



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES COBD**

VERSIÓN:	05
CODIGO:	PR.PQRSDF.E.GA.01
VIGENCIA:	12/06/2023
PÁGINA:	1 de 8

1. OBJETIVO

Fomentar la buena gestión de la Entidad, prestando un servicio eficiente de acuerdo a la constitución y a la ley; garantizando la participación ciudadana, basada en el derecho que tienen todos los ciudadanos de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones; presentados por la comunidad y que se encuentren relacionados con la misión de la entidad.

3. BASE LEGAL

- Artículo 74. (Constitución Política de Colombia) Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- LEY 1755 DE 2015 (junio 30) "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

4. DEFINICIONES

CLIENTE: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio

PETICIÓN: Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el Cliente tiene derecho a presentar al Cuerpo Oficial de Bomberos del Municipio de Dosquebradas.

QUEJA: Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio.

RECLAMO: Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con el servicio prestado.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

DENUNCIAS: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ética profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Se deberán atender en un máximo de quince (15) días hábiles.



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES COBD**

VERSIÓN:	05
CODIGO:	PR.PQRSDF.E.GA.01
VIGENCIA:	12/06/2023
PÁGINA:	2 de 8

FELICITACIONES: Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la entidad.

DERECHO DE INFORMACIÓN: Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las Oficinas Públicas y a que se les expida copia de estos, siempre que dichos documentos conforme a la Constitución, a la Ley y las disposiciones de la Institución, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.

SUGERENCIAS: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

5. POLITICAS DE OPERACION

Con el fin de brindar una cara amable al cliente los miembros de la Entidad tendrán en cuenta:

- Saludar de manera amable y entusiasta.
- Mantener contacto visual. (Esto es observar siempre a la persona, en el caso que la conversación sea presencial)
- Brindar siempre una sonrisa amable.
- Mantener una actitud positiva. (Resuelva la necesidad del cliente).
- Escuchar atentamente la solicitud de información requerida.

Adicionalmente, el Cuerpo Oficial de Bomberos del Municipio de Dosquebradas, debe haber un funcionario designado para la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, quien será el enlace con el funcionario responsable del procedimiento.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir PQRSDF: La Auxiliar Administrativa es la responsable de recibir las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias. Denuncias y felicitaciones de los		



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES COBD

VERSIÓN:	05
CODIGO:	PR.PQRSDF.E.GA.01
VIGENCIA:	12/06/2023
PÁGINA:	3 de 8

	<p>diferentes clientes del Cuerpo Oficial de Bomberos del Municipio de Dosquebradas ya sea presencialmente, por escrito, vía telefónica o correo electrónico o página web.</p> <p>Si la queja es presencial por escrito, vía telefónica o la Pagina WEB, en el momento que el cliente presente una PQRSDF, se registra la información en el formato.</p> <p>“Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y felicitaciones” donde se debe registrar toda la información que Indica el formato. Se informa al cliente que a su PQRSDF se le dará respuesta en un Máximo de 15 días hábiles.</p> <p>Si el cliente sólo solicita algún tipo de información, ésta le será dada en caso de que se disponga de la misma o se direccionará al proceso que le puede dar respuesta.</p> <p>Página WEB: Cuando los PQRSDF son mediante la página WEB estos llegan directamente al correo institucional el cual es revisado diariamente por la auxiliar administrativa encargada</p>	Auxiliar Administrativa	Formato seguimiento PQRSDF
2	<p>Direccionar la PQRSDF:</p> <p>Se verifica que la información solicitada en los formatos de PQRSDF esté completa. Todas las PQRSDF quedarán registradas en el formato “Registro y Control de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y felicitaciones” y se direcciona según la dependencia que corresponda.</p> <p>Cuando la queja se refiere a eventuales comportamientos que constituyen falta disciplinaria o conducta punible de los servidores o a los procedimientos practicados por</p>	Auxiliar Administrativa	Formato seguimiento PQRSDF



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES COBD

VERSIÓN:	05
CODIGO:	PR.PQRSDF.E.GA.01
VIGENCIA:	12/06/2023
PÁGINA:	4 de 8

	<p>alguna de sus dependencias que deba investigarse de oficio, se remite la queja a la Dependencia competente y dentro de un término no mayor a 8 días hábiles se informa al solicitante sobre la gestión cumplida.</p> <p>Si la PQRSDF no contiene la información necesaria Para su adecuado tratamiento, se le informa al Solicitante de manera escrita por una sola vez para que aporte la información complementaria.</p> <p>Este Requerimiento suspende el término de 15 días inicialmente establecido para solucionar o atender la PQRSDF.</p>		
3	<p>Dar tratamiento a la PQRSDF: Se realiza el análisis de la PQRSDF con el personal del proceso involucrado y se establece la acción a tomar. El Jefe de Proceso es responsable de velar porque las acciones sean implementadas</p>	Profesional responsable o persona idónea	Formato seguimiento PQRSDF
4	<p>Responder PQRSDF: La dependencia Correspondiente dará respuesta por escrito al Cliente que presentó la PQRSF, informando las medidas tomadas por el Cuerpo Oficial de Bomberos del Municipio de Dosquebradas y los resultados obtenidos. Esta respuesta se enviará a la dirección suministrada por el cliente a través de los datos que se Suministren en el formato con copia a la Dirección General para que consolide la información y realice el seguimiento respectivo. Si la respuesta a una PQRSDF no es posible dentro del término fijado, se informa de manera escrita al interesado el motivo de la demora y se le da a conocer la posible fecha definitiva en la cual se le dará solución o respuesta.</p>	Profesional responsable o persona idónea	Proyección de respuesta emitido por el medio autorizado oficio, copias requeridas entre otras.



PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES COBD

VERSIÓN:	05
CODIGO:	PR.PQRSDF.E.GA.01
VIGENCIA:	12/06/2023
PÁGINA:	5 de 8

5	<p>Elaborar Informe:</p> <p>Semestral la Dirección General presenta el consolidado de las PQRSDF ante el equipo MECI-CALIDAD con el fin de que estas sean registradas en el formato de “Solicitud de Acciones de Mejora”, para posteriormente analizarlas, investigar las causas y determinar las acciones a tomar con las mismas.</p> <p>El funcionario responsable del procedimiento PQRSDF en la Secretaría General realiza mensualmente el informe cualitativo y cuantitativo de las PQRSDF, incluyendo estadísticas, soluciones, respuestas, tratamiento y estado de las mismas.</p> <p>Este informe es enviado al representante de la alta dirección para que se tomen las medidas respectivas.</p>	Dirección General Comité MECI – CALIDAD	Informe semestral PQRSDF
6	<p>Realizar socialización Seguimiento e informe semestral con las partes interesadas PQRSDF:</p> <p>Semestralmente el Representante de la Alta Dirección hará seguimiento a la implementación de las acciones establecidas para atender las PQRSDF y presentará dicha información ante el Comité quien a su vez analizará la eficacia de las mismas.</p> <p>El Comité MECI – CALIDAD analizará el comportamiento de las PQRSDF, teniendo en cuenta su cantidad y repetitividad, lo cual quedará reportado en actas de reunión.</p>	Director general Líder control interno, calidad y MIPG	
7	<p>Realizar publicación en página Web de la entidad:</p> <p>Una vez socializado el informe semestral de PQRSDF debe de ser publicado en la página web de la</p>	Líder control interno, calidad y MIPG	Formato seguimiento PQRSDF

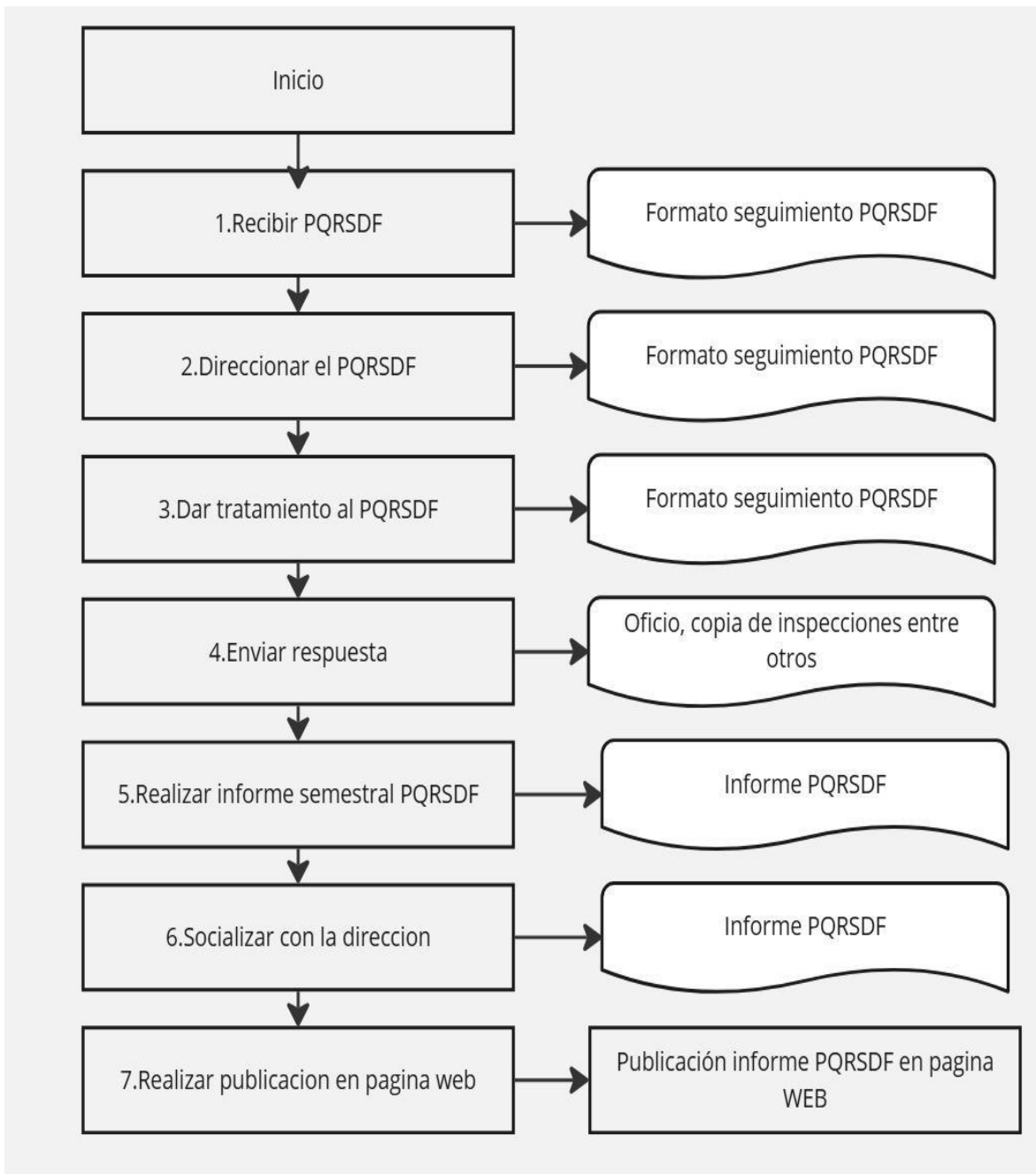


**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES COBD**

VERSIÓN:	05
CODIGO:	PR.PQRSDF.E.GA.01
VIGENCIA:	12/06/2023
PÁGINA:	6 de 8

entidad; según requerimientos de ley, esto con el fin de dar cumplimiento a la ley de transparencia y acceso a la información pública.		
--	--	--

FLUJO GRAMA DEL PROCESO





**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES COBD**

VERSIÓN:	05
CODIGO:	PR.PQRSDF.E.GA.01
VIGENCIA:	12/06/2023
PÁGINA:	7 de 8

CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACION DOCUMENTA

FECHA:	VERSION:	DESCRIPCIÓN:	RESPONSABLE:
25/5/2018	3	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica la base legal ISO 9001:2008 requisito 7.2.3 por la ISO 9001: 2015 requisito 8.2.1, se incluyen nuevos registros para evidenciar las actividades, modificaciones en su contenido. 	Sandra Liliana Giraldo
25/05/2020	4	<ul style="list-style-type: none"> Se adiciona al documento informe semestral. Se elimina el concepto de buzón de sugerencias ya que no se ha implementado. Se adiciona al documento publicación en la página WEB. Se modifica el flujo grama 	Erica Lorena Cárdenas
12/06/2023	5	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica la base legal actualizada con lo siguiente: Artículo 74. (Constitución Política de Colombia) Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable. LEY 1755 DE 2015 (junio 30) "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Se agrega al documento las siguientes definiciones: DENUNCIAS: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente 	Erica Lorena Cárdenas



**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES COBD**

VERSIÓN:	05
CODIGO:	PR.PQRSDF.E.GA.01
VIGENCIA:	12/06/2023
PÁGINA:	8 de 8

		<p>investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Se deberán atender en un máximo de quince (15) días hábiles.</p> <ul style="list-style-type: none">• FELICITACIONES: Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la entidad.• Se agrega al documento la sigla PQRSDF.• Se modifica el flujo grama según actualización del procedimiento.• Al documento se le agrega: Profesional responsable o persona idónea	
--	--	---	--

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
ERICA LORENA CARDENAS Contratista calidad	JOSE JOAQUIN OCAMPO -ERICA CARDENAS Subcomandante contratista-calidad	LINA MARIA MARIN RODRIGUEZ COMANDANTE-DIRECTOR