



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

**Nombre del Proceso:**

**SERVICIO AL CIUDADANO**

**Tipo de Proceso: APOYO**

**Código:** PROC-SAC-01

**Versión:** 09

**Vigente desde:** 01/12/2014

**Página** 1 de 4

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN</b>
01	Diciembre de 2008	Caracterización inicial
02	Septiembre de 2009	Se modifica el objetivo del proceso, algunas entradas, salidas y actividades de acuerdo al ciclo PHVA, especificando a que pertenece cada actividad.
03	01/09/2010	Se modifico uno de los indicadores cambiando la definición de quejas y reclamos en el primer indicador por el término solicitudes, con el fin de que el cambio sea incorporado dentro del sistema de indicadores
04	13/10/2011	Se actualizan los riesgos del proceso, así como los proveedores, entradas, actividades, salidas y clientes en razón a la actualización de los procesos de la entidad
05	30/07/2012	Con base en las observaciones de la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno, se incluye un nuevo riesgo: "Incumplir los plazos establecidos por los entes de control para la entrega de informes".
06	19/12/2012	Se modifica el Objetivo, se incluyen 7 riesgos, se incluye una definición de Sugerencia, Se eliminan las entradas de Presupuesto y Contratación, Se incluyen nuevas actividades, Se incluye algunas definiciones
07	28/05/2013	Actualización formato, normatividad dentro del Plan de Mejora
08	23/10/2013	Se realiza modificación de acuerdo a la implementación del aplicativo SDQS.
09	01/12/2014	Se adiciono una política de operación, unos recursos tecnológicos y un documento asociado.

**Elaboró:**

Cesar A. Zea Arévalo  
Jeny Paola Pinzón Barragán  
Cesar Augusto Buitrago López

**Revisó:**

Franklin Rosember Gloria Quevedo

**Aprobó:**

Arnaldo Banquez Martínez

**Cargo:**

Técnico Profesionales Contratista Área de Servicio al Ciudadano  
Técnico Profesionales Contratista Área de Servicio al Ciudadano  
Profesionales Contratista Oficina Asesora de Planeación.

**Cargo:**

Coordinador del Área de Servicio al Ciudadano

**Cargo:**

Subdirector Gestión Corporativa

**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:**

**SERVICIO AL CIUDADANO**

**Tipo de Proceso: APOYO**

**Código:** PROC-SAC-01

**Versión:** 09

**Vigente desde:** 01/12/2014

**Página** 2 de 4

<b>OBJETIVO</b>	Recepcionar, clasificar y realizar seguimiento y control a los requerimientos de los ciudadanos(as) del Distrito Capital, garantizando que se cumplan los criterios calidad, calidez, oportunidad y coherencia en la atención al ciudadano.
<b>ALCANCE</b>	Este proceso abarca los puntos de atención a la ciudadanía, que la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS tiene instalados y en funcionamiento, incluyendo la Sede Principal y la Red Supercade.
<b>LÍDER DEL PROCESO</b>	Coordinación Atención al Ciudadano

<b>CARACTERIZACIÓN</b>					
<b>¿Quién Suministra?</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>		<b>Salidas</b>	<b>¿Quién recibe?</b>
Todos los procesos Secretaría General de la Alcaldía Mayor	Informes de Gestión de Procesos UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS Normatividad	<b>P</b>	Elaborar y aprobar el Plan de Acción del proceso	Plan de Acción del Proceso	Planeación Y Gestión Estratégica
Usuario (a)	Queja, reclamo, sugerencia y/o solicitud de información		Recepción y clasificación del requerimiento.	Ingreso del requerimiento al aplicativo SDQS. Remisión a la dependencia o área responsable	Usuario (a) y partes interesadas
Usuario (a)	Solicitud de Concepto Técnico	<b>H</b>	Recepcionar la información y Liquidar el pago del Concepto Técnico	Entrega del Concepto Técnico	Usuario (a)
Secretaría General de la Alcaldía Mayor	Normatividad Nacional y Distrital Necesidades de actualización Resultados de aplicación de evaluaciones de satisfacción de usuarios		Definición y estandarización de mecanismos, documentos para la prestación del servicio a la ciudadanía	Mecanismos de atención actualizados de acuerdo con las necesidades del servicio.	Procesos Misionales de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS
Usuario (a) Procesos Misionales de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	Evaluaciones de Satisfacción de los servicios que presta la entidad. Base de datos de los servicios IMER.		Evaluar la Satisfacción del usuario de los servicios que presta la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	Informe de evaluación de satisfacción del usuario	Procesos Misionales de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

**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:**

**SERVICIO AL CIUDADANO**

**Tipo de Proceso: APOYO**

**Código:** PROC-SAC-01

**Versión:** 09

**Vigente desde:** 01/12/2014

**Página** 3 de 4

Procesos Misionales de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS Secretaría General de la Alcaldía Mayor	Requerimientos de Ley	<b>V</b>	Consolidar y publicar informes de comportamientos de PQR y satisfacción al usuario.	Informes de comportamientos de PQR y satisfacción al usuario.	Procesos Misionales de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS Secretaría General Alcaldía Mayor
Procesos Misionales de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	Requerimientos de Ley		Realizar revisión por el líder del proceso	Verificación cumplimiento de Ley	Procesos Misionales de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS
Procesos involucrados de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	Requerimientos de Ley		Realizar seguimiento y control a la oportunidad de las respuestas a los requerimientos.	Verificación del cierre del requerimiento en el aplicativo SDQS.	Procesos involucrados de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS
Entes externos, partes interesadas	Requerimientos de Ley		Realizar rendición de cuentas	Informe de gestión del proceso	Entes externos, partes interesadas
Todos los procesos	Hallazgos, oportunidades de mejora, matriz de riesgos, auditorías, sugerencias y no conformidades		<b>A</b>	Gestionar las mejoras a los procesos del Sistema de Gestión	Planes de mejoramiento y documentación del proceso aprobada y controlada

**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:**

**SERVICIO AL CIUDADANO**

**Tipo de Proceso: APOYO**

**Código:** PROC-SAC-01

**Versión:** 09

**Vigente desde:** 01/12/2014

**Página** 4 de 4

#### RECURSOS

Físicos	Tecnológicos	Humanos
Instalaciones físicas (Espacios- oficinas) y muebles para llevar a cabo al proceso de acuerdo al inventario asignado a la Oficina de Atención al Ciudadano en la sede principal y puntos de atención al ciudadano de la UAE cuerpo Oficial de bomberos.	Sistema de Información Misional, Aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), software y hardware del Sistema Digital de turnos, software y hardware, sistemas de comunicación e Internet.	Personal contratado para dar cumplimiento a los servicios en los puntos de atención.

#### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

<ol style="list-style-type: none"><li>1. La respuesta a los requerimientos debe cumplir con los tiempos establecidos en los lineamientos y directrices de acuerdo a la normatividad vigente.</li><li>2. Se desarrolla con base en la normatividad vigente, teniendo en cuenta la responsabilidad de mejorar los servicios y los procesos que tiene la entidad, asociados a la misión, en los cuales se busca detectar o determinar a través de las encuestas, identificando los riesgos generados en el ejercicio, en todos los ámbitos de la gestión institucional.</li><li>3. Los insumos para el desarrollo de esta actividad serán los datos enviados por cada dependencia y el reporte generado por el Sistema de Información Misional.</li><li>4. En la Oficina de Servicio al Ciudadano del Edificio Comando de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos se dará una atención oportuna y organizada a los ciudadanos mediante el Sistema de Dispensador de Turnos.</li><li>5. El protocolo de atención al ciudadano se debe aplicar a todos los servicios que presta el área.</li></ol>
---

#### PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

#### DOCUMENTOS ASOCIADOS

<p><b>PROD-SAC-01.</b> TRÁMITE A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CIUDADANOS.</p> <p><b>PROD-SAC-02.</b> SATISFACCIÓN DE USUARIOS</p> <p><b>PROD-SAC-03.</b> RADICACIÓN PARA LA EXPEDICIÓN DE CONCEPTO TÉCNICO Y OTROS SERVICIOS</p>	<p>Plan de Acción Institucional</p> <p>Matriz de riesgo del proceso</p> <p>Normograma: Ver Normograma</p> <p>Tabla de Retención Documental</p> <p>Plan de Mejoramiento</p> <p>Instructivo de Uso del Sistema Digital de Turnos</p> <p>Registros asociados</p> <p>Protocolo de Atención al Ciudadano</p>
--	---

**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.