1. RESPONSABLE (ÁREA)

La aplicación del procedimiento se encuentra bajo la responsabilidad de todas las dependencias de la UAECOB, siendo la Subdirección de Gestión Corporativa, a través del proceso de Servicio a la ciudadanía, la encargada de adelantar el seguimiento y acompañamiento a la implementación, así como a la actualización del mismo.

2. 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.

3. 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.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Es responsabilidad de cada líder de proceso:
    - Socializar los documentos que aprueba al personal que interactúa en el documento.
    - Hacer cumplir los requisitos establecidos en los documentos aprobados.
    - Revisar periódicamente la vigencia de la normatividad y documentos externos aplicables.
    - Actualizar la documentación – cuando la normatividad y documentos externos aplicables cambien.
    - Revisar y/o actualizar los documentos cada vez que se requiera, como mínimo cada 2 años, con apoyo del referente de la dependencia.

2. La organización de documentos producto de las actividades desarrolladas en este procedimiento deben quedar de acuerdo con las tablas de retención documental —TRD— concertadas con el líder del proceso.

3. 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.

4. 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: quince (15) días hábiles.
    - Solicitud de información o solicitud de copia: diez (10) días hábiles.
    - Consulta: treinta (30) días hábiles.
    - Requerimientos entre entidades: diez (10) días hábiles.
    - Solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes: diez (10) días hábiles.
    - Cuando el requerimiento no sea competencia de la Dependencia: cinco (5) días hábiles.

5. 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 remisorio 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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 resolutiva la compulsa 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.

10. Consultas relacionadas con la protección de datos personales: Podrá consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de la UAECOB, la dependencia responsable de la información en la entidad es la encargada de suministrar la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del solicitante.

    La consulta se formula por el medio habilitado por la UAECOB, del que debe dejarse constancia en el sistema de información.

    La consulta, una vez recibida por la entidad, será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la nueva fecha en que se atenderá

tal consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

11. Reclamos relacionados con protección de datos personales: Cuando se considere que la información contenida en una base de datos de la UAECOB deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando se advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales, el Titular podrá presentar la reclamación ante la UAECOB, la que será tramitada bajo las siguientes reglas:

a. El reclamo se formulará mediante comunicación escrita dirigida a la UAECOB, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando con los documentos anexos.
b. Si el reclamo resulta incompleto, se realiza requerimiento al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
c. En caso de que la UAECOB reciba un reclamo del cual no sea competente para resolverlo, la entidad dará traslado a quien efectivamente corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo e informará al Titular del traslado.
d. Una vez recibido el reclamo completo, la entidad incluirá en la respectiva base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo. La entidad conservará dicha leyenda en el dato objeto de discusión hasta que el reclamo sea decidido.
e. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, la UAECOB informará al Titular los motivos de la demora y la nueva fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

12. 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.
13. Los ciudadanos y ciudadanas que no deseen identificarse podrán presentar sus requerimientos de manera anónima. 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.
14. 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.
15. 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.
16. 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.
17. 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.
18. 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.
19. 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).

20. 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.
21. 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.
22. 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.

5. DEFINICIONES

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

5.2. 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 Administrativo.

5.3. 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).

5.4. 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.

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

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

5.7. 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.

5.8. 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.

5.9. 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.

5.10. 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.

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

5.12. 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.

5.13. 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.

5.14. 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.

5.15. 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.

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

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

5.18. 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.

5.19. 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 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.

5.20. 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.

5.21. 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.

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

5.23. 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.

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

5.25. 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.

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

5.27. 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)

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

5.29. 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.

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

cierre a la petición.

5.31. 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.

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

5.33. 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.

5.34. 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.

5.35. 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.

5.36. 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.

5.37. 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.

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

6. NORMATIVIDAD

- Ley 474 de 12/07/2011 del Senado de la Republica Presidencia de la Republica, 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.
- Decreto Nacional 663 de 13/07/2009 del Senado de la Republica Presidencia de la Republica Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Acuerdo Distrital 630 de 29/12/2015 del Concejo Distrital, Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones. ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”
- Decreto Distrital 847 de
- Decreto Distrital 217 de 30/09/2020 del Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, por el cual se modifica el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la 30/12/2019 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Distrital 197 de 22/05/2014 de la Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
- Decreto Distrital 371 de 30/08/2010 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".
- DOCUMENTO COMPES 3 de 24/09/2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

- Directiva 001 de 2021de 3 de marzo de 2021 Secretaría General Secretaría Jurídica Distrital Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante

7. PRODUCTO O SERVICIO

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

8. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Proceso 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 Servicio a la ciudadanía Gestión Documental	Identificar la naturaleza del requerimiento: a. Ciudadano b. Control Político c. Presunto Hecho de Corrupción d. Carácter interno	Sistemas de información: Bogotá te Escucha. Gestión Documental UAECOB	Si el requerimiento se identifica de Control Político ver política de operación Numeral 12 Si el requerimiento se identifica como presunto hecho de corrupción ver política de operación Numeral 9 Si el requerimiento es ciudadano o de carácter interno continuar con la actividad 3
3	Proceso Servicio a la ciudadanía Gestión Documental	Clasificar y asignar a la Dependencia o área competente	Sistemas de información: Bogotá te Escucha. Gestión Documental UAECOB	Servicio a la ciudadanía enviará el requerimiento al referente designado por cada área
4	Designado/a del área o Dependencia competente.	Identificar la competencia del requerimiento:		Si es competencia pasa a actividad 6 Si NO es competencia pasa a 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, solicitar ampliación al solicitante de acuerdo con el Instructivo de Canales de Interacción.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIONES
				Si la información está completa ver Instructivo de Canales de Interacción, pasar actividad 7.
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 Servicio a la ciudadanía	✓ Realizar seguimiento al trámite de los requerimientos	Sistemas de información: Bogotá te Escucha. Gestión Documental UAECOB Correo electrónico	Semanalmente se remiten 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 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 Servicio a la ciudadanía	Realizar informes de la gestión de los requerimientos ciudadanos	Oficio externo Página web	Los informes tendrán una periodicidad: mensual y trimestral. Destino: Veeduría Distrital Alta Dirección de la UAECOB
11		Fin del procedimiento		

9. 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

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	30/04/2021	Creación del procedimiento

11. CONTROL DE FIRMAS

Elaboró	**Cargo**	**Firma**
Cesar Augusto Zea	Contratista Servicio a la ciudadanía	
Jasbleidi Mojica Cardona	Contratista Líder de Servicio a la ciudadanía	
Revisó	**Cargo**	**Firma**
Natalia Trujillo Rendón	Contratista Subdirección de Gestión Corporativa	
Favio Zamora Valero	**Contratista Mejora Continua**	
Aprobó	**Cargo**	**Firma**
Diana Mireya Parra Cardona	Subdirectora de Gestión Corporativa	