



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

Nombre del proceso.
**GESTIÓN DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA**

Responsable del proceso
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA

Nombre del procedimiento.
**TRAMITE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS
CIUDADANOS "DERECHOS DE PETICIÓN"**

Código: PROD-GSC-02

Versión:10

Vigente desde:
04/12/2017

Página 1 de 5

CONTROL DE FIRMAS

Elaboró: Cesar Augusto Zea Arévalo Noila López	Cargo: Contratista SGC-ASAC Contratista Profesional Gestión Corporativa
Revisó: Blanca Irene delgadillo William Arrubla Miguel Ángel Pérez Gaona	Cargo: Contratista Profesional Gestión Corporativa Contratista Profesional Sistema Integrado de Gestión Contratista Profesional Mejora Continua – Calidad
Aprobó: Amanda Correa Rueda	Cargo: Subdirectora de Gestión Corporativa

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.

OBJETIVO

Recepcionar las diferentes solicitudes de los ciudadanos (PQR), recibidas por los canales de atención y realizar seguimiento a las dependencias o áreas competentes, en las etapas hasta dar la respuesta definitiva al peticionario, dentro del término legal, y que se encuentren garantizando que la información se encuentre registrada en el SDQS, aquellos que sean de cara al ciudadano.

ALCANCE

El procedimiento inicia con la solicitud del peticionario en la oficina principal de servicio al ciudadano y por los diferentes canales de atención que posee la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, y termina con el seguimiento de las respuestas emitidas por parte de las dependencias o áreas competentes y cierre en el aplicativo SDQS.

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.
- Los términos para dar respuesta a una solicitud ciudadana, se encuentran estipulados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los servidores públicos de la Entidad.
- La respuesta a un requerimiento anónimo deberá ser publicada en la cartelera ubicada en el área de servicio al ciudadano y recepción del Edificio Comando, por el término de 5 días hábiles a partir de la fecha de publicación, tal como lo establece el Artículo 69 Párrafo Segundo del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En dicha respuesta se debe evidenciar las fechas de fijación y des fijación.
- Las respuestas de PQRS que se deban publicar por Edicto, se fijaran en la cartelera destinada para tal fin y en la página Web de la Entidad
- El funcionario responsable en el área de enviar las respuestas de los requerimientos a la ciudadanía, debe hacerlo en los formatos establecidos dentro de la Ruta de la Calidad de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, dando la respuesta en el aplicativo SDQS con el número de radicación del CORDIS de salida.
- El funcionario/ contratista responsable de las PQR realizara seguimiento a las áreas, atreves de la hoja de cálculo del Sistema Distrital de quejas y soluciones .aplicativo web Distrital
- la figura del Defensor de la Ciudadanía de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, será el director o en su defecto un delegado de nivel directivo según resolución 123, 132 de 2016 el cual realizará y presentará un Informe semestral, para la elaboración de este se tendrá en cuenta los insumos mensuales del comportamiento de las PQR de la Entidad y demás acciones que permite dar cumplimiento al decreto 197 de 2014. Este informe se publicará en la Página Web link Servicio al Ciudadano y se socializara en Comité Directivo para toma de decisiones.
- Las solicitudes de información que presenten los ciudadanos de manera presencial o vía correo institucional, que no requieran de un proceso de trámite se resolverá de manera inmediata.
- El responsable de las PQRS tendrá como máximo el siguiente día hábil para remitir a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones el requerimiento para la clasificación a las áreas.

DEFINICIONES

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.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del proceso.
**GESTIÓN DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA**

Responsable del proceso
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA

Nombre del procedimiento.
**TRAMITE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS
CIUDADANOS "DERECHOS DE PETICIÓN"**

Código: PROD-GSC-02

Versión:10

Vigente desde:
04/12/2017

Página 2 de 5

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.

Anónimo: El anonimato es el estado de una persona, es decir, que la identidad de dicha persona es desconocida. Esto puede ser porque la persona no puede o no quiere revelar su identidad, para adelantar un requerimiento ante la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, en cualquiera de sus puntos de atención. Es obligación de la Entidad, dar respuesta, dentro de los términos de ley.

Canales de Comunicación: Medio de comunicación por el cual viaja información de la ciudadanía, los canales de comunicación de la Unidad Administrativa Cuerpo Oficial de Bomberos son:

- Punto de atención Área de Servicio al Ciudadano
- Vía telefónica
- Correos institucionales: quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co, defensordelciudadano@bomberosbogota.gov.co
- Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "SDQS"
- Buzón de quejas y soluciones
- Redes Sociales

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

Derecho de Petición de Interés General: 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 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.

Información y Orientación: Acción que busca entregar información acerca de cualquiera de los trámites, programas y servicios que presta las dependencias de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos y otras Entidades Distritales

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

✓ **Punto de Control del procedimiento:** Indica que la actividad es una revisión o verificación del cumplimiento de requisitos necesario para el desarrollo del objetivo del procedimiento.

Queja: Medio por el cual el peticionario pone de manifiesto ante la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, su inconformidad con la actuación de determinado servidor (a) público (a).

Rechazar: Referido a un requerimiento que no es de competencia de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, el cual se devuelve a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, UAE Cuerpo Oficial de Bomberos o a la entidad que lo haya remitido.

Reclamo: Es la solicitud presentada por parte de un peticionario/a a la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, de un hecho donde exista la presunción de violación o lesión de un derecho en su perjuicio por parte de una autoridad pública (Servidor/a Público/a) o de la ciudadanía en general.

Requerimiento: Es una 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.

Satisfacción: Reacción de la Ciudadanía al recibir oportunamente la información o el servicio solicitado.

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

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS- : Aplicativo Distrital de Servicio al Ciudadano, dispuesto para registrar, clasificar, tramitar y realizar seguimiento a las peticiones ciudadanas.

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.

Solucionado: Cierre que se da a un requerimiento en el SDQS el cual continúa su trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental CORDIS de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.

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.

Trámite: Es la gestión que se hace al requerimiento cuando está en proceso antes del cierre definitivo.

PRODUCTO O SERVICIO

Seguimiento oportuno a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que solicita la ciudadanía.

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.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del proceso.
GESTIÓN DE PQRS
Responsable del proceso
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA

Código: PROD-GP-02

Versión:10

Nombre del procedimiento.
TRAMITE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS
CIUDADANOS "DERECHOS DE PETICIÓN"

Vigente desde:
04/12/2017

Página 3 de 5

2 DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO.

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Profesional de apoyo Área de Servicio al Ciudadano y/o Auxiliar y/o Asistente de Correspondencia	Recepcionar los diferentes tipos de solicitudes (PQRS) recibidos por la ciudadanía	Sugerencias, quejas y reclamos (FOR-GSC-02- 01)	Se realiza la recepción a través de los siguientes canales <ul style="list-style-type: none">• Punto de atención Área de Servicio al Ciudadano• Radicación de Correspondencia• Vía telefónica• Correos institucionales: quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co, defensordelciudadano@bomberosbogota.gov.co• Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "SDQS"• Buzón de quejas y soluciones• Redes Sociales Para los casos de requerimientos que ingresen por los canales presencial, telefónico y buzón de quejas y soluciones, se deben diligenciar el formato de Sugerencias, Quejas y Reclamos.
2	Auxiliar y/o Asistente de Correspondencia	Clasificar las solicitudes		<ul style="list-style-type: none">• Radicar los requerimientos para asignar y entregar al área competente.• Escanear en formato PDF de los requerimientos del ciudadano para asignar al SDQS
3	Auxiliar y/o Asistentes dependencias y profesional PQRS	Verificar encada una de las áreas o dependencias los requerimientos ciudadanos que ingresen por correspondencia y examinar a través del aplicativo SDQS ,los que no se encuentren en la plataforma	correo electrónico	Examinar a través del aplicativo SDQS ,los que no se encuentren en la plataforma, el área competente enviara vía correo electrónico en archivo PDF la solicitud ciudadana al profesional del servicio al ciudadano encargado del SDQS para la debida clasificación del requerimiento a las misma área que remitió el documento
4	Auxiliar y/o Asistente de Correspondencia	Enviara correo electrónico al funcionario y/o contratista con el archivo adjunto de la petición	correo electrónico	Al funcionario y/o contratista responsable de las PQR/SDQS
5	Profesional Servicio al Ciudadano	Hacer control y seguimiento a las áreas	aplicativo web distrital (SDQS)	a través de la hoja de cálculo que genera el sistema distrital de quejas y soluciones .aplicativo web distrital (REPORTE DE PENDIENTES)
6	Responsables Dependencias/áreas	Dar trámite y cierre a las respuesta	Oficio Externo (FOR-MC-08-8)	Dentro de los términos establecidos por ley brindando una respuesta parcial y / o final y de fondo al peticionario. En caso que sea necesario se remitirá una copia de la solicitud del Ciudadano a la Oficina Asesora Jurídica

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.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del proceso.
**GESTIÓN DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA**

Responsable del proceso
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA

Nombre del procedimiento.
**TRAMITE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS
CIUDADANOS "DERECHOS DE PETICIÓN"**

Código: PROD-GSC-02

Versión:10

Vigente desde:
04/12/2017

Página 4 de 5

				<p>para su seguimiento, para lo cual se deberá asociar dicho documento y la respuesta; al número del radicado de entrada de la solicitud que arroja el aplicativo CORDIS. Esto garantiza la trazabilidad de la información y transparencia de la Gestión.</p> <p>En el caso de recibir un anónimo, dicha respuesta deberá ser fijada en la respectiva cartelera dispuesta para tal fin en el área de correspondencia en los tiempos establecidos por ley.</p>
7	Responsables Dependencias/áreas	Respuesta articulada	Memorando Externo (FOR-MC-08-7)	Si es el caso de dar respuesta articulada entre dependencias, se formalizara dando respuesta consolidada a través del SDQS entre las áreas competentes.
8	Responsables Dependencias/áreas	Remitir la respuesta al ciudadano y cierre en el aplicativo SDQS	Oficio Externo (FOR-MC-08-8)	Se realizara el envío físico del requerimiento solo si entro por correspondencia o por solicitud del mismo ciudadano
9	Auxiliar de Correspondencia	Recibir el original de la respuesta del peticionario.		enviar al área que emitió la respuesta para su archivo y custodia
10	Profesional de Servicio Ciudadano	Respuesta fuera de los tiempos establecidos por Ley.		Cuando la respuesta está fuera de los tiempos establecidos por ley o no ha sido respondido por parte de las áreas encargadas la subdirección de gestión corporativa a través del área del servicio al ciudadano, remitirá memorando interno a la oficina de control interno disciplinario para la respectiva investigación disciplinaria a la que allá lugar
11	Profesional de Servicio Ciudadano	Realiza informe mensual	Formato veeduría Oficio Externo (FOR-MC-08-8)	El informe realizado debe ser mes vencido, dicho informe se debe remitir a la web de bomberos y la veeduría distrital, organismos de control y vigilancia que los solicite.
12	Defensor del ciudadano	Realizar informe semestral	Oficio Externo(FOR-MC-08-8) Presentación institucional	Informe Veeduría, Secretaria General, Dirección de Bomberos
13	Profesional de Servicio Ciudadano	Se elaboran acciones correctivas, preventivas o de mejora	Formato acciones preventivas correctivas y de mejora	según correspondan en el análisis de las peticiones, quejas o reclamos
14	Responsables Dependencias/áreas	Se archivan las solicitudes		De acuerdo a lo establecido en la tabla de retención documental estipulada para el procedimiento en cada área.
15		Fin procedimiento		

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.
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

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

Nombre del procedimiento.
**TRAMITE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS
CIUDADANOS "DERECHOS DE PETICIÓN"**

Código: PROD-GSC-02

Versión:10

Vigente desde:
04/12/2017

Página 5 de 5

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO	DOCUMENTO
2212200-MA-026 V01	MANUAL DEL USUARIO – FUNCIONARIO - APLICATIVO SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES

4. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
10	04/12/2017	Se agrega la actividad numero 3, y se modifica la actividad numero 10,se cambia la versión del documento

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.