



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del proceso.
GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Responsable del proceso
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN COORPORATIVA

Nombre del procedimiento.
TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA
CIUDADANÍA EN LA UAECOB

Código: PROD-GSC-02

Versión: 12

Vigente desde:
16/05/2020

Página 1 de 10

CONTROL DE FIRMAS

Elaboró: cesar Augusto Zea Jasbleidi Mojica Cardona	 	Cargo: Contratista Gestión de Servicio al Ciudadano Contratista Líder Gestión de Servicio al Ciudadano
Revisó: Natalia Trujillo Rendón Álvaro Andrés Díaz Caicedo	 	Cargo: Contratista – SIG Contratista – OAP
Aprobó: Diana Mireya Parra Cardona		Cargo: Subdirectora de Gestión Corporativa

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

OBJETIVO

Atender los requerimientos formulados a través de los canales de interacción definidos por la entidad y el Distrito, que se relacionen con el cumplimiento de la misión y objetivos de la Unidad Administrativa Cuerpo Oficial de Bomberos -UAECOB-, dando cumplimiento a los principios, procedimientos y términos dispuestos legalmente.

ALCANCE

Este procedimiento tiene como alcance gestionar los requerimientos presentados a través de los diferentes canales de atención que posee la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, realizando el seguimiento y trazabilidad del trámite de estos a través de las herramientas dispuestas, hasta la proyección y notificación de respuestas que contengan los criterios de calidad.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Es responsabilidad de cada líder de proceso:
 - Socializar los documentos que aprueba, al personal que interacciona en el documento.
 - Hacer cumplir los requisitos establecidos en los documentos aprobados.
 - Actualizar los documentos del SIG cuando la normatividad y documentos Externos aplicables cambien.
 - Revisar y/o actualizar los documentos del SIG cada vez que se requiera, como máximo cada 2 años, con apoyo del referente SIG de la dependencia.
- Es responsabilidad del Líder del Proceso revisar periódicamente la vigencia de la normatividad y documentos Externos aplicables.
- La organización de documentos producto de las actividades desarrolladas en este procedimiento deben quedar organizadas de acuerdo con las tablas de retención documental –TRD concertadas con el líder del proceso.
- La UAECOB dará prelación a la atención de los requerimientos que se relacionen con el interés superior, bienestar personal y protección especial de los niños, niñas, adolescentes, madres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, víctimas del conflicto armado y veteranos de la fuerza pública, o que sean realizadas por periodistas en cumplimiento de la normatividad vigente.
- Los requerimientos serán respondidos conforme al término legal establecido, contado a partir del día hábil siguiente de recibido en la entidad, así:
 - Petición de interés general o particular, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias: 15 días hábiles.
 - Solicitud de información o solicitud de copia: 10 días hábiles.
 - Consulta: 30 días hábiles.

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto, debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del proceso.
GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Responsable del proceso
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN COORPORATIVA

Nombre del procedimiento.
TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA
CIUDADANÍA EN LA UAECOB

Código: PROD-GSC-02

Versión: 12

Vigente desde:
16/05/2020

Página 2 de 10

- Requerimientos entre entidades: 10 días hábiles.
- Solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes: 10 días hábiles.
- Cuando el requerimiento no sea competencia de la Dependencia: 05 días hábiles.

6. Si el asunto del requerimiento no es competencia de la UAECOB, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará, en virtud del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

7. Toda actuación que inicie cualquier persona ante la UAECOB implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

La única excepción que aplica a este numeral son aquellas comunicaciones en las cuales el ciudadano/a no se acoge explícitamente al derecho de petición, y que se ajustan a los procedimientos internos de la entidad, ya que establecen por ley términos o tratamiento especiales.

8. Las quejas recibidas en la entidad y que se relacionen con el comportamiento de una persona vinculada mediante contrato, serán asignadas al supervisor, quien tiene la responsabilidad de adelantar la indagación y trámite. De ser pertinente se deberá realizar traslado a las dependencias de carácter disciplinario (Oficina de Control Disciplinario Interno - Procuraduría) cuando exista mérito.

9. Las quejas recibidas en la entidad y que se relacionen con el comportamiento de funcionarios públicos serán asignadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno, allí se realizará la indagación y trámite conforme al asunto y a las normas disciplinarias vigentes.

10. Los requerimientos que se tipifiquen como denuncias por actos de corrupción serán clasificadas y asignadas directamente a la Oficina de Control Disciplinario Interno para su trámite respectivo.

En concordancia con la Ley 734 de 2002 – Código Disciplinario Único –CDU, son estudiadas y procesadas o atendidas dentro de los diez (10) días siguientes a su recibo e incluidas en el registro de procesos activos que cursan en la SGC-CDI.

Inmediatamente y dentro de dicho término, se adopta la decisión a través de un acto administrativo (auto de apertura de indagación preliminar o de apertura de investigación o llamamiento a juicio, según la conducta y las circunstancias de tiempo, modo y lugar) proferido por la Jefe de la Oficina, el cual necesariamente incluye en su parte resolutive la compulsión de copias a la Fiscalía General de la Nación para lo de competencia, la comunicación a la Procuraduría General de la República y a la Personería de Bogotá D.C., para que si a bien tienen asuman el control preferente de conformidad con el inciso 2 del artículo 155 de la Ley 734 ut supra y, desde luego, la comunicación de la actuación al quejoso(a) sobre la decisión adoptada y la citación para ratificación de la queja y el anexo de pruebas, si da a lugar. *(Este aparte forma parte integral del procedimiento disciplinario determinado en la ruta de la calidad de la UAECOB).*

Se precisa que una vez iniciada la acción disciplinaria con fundamento en la queja de particular o por informe de funcionario, el desistimiento de uno de ellos no extingue tal acción.

11. Todo requerimiento que se reciba en la UAECOB proveniente de organismos de control político Nacionales, Distritales y Locales debe tramitarse conforme a lo establecido en el procedimiento.

12. Los ciudadanos y ciudadanas que no deseen identificarse podrán presentar sus requerimientos de manera anónima,

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto, debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del proceso.
GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Responsable del proceso
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN COORPORATIVA

Nombre del procedimiento.
TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA
CIUDADANÍA EN LA UAECOB

Código: PROD-GSC-02

Versión: 12

Vigente desde:
16/05/2020

Página 3 de 10

los mismos serán tramitados conforme a lo estipulado en la Ley, en este sentido además de la respuesta se elaborará constancia de publicación de respuesta y se publicará durante cinco días hábiles en un lugar visible y de acceso a la ciudadanía.

13. Una vez se da respuesta parcial, el plazo en que se dará una respuesta de fondo o definitiva no podrá exceder del doble del tiempo inicial. Así mismo se deberá informar la fecha de la respuesta definitiva.
14. Los requerimientos de cara a la ciudadanía se tramitarán a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te Escucha, por medio del cual se realizará registro, asignación, seguimiento, trazabilidad y cierre, siendo una de las fuentes para la producción de informes de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.
15. Los requerimientos internos es decir aquellos relacionados con procesos de contratación, prestación de bienes y servicios y talento humano, se tramitarán a través del Sistema de correspondencia de la UAECOB, por medio del cual se realizará registro, asignación, seguimiento, trazabilidad y cierre, siendo una de las fuentes para la producción de informes de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.
16. Todos los funcionarios y contratistas tienen la obligación de analizar los requerimientos designados y en ningún caso podrá estimarse como incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentran dentro de la norma vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.
17. Trimestralmente se generará desde Gestión de Servicio a la Ciudadanía un reporte de requerimientos contestados extemporáneamente y se remitirá a la Oficina de Control Disciplinario Interno, donde realizarán las indagaciones y acciones disciplinarias a que haya lugar.
18. Las repuestas o documentos que hagan parte de esta y que se remitan por medio electrónico, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Ley, deberán ser cargados en formatos editables o reutilizables, (por ejemplo, en PDF editable, no en imagen).
19. Los soportes o documentos físicos de los requerimientos deberán ser remitidos a las áreas competentes, donde deberán ser conservados conforme a los estándares documentales de la UAECOB.
20. Los datos personales que La UAECOB reciba o solicite en marco del trámite de los requerimientos, siempre serán tratados respetando la confidencialidad necesaria y de acuerdo con las leyes, las directivas, los reglamentos y los principios aplicables a la protección de datos personales, y serán utilizados para los siguientes fines:
 - Adelantar los trámites y servicios que tiene a cargo, en ejercicio de sus funciones
 - Dar a conocer los servicios ofrecidos o información referente a los mismos
 - Invitar a las capacitaciones de riesgo bajo, cuando aplique
 - Evaluar la calidad de los servicios y el trámite de los requerimientos

El ciudadano/a podrá conocer, actualizar y rectificar sus datos personales y, sólo en los casos en que sea procedente, suprimirlos o revocar la autorización otorgada para su tratamiento.

21. Las respuestas de PQRSD que se deban publicar por Edicto, se fijarán en la cartelera destinada para tal fin y en la página Web de la Entidad.

DEFINICIONES

Alertas tempranas: notificación a las dependencias parametrizadas con el propósito de informar sobre el estado de los requerimientos para garantizar su trámite oportuno.

Ampliación: Es la actuación administrativa orientada a solicitar al peticionario/a se sirva aclarar o adicionar información complementaria que permita la atención integral a su petición a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto, debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del proceso.
GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Responsable del proceso
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN COOPERATIVA

Nombre del procedimiento.
TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA
CIUDADANÍA EN LA UAECOB

Código: PROD-GSC-02

Versión: 12

Vigente desde:
16/05/2020

Página 4 de 10

Administrativo.

Asignar: este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida solo por la entidad que la recibe, es decir, se asigna a una o varias dependencias (interno).

Atributos de calidad en la respuesta: características que permiten garantizar respuestas oportunas, claras, cálidas y coherentes a los requerimientos de la ciudadanía con el propósito de satisfacer sus expectativas y necesidades.

Canales de Interacción: Cualquiera de los medios de contacto dispuestos por la UAECOB para la comunicación con la Ciudadanía.

Calidez: atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a los términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

Ciudadano/a: toda persona que hace parte de una comunidad, la condición de miembro de dicha comunidad se conoce como ciudadanía, y conlleva una serie de deberes y una serie de derechos que cada ciudadano debe respetar y hacer que se cumplan.

Claridad: atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos necesitan conocer.

Coherencia: atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la concordancia entre el asunto del requerimiento ciudadano y el contenido de la respuesta brindada por la entidad.

Confiabilidad: el servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

Consulta: derecho que tienen toda persona de acudir ante las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Dependencia competente: es el área de la UAECOB que, de acuerdo con sus funciones, cuenta con la información pertinente para atender y dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía.

Dependencias parametrizadas: son las áreas de la UAECOB que han sido debidamente parametrizadas en el Sistema de trámite de peticiones dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Derecho de Petición de Interés General: Facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Derecho de Petición de Interés Particular: acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Designado/a: responsable de operar y administrar los requerimientos en las dependencias, quien se encuentra autorizado por parte del jefe de dependencia.

Digno: servicio imparcial e igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía, reconociéndoles como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.

Efectividad: respuesta satisfactoria a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que éstas se enmarquen en las normas y principios que rigen la acción de los servidores públicos.

Estado del trámite de los requerimientos: condición y/o situación en la que se encuentra la petición y a través de la cual se determina el cierre o continuidad del proceso de seguimiento.

Por Tramitar: hace referencia a los requerimientos que se encuentran pendientes por respuesta dentro de los términos legales.

Por cierre: hace referencia a aquellos requerimientos pendientes de cierre definitivo de respuesta en los sistemas de

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto, debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del proceso.
GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Responsable del proceso
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN COORPORATIVA

Nombre del procedimiento.
TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA
CIUDADANÍA EN LA UAECOB

Código: PROD-GSC-02

Versión: 12

Vigente desde:
16/05/2020

Página 5 de 10

información.

Por clasificar: hace referencia a aquellos requerimientos que están en estado solicitudes de clasificación, es decir, que no han sido asignados para su trámite en los sistemas de información.

Vencido: hace referencia a aquellos requerimientos cuya fecha para dar respuesta se encuentra fuera de los términos legales establecidos.

Felicitación: reconocimiento positivo que presenta la ciudadanía frente a las actuaciones y procesos cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de la misión de la UAECOB.

Información y Orientación: acción que busca entregar datos procesados acerca de los trámites, programas y servicios que presta la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos y otras Entidades Distritales.

Informe secretarial: documento mediante el cual se certifica la publicación de la respuesta al requerimiento presentado de forma anónima.

Oportunidad: atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

Peticionario/a: Persona natural o jurídica que interpone una petición ante la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.

Queja: acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

Reclamo: manifestación presentada por ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

Requerimiento: solicitud expresada por la ciudadanía que alude el contenido, forma y funcionalidad de un producto o servicio, el cual puede ser referido de manera positiva o negativa (queja, reclamo, petición de interés particular, petición de interés general, consulta, solicitud de información, felicitación o denuncia por corrupción)

Respuesta: contestación o manifestación por la cual la entidad busca informar a la ciudadanía las acciones o decisiones frente a su requerimiento.

Respuesta parcial: comunicación que se debe utilizar cuando el término establecido para atender la solicitud no es suficiente, por lo tanto, se informa al ciudadano el motivo y el tiempo en que se emitirá la respuesta definitiva.

Respuesta definitiva: este evento se debe generar cuando es la respuesta de fondo al ciudadano y da el cierre a la petición.

Satisfacción: reacción de la Ciudadanía o percepción de la ciudadanía sobre el grado en que se ha brindado la información o se ha prestado un servicio.

Seguimiento: actividad que permite verificar oportunamente que la petición ciudadana sea gestionada dentro del término legal por la autoridad o dependencia competente.

Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: plataforma WEB, dispuesta para registrar, clasificar, tramitar y realizar seguimiento a las peticiones ciudadanas.

Solicitud de información: facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Solicitud de Copia: derecho que tiene la ciudadanía de requerir y acceder a los documentos sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Solicitud de Información: derecho que tiene la ciudadanía de requerir y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Sugerencia: es la propuesta de ciudadanos y/o ciudadanas que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto, debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del proceso.
GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Responsable del proceso
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN COORPORATIVA

Nombre del procedimiento.
TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA
CIUDADANÍA EN LA UAECOB

Código: PROD-GSC-02

Versión: 12

Vigente desde:
16/05/2020

Página 6 de 10

Traslado: evento que se debe generar cuando la petición debe ser atendida por otra/s entidad/es por competencia (externo).

PRODUCTO O SERVICIO

Trámite de los requerimientos conforme a lo establecido por la ley.

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto, debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del proceso.
GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Responsable del proceso
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN COOPERATIVA

Nombre del procedimiento.
TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA
CIUDADANÍA EN LA UAECOB

Código: PROD-GSC-02

Versión: 12

Vigente desde:
16/05/2020

Página 7 de 10

2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO.

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Proceso de Gestión de servicio a la Ciudadanía. Gestión Documental.	Recibir la Solicitud de la Ciudadanía por cualquiera de los canales de interacción dispuestos por la UAECOB	Sistemas de información: Bogotá te Escucha. Gestión Documental UAECOB.	Ver Instructivo de Canales de Interacción.
2	Proceso de Gestión de servicio a la Ciudadanía. Gestión Documental.	Identificar la naturaleza del requerimiento: 1. Ciudadano 2. Control Político 3. Presunto Hecho de Corrupción 4. Caracter interno	Sistemas de información: Bogotá te Escucha. Gestión Documental UAECOB.	Si el requerimiento se identifica de Control Político ver política de operación Numeral 11 Si el requerimiento se identifica de Presunto Hecho de Corrupción ver política de operación Numeral 10
3	Proceso de Gestión de servicio a la Ciudadanía. Gestión Documental.	✓ Clasificar y asignar a la Dependencia o área competente	Sistemas de información: Bogotá te Escucha. Gestión Documental UAECOB.	Los jefes de las Dependencias informarán a Gestión de Servicio a la Ciudadanía los datos de las personas designadas, es decir de los responsables de operar y administrar los requerimientos en cada dependencia
4	Designado/a del área o Dependencia competente.	Identificar la competencia de requerimiento: Es competencia No Competencia		Es competencia para a la actividad 6 No Competencia pasa a la actividad 5
5	Designado/a del área o Dependencia competente.	Dar traslado a la entidad competente, informando al ciudadano-a	Sistemas de información: Bogotá te Escucha. Gestión Documental UAECOB.	Ver Instructivo de Canales de Interacción. FIN
6	Designado/a del área o Dependencia competente.	✓ Verificar si la información del requerimiento está completa		Si la información no está completa ver Instructivo de Canales de Interacción. Si la información está completa ver Instructivo de Canales de Interacción, pasar actividad 7.

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto, debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del proceso.
GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Responsable del proceso
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN COOPERATIVA

Código: PROD-GSC-02

Versión: 12

Nombre del procedimiento.
TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA
CIUDADANÍA EN LA UAECOB

Vigente desde:
16/05/2020

Página 8 de 10

7	Designado/a del área o Dependencia competente.	✓ Proyectar respuesta de acuerdo con el asunto del requerimiento.	Sistemas de información: Bogotá te Escucha. Gestión Documental UAECOB.	Ver Instructivo de Canales de Interacción. De acuerdo con la gestión de la respuesta utilizar los formatos establecidos: a) Acto Administrativo Motivado b) Aviso c) Publicación respuesta anónima d) Oficio externo
8	Proceso de Gestión de servicio a la Ciudadanía.	✓ Realizar seguimiento al trámite de los requerimientos	Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Sistema de Gestión Documental de la UAECOB	Semanalmente se remitirá alertas es decir notificaciones informando sobre el estado del trámite de los requerimientos: condición y/o situación en la que se encuentra la petición y a través de la cual se determina el cierre o continuidad del proceso de seguimiento, así: a) Por Tramitar b) Por cierre c) Por clasificar d) Vencido
9	Proceso de Gestión de servicio a la Ciudadanía.	Generar y remitir trimestralmente un reporte de requerimientos con respuestas extemporáneas.	Memorando Interno	Se remitirá informe a la Coordinación de Control Interno Disciplinario.
10	Proceso de Gestión de servicio a la Ciudadanía.	Realizar informes de gestión de los requerimientos ciudadanos	Oficio Externo Página web	Periodicidad de los informes: Mensual, trimestral y semestral. Destino: Veeduría Distrital y a la Alta Dirección de la UAECOB.
		Fin procedimiento		

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO	DOCUMENTO
FOR-GSC-02-01	Sugerencias, quejas reclamos
FOR-GI-15-01	Formato identificación de salidas no conformes
FOR-GSC-02-03	Acto Administrativo Motivado
FOR-GSC-02-04	Aviso
INS-GSC-02-08	Instructivo canales de interacción ciudadana UAECOB
FOR-GSC-02-05	Publicación respuesta anónima
V10 24/01/2020	Oficio Externo

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto, debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del proceso.
GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Responsable del proceso
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

Nombre del procedimiento.
TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA
CIUDADANÍA EN LA UAECOB

Código: PROD-GSC-02

Versión: 12

Vigente desde:
16/05/2020

Página 9 de 10

Documento Externo MANUAL DEL USUARIO – FUNCIONARIO - APLICATIVO SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES

4. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	03/04/2009	Procedimiento original
2	12/03/2010	Se modifica el procedimiento, en el objetivo se incluye al cliente interno. Se modificaron las actividades, y los formatos de quejas y reclamos y la planilla de seguimiento y control se ajustan y cambian de versión.
3	21/09/2011	Se modifican algunas actividades del procedimiento de acuerdo a la solicitud efectuada por el líder del proceso.
4	13/07/2012	Se modifican las actividades. Se incluye el formato formulario de defensor del ciudadano en las aclaraciones actividades procedimiento como soporte del defensor del ciudadano. Se ajusta el formato planillo de seguimiento y control. Se crea el formato formulario de defensor del ciudadano.
5	01/08/2013	Se ajusta al nuevo formato de procedimiento, con cuadro de control de cambios, y nota sobre el control del mismo. Se modifica el código del procedimiento de acuerdo a la nueva codificación. Se ajustan el objetivo, el alcance, las actividades y el nombre del procedimiento. Los formatos de sugerencias, quejas y reclamos y la planilla de control y seguimiento de los requerimientos se ajusta a la nueva codificación, el último formato se adecuan las fórmulas para el seguimiento de los días según calendario.
6	01/04/2014	Se realizan modificaciones a partir de la implementación del aplicativo del SDQS. Se ingresan más controles y se hace la aclaración en algunas actividades, de la intervención en cabeza de la oficina asesora jurídica sobre el procedimiento de derechos de petición.
7	04/08/2014	Se adicionan las políticas de operación no. 10 y 11 y se redefine la política de operación relacionada con el defensor del ciudadano no. 8. Se modificó la ubicación de algunas actividades en el diagrama de flujo y en la descripción de actividades.
8	01/12/2015	Se ajusta el procedimiento al nuevo formato, cambia el código del procedimiento prod-sac-gc-33, se actualizan las actividades y se estructura la custodia de los documentos para las preservación de la información de la entidad.
9	30/03/2017	Se actualiza formato levantamiento de procedimiento, se realiza cambio de nombre al procedimiento tramite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos que dando tramite peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos "derechos de petición" con base en la unificación que se realiza con el procedimiento recepción y tramite de los derechos de petición perteneciente al proceso estratégico, direccionamiento estratégico, gestión jurídica, se eliminan 3 políticas de operación, y se realizar ajustes a las actividades 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13 agregando una actividad más, y se hace cambio a los documentos relacionados al procedimiento.
10	04/12/2017	Se agrega la actividad número 3, y se modifica la actividad número 10, se cambia la versión del documento
11	11/12/2019	Se ajusta el objetivo y alcance Se agrega política de operación N° 12 Se agrega actividad N°1, 2, 3, 5, 12

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto, debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del proceso.
GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Responsable del proceso
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

Nombre del procedimiento.
TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA
CIUDADANÍA EN LA UAECOB

Código: PROD-GSC-02

Versión: 12

Vigente desde:
16/05/2020

Página 10 de 10

		Se elimina el formato Planilla de Control y Seguimiento a los Requerimientos.
12	16/05/2020	Ajuste de objetivo Ajuste de Alcance Ajuste de Política de Operación Ajustes a las actividades Diseño de formatos: Acto Administrativo Motivado, Aviso, Publicación respuesta anónima y Seguimiento apertura de buzón Se modifica formato FOR-GSC-02-01

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto, debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SIG.