

	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**

JULIO - DICIEMBRE

VIGENCIA 2023 – 02

Elaboró: ECSM	Revisó: JEAM	Aprobó: JEAM
Fecha: 29/12/2023	Fecha: 29/12/2023	Fecha: 29/12/2023

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

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 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: 29/12/2023	Fecha: 29/12/2023	Fecha: 29/12/2023

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

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

e-mail: Contacto@bomberosmonteria.gov.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

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: 29/12/2023	Fecha: 29/12/2023	Fecha: 29/12/2023

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

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

e-mail: Contacto@bomberosmonteria.gov.co - cuerpodebomberosmonteria@gmail.com

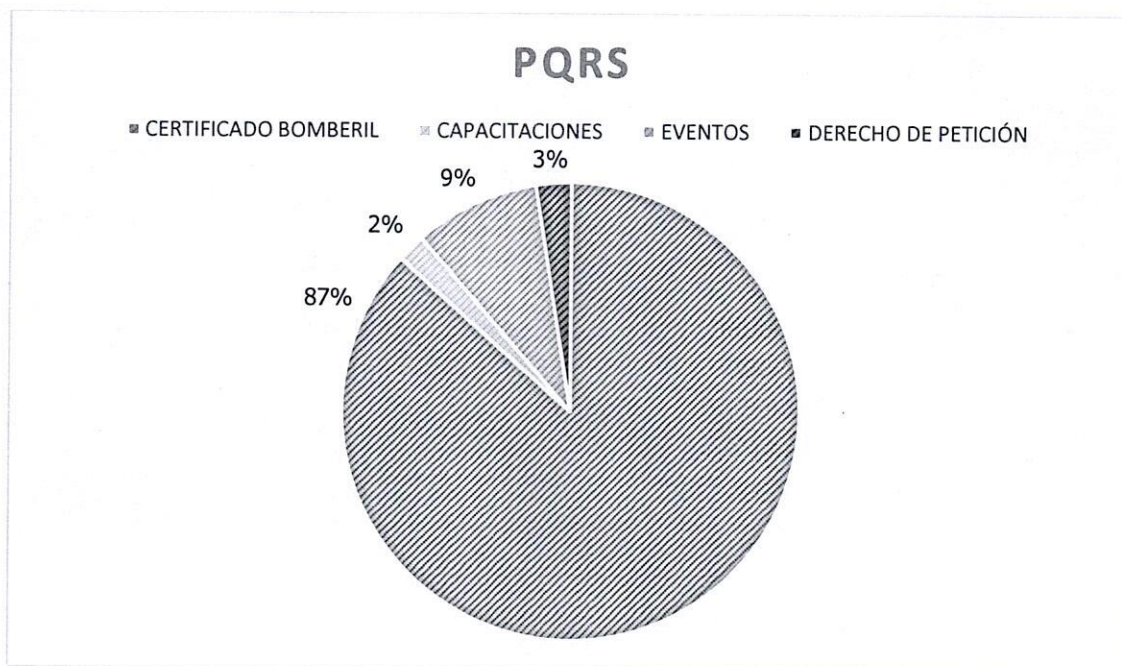
Dirección: Cra 1W No. 41-40 Montería – Córdoba

	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 julio al 29 de diciembre de 2023, el Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería recibió un total de 946 PQRS, de las cuales el 87% consiste en solicitudes de certificado bomberil, 9% solicitudes de acompañamiento a eventos, 3% derecho de peticiones y 2% solicitudes de capacitación; 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: 29/12/2023	Fecha: 29/12/2023	Fecha: 29/12/2023

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

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

e-mail: Contacto@bomberosmonteritagov.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

El 99% de las PQRS recibidas por la institución en el segundo semestre de 2023 fueron tramitadas a 29 de diciembre de 2023, con un promedio en días de respuesta positivo por parte del Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería; estando pendiente de trámite 3 peticiones provenientes del Sindicato Nacional de Bomberos Oficiales de Colombia, cabe anotar que la entidad está adelantando las gestiones ~~necesarias~~ *pertinentes* para dar respuesta de fondo a dichas peticiones.

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

PERIODO	PQRS RECIBIDAS	CLASIFICACION
JULIO	159	CERTIFICADO BOMBERIL
	3	CAPACITACIONES
	15	EVENTOS
	3	INFORMACIÓN / DOCUMENTOS
AGOSTO	138	CERTIFICADO BOMBERIL
	7	CAPACITACIONES
	23	EVENTOS
	1	INFORMACIÓN / DOCUMENTOS
SEPTIEMBRE	215	CERTIFICADO BOMBERIL
	3	CAPACITACIONES
	11	EVENTOS
	3	INFORMACIÓN / DOCUMENTOS
OCTUBRE	123	CERTIFICADO BOMBERIL
	2	CAPACITACIONES
	14	EVENTOS
	11	INFORMACIÓN / DOCUMENTOS
NOVIEMBRE	157	CERTIFICADO BOMBERIL
	3	CAPACITACIONES
	15	EVENTOS
	6	INFORMACIÓN / DOCUMENTOS
DICIEMBRE	27	CERTIFICADO BOMBERIL

Elaboró: ECSM	Revisó: JEAM	Aprobó: JEAM
Fecha: 29/12/2023	Fecha: 29/12/2023	Fecha: 29/12/2023

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

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

e-mail: Contacto@bomberosmonteritagov.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

	1	CAPACITACIONES
	6	EVENTOS
	0	INFORMACIÓN / DOCUMENTOS

Conforme a los datos recolectados, en promedio se recibieron mensualmente 157 PQRS en el Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería en el primer semestre del año 2023, lo cual representa una disminución respecto a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidas en el primer semestre de año 2023; siendo el mes de septiembre aquel que presentó mayor tráfico de peticiones con 232 solicitudes en contraste con el mes de diciembre, el cual fue el mes con menor recepción de PQRS, con tan solo 34.

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

Elaboró: ECSM	Revisó: JEAM	Aprobó: JEAM
Fecha: 29/12/2023	Fecha: 29/12/2023	Fecha: 29/12/2023

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



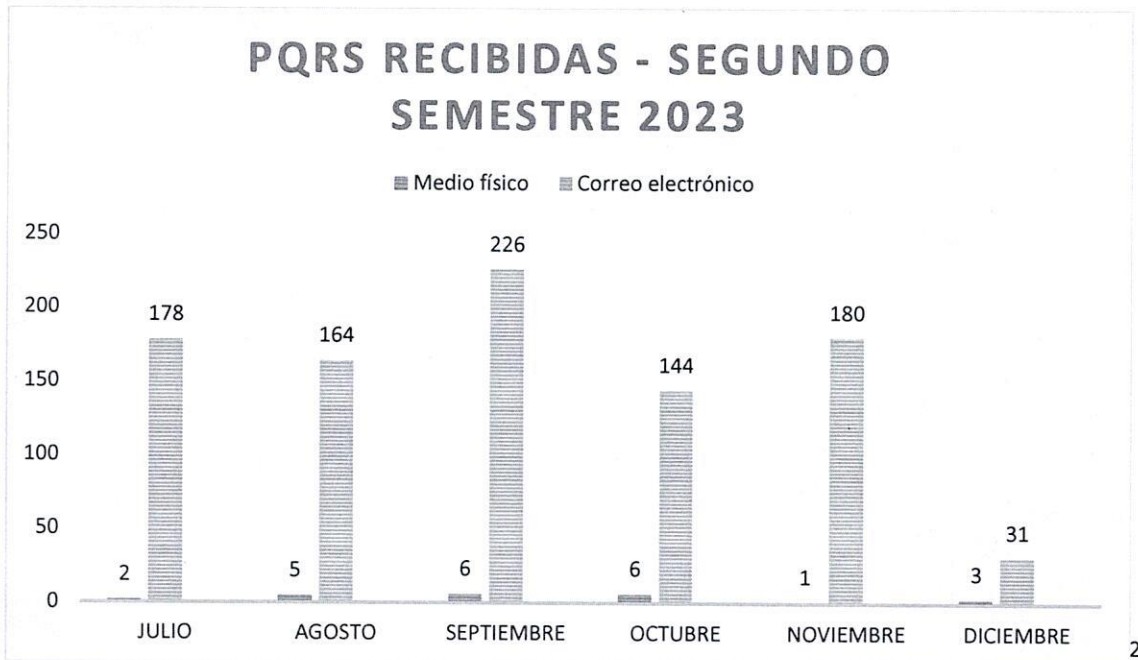
COMUNICACIÓN EXTERNA

CUERPO DE BOMBEROS OFICIAL DE MONTERIA

Código: M-CA-01

Vigente: 09/Dic/2022

Versión: 02



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 97,6% de las peticiones fueron radicadas digitalmente y el 2,4% fueron interpuestos de forma personal.

² Figura 2: Usabilidad de los canales dispuestos para el envío de PQRS al Cuerpo de Bomberos Oficial de Montería en el segundo semestre del año 2023. Elaboración propia.

Elaboró: ECSM	Revisó: JEAM	Aprobó: JEAM
Fecha: 29/12/2023	Fecha: 29/12/2023	Fecha: 29/12/2023

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

Teléfonos: Administrativo: 3106152519 Emergencias: 3103007000-3205004000

e-mail: Contacto@bomberosmonteria.gov.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 términos 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: 29/12/2023	Fecha: 29/12/2023	Fecha: 29/12/2023

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

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

e-mail: Contacto@bomberosmonteria.gov.co - cuerpodebomberosmonteria@gmail.com

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