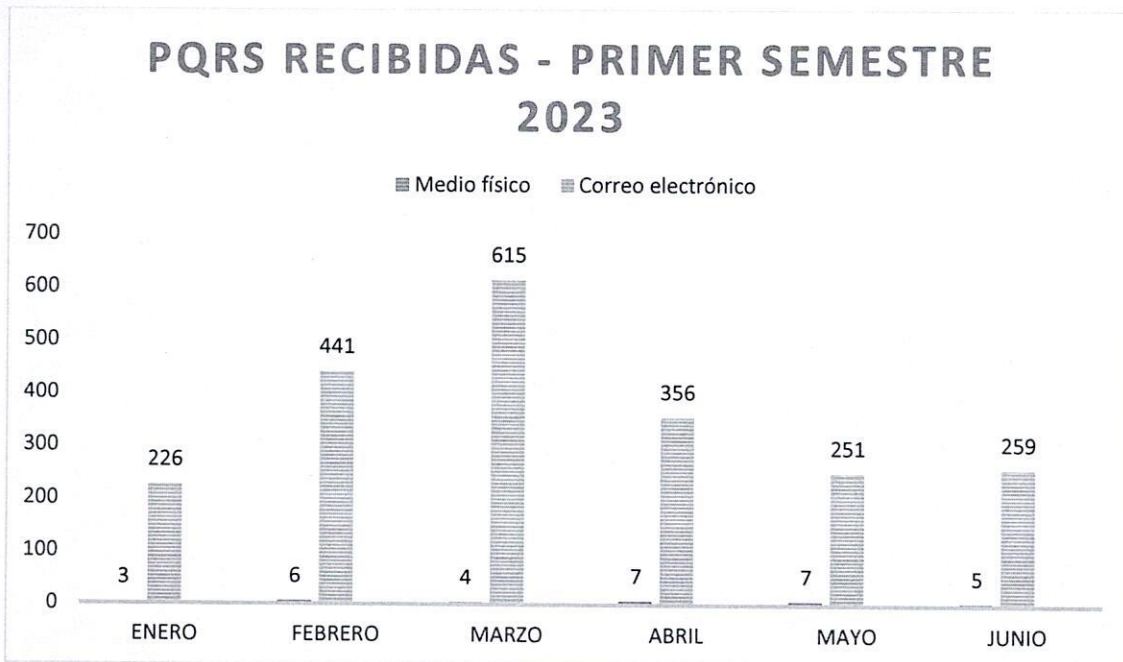
Código: M-CA-01

Vigente: 09/Dic/2022

Versión: 02

Conforme a los datos recolectados, en promedio se recibieron mensualmente 364 PQRS en el Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería en el primer semestre del año 2023, lo cual es relativamente alto comparado con las recibidas en el segundo semestre de año 2022; siendo el mes de marzo aquel que presentó mayor tráfico de peticiones con 619 solicitudes.

Las herramientas a través de las cuales se efectuaron estas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para el primer semestre del año 2023 se plasman en la siguiente gráfica:



De acuerdo con los canales dispuestos para la recepción de PQRS se evidenció que estos fueron interpuestos principalmente por el correo electrónico, es decir, el 98% de las peticiones fueron radicadas digitalmente y el 2% fueron interpuestos de forma personal.

Elaboró: ECSM	Revisó: JEAM	Aprobó: JEAM
Fecha: 30/06/2023	Fecha: 30/06/2023	Fecha: 30/06/2023

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

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

e-mail: Contacto@bomberosmonteriagov.co - cuerpodebomberosmonteria@gmail.com

Dirección: Cra 1W No. 41-40 Montería – Córdoba

	COMUNICACIÓN EXTERNA		
	CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERÍA		
	Código: M-CA-01	Vigente: 09/Dic/2022	Versión: 02

CONCLUSIONES

En término generales, se determina que el Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería atiende de manera oportuna y en los términos establecidos las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así mismo, se puede concluir que se cumplieron los objetivos trazados respecto a la mayor divulgación de los diferentes medios de comunicación de la entidad, en cuanto se puede establecer que hubo un crecimiento significativo en las peticiones allegadas respecto a los años anteriores.

Por otro lado, es fundamental la implementación de la digitalización en vista de lograr un control más riguroso respecto a las PQRS recibidas, para lo cual ha sido clave la divulgación de los medios de comunicación digitales, lo cual permitirá llevar un seguimiento y medir calidad en la respuesta a la ciudadanía, así como garantizar los principios de transparencia, eficiencia y celeridad.


JORGE ELIECER ARBELAEZ MORALES
 Director – Comandante
 Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería

Elaboró: ECSM	Revisó: JEAM	Aprobó: JEAM
Fecha: 30/06/2023	Fecha: 30/06/2023	Fecha: 30/06/2023

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

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

e-mail: Contacto@bomberosmonteriagov.co - cuerpodebomberosmonteria@gmail.com

Dirección: Cra 1W No. 41-40 Montería – Córdoba