

**INSTRUCTIVO**

**CANALES DE INTERACCIÓN**

**CIUDADANA BOMBEROS BOGOTÁ**

SC-PR05-IN01 V2

# TABLA DE CONTENIDO

Contenido

[TABLA DE CONTENIDO 1](#_Toc141441329)

[1. OBJETIVO 2](#_Toc141441330)

[2. ALCANCE 2](#_Toc141441331)

[3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN 2](#_Toc141441332)

[4. DEFINICIONES 4](#_Toc141441333)

[5. TIPOLOGÍA O REQUERIMIENTO Y TIEMPO DE RESPUESTA 8](#_Toc141441334)

[5.1.1 Medio Escrito 10](#_Toc141441335)

[5.1.2 Medio Verbal 12](#_Toc141441336)

[5.1.3 Medio Buzón de Sugerencias 14](#_Toc141441337)

[5.1.4 Canal Telefónico 16](#_Toc141441338)

[5.1.5 Medio correos electrónicos 18](#_Toc141441339)

[5.1.6 Medio sistema de gestión de peticiones 20](#_Toc141441340)

[5.1.7 Chat Móvil WhatsApp: 3174043709 22](#_Toc141441341)

[5.1.8 Medio Redes sociales 23](#_Toc141441342)

[5.1.9 Medio Portal de Servicios 25](#_Toc141441343)

# OBJETIVO

Establecer los mecanismos para la gestión de las PQRSD de la ciudadanía a través de los canales de interacción dispuestos por la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, con el fin de asegurar una atención eficiente, eficaz y oportuna.

# ALCANCE

Inicia cuando la ciudadanía radica una solicitud a través de alguno de los canales de interacción dispuestos por la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, continua con la gestión que realiza la dependencia competente en la entidad y termina cuando el peticionario recibe la respuesta a satisfacción.

# POLÍTICAS DE OPERACIÓN

* 1. Es responsabilidad de cada líder de proceso:
     1. Socializar los documentos que aprueba al personal que interactúa en el proceso.
     2. Hacer cumplir los requisitos establecidos en los documentos aprobados.
     3. Revisar y/o actualizar la documentación asociada a los procesos en el marco del MIPG cada vez que se requiera, como mínimo cada 2 años.
  2. Es responsabilidad del Líder del Proceso revisar periódicamente la vigencia de la normatividad y documentos Externos aplicables.
  3. 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.
  4. Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos 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, reclamos e interponer recursos.
  5. 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.
  6. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación de un abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.
  7. Todo requerimiento por parte de la ciudadanía que se reciba en esta Unidad por medio escrito deberá tener una respuesta de la Entidad por el mismo medio de recepción.
  8. Se deberá dejar constancia y radicación de los requerimientos verbales que se reciban por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad a través del Sistema de Correspondencia de Bomberos Bogotá o Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te Escucha, según corresponda.
  9. Peticiones verbales: El Decreto 1166 de julio 19 de 2020, artículo 2.2.3.12.3.: establece: “…dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo…”, en este sentido, cuando los sistemas de información dispuestos para la recepción y trámite de requerimientos no funcionen adecuadamente o cuando el ciudadano (a) lo requiera, será utilizado el presente formato.

Artículo 2.2.3.12.4 Respuesta al derecho de petición verbal; "(...) no será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada".

* 1. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos cuando el ciudadano/a haya aceptado este medio de notificación.
  2. Los ciudadano/as 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 (5) días hábiles en un lugar visible y de acceso a la ciudadanía.
  3. Si un requerimiento debe ser contestado por dos o más dependencias, la consolidación de la respuesta estará a cargo de aquella que tenga que contestar el mayor número de peticiones ciudadanas.
  4. El Buzón de Sugerencias deberá ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso para la ciudadanía, debe permanecer cerrado con llave y disponible al servicio de la ciudadanía.
  5. Si al realizar la apertura del Buzón de Sugerencias este se encuentra vacío, igualmente se deberá diligenciar el formato “Control Apertura Buzón Sugerencias”, indicando cero escritos y reportando la fecha en que se realizó la apertura con la firma de las personas que participaron en la misma.
  6. La consulta del estado o respuesta del requerimiento puede realizarse a través de las líneas de atención telefónica o del sistema Bogotá Te escucha, con el número del requerimiento.
  7. Las repuestas o documentos que hagan parte de la misma 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).
  8. El asesor de servicio de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos gestionará y dará trámite a las PQRSD de la ciudadanía conforme a lo establecido en los procedimientos institucionales los cuales se fundamente en la Ley vigente.
  9. **PROTECCIÓN AL REPORTANTE:** Se informará al denunciante que sus datos serán tratados de conformidad a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en Decreto 1377 de 2013, así como la Política de Tratamiento de Datos Personales de Bomberos Bogotá. Los datos personales que la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos reciba o solicite en marco del trámite de Las PQRSD, 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 y/o procesos necesarios para que la entidad avance en la prestación de servicio.
* Evaluar la calidad de los servicios y el trámite de las PQRSD.

La ciudadanía 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.

# DEFINICIONES

**4.1 Aclaración:** Es la actuación administrativa orientada a solicitar al peticionario/a se sirva aclarar la información debido a que la petición es ambigua y por tanto no permite brindar respuesta de fondo y permita la atención integral a su petición a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te Escucha. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**4.2 Ampliación:** Es la actuación administrativa orientada a solicitar al peticionario/a se sirva adicionar información que logre complementar la petición y permita la atención integral a su petición a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te Escucha. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**4.3 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).

**4.4 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.

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

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

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

**4.8 Ciudadano/a**: Toda persona que hace parte de una comunidad y su condición de miembro se reconoce como ciudadanía y conlleva a una serie de derechos y deberes que cada ciudadano debe respetar y hacer que se cumplan como ciudadano.

**4.9 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.

**4.10 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.

**4.11 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.

**4.12 Concepto Técnico**: Es el documento mediante el cual la UAECOB certifica el cumplimiento de las normas mínimas de seguridad humana y sistema de protección contra incendios en la instalación.

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

**4.14 Dependencia competente**: Se entiende por esta, 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.

**4.15 Dependencias parametrizadas**: Se entiende por estas, las áreas de la UAECOB que han sido debidamente parametrizadas en el Sistema de trámite de peticiones dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

**4.16 Derecho de Petición de Interés General**: Potestad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades 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.

**4.17 Derecho de Petición de Interés Particular**: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades 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.

**4.18 Designado-a**: Responsable de operar y administrar los requerimientos en las dependencias quienes se encuentran autorizados a través del oficio de designación por parte del jefe de la Dependencia.

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

**4.20 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.

**4.21 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.

**4.22 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.

**4.23 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.

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

**4.25 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.

**4.26 Portal de servicio**: Aplicativo para la operación de la Subdirección de Gestión del riesgo para el proceso de Inspecciones técnicas

**4.27 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.

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

**4.29 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 (queja, reclamo, petición de interés particular, petición de interés general, consulta, solicitud de información, felicitación, denuncia por corrupción y sugerencia).

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

**4.31 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.

**4.32 Respuesta definitiva**: Este evento se debe generar cuando la respuesta de fondo por parte de la UAECOB se encuentra solventada y permita el cierre a la petición.

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

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

**4.35 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.

**4.36 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.

**4.37 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.

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

# TIPOLOGÍA O REQUERIMIENTO Y TIEMPO DE RESPUESTA

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **TERMINO LEGAL** |
| Petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias | 15 días hábiles. |
| Solicitud de información o solicitud de copia | 10 días hábiles. |
| Consulta | 30 días hábiles |
| Requerimientos entre entidades | 10 días hábiles. |
| Solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes | 10 días hábiles. |
| Traslado por competencia | 5 días hábiles |
| Denuncias por actos de corrupción | 15 días hábiles |

* 1. **Canales y medios de interacción Ciudadana**

Cualquier persona podrá presentar sus quejas, reclamos, peticiones de interés particular, peticiones de interés general, felicitaciones, sugerencias, consultas, denuncias por actos de corrupción, solicitud de copias y solicitudes de información a la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos a través de los siguientes canales y medios de interacción:

| **CANAL** | **MEDIO** |
| --- | --- |
| PRESENCIAL | Por Escrito:  Punto de gestión de radicación y correspondencia de requerimientos Calle 20 68ª 06  Días Hábiles de lunes a viernes de 7:30am a 4:30pm |
| PRESENCIAL | Verbal:  Punto principal Calle 20 68ª 06 Gestión de Servicio a la Ciudadanía Días hábiles de lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 P.m.  RED CADE: De acuerdo con lo establecido en el convenio firmado con la Alcaldía Mayor de Bogotá |
| PRESENCIAL | Buzón de Sugerencias:  Punto principal Calle 20 68ª 06 Gestión de Servicio a la Ciudadanía Días hábiles de lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 P.m. |
| TELEFÓNICO | Línea de atención 3822500 Extensión: 40101 – 40102 – 40110 – 40112 y 40113,  Celular 3164739599  Línea 195 Centro de Contacto Distrital |
| VIRTUAL | Correos electrónicos:  [denuncias@bomberosbogota.gov.co](mailto:denuncias@bomberosbogota.gov.co)  [defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co](mailto:defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co)  Gestión Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha: <https://bogota.gov.co/sdqs/>  <https://www.bomberosbogota.gov.co/govi-sdqs/crear>  [correspondencia@bomberosbogota.gov.co](mailto:radicaciondecomunicacionesoficiales@bomberosbogota.gov.co)  Portal de servicios:  https://servicios.bomberosbogota.gov.co/home\_gdr  Chat WhatsApp 3174043709  Redes Sociales |

# 

# 5.1.1 Medio Escrito

| **No.** | **DESCRIPCIÓN** | **Responsable** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Preparar el requerimiento, el cual contendrá por lo menos:   1. La designación de la autoridad a la que se dirige. 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde lo recibirá. El peticionario podrá agregar la dirección electrónica. 3. El objeto de la petición. 4. Las razones en las que fundamenta su petición. 5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso. | CIUDADANO (A) |
| **2** | Presentar el requerimiento ante la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, Oficina de correspondencia obteniendo un número de radicado | CIUDADANO (A) |
| **3** | Recepcionar los requerimientos escritos que en ejercicio del derecho de petición se presenten en la ventanilla de la Oficina de Correspondencia, verificar la petición y sus anexos, asignando número de radicación, fecha y hora, mediante el sistema de correspondencia. | GESTIÓN DOCUMENTAL BOMBEROS BOGOTÁ |
| **4** | Entrega del requerimiento a servicio a la ciudadanía de acuerdo con los horarios de reparto. | GESTIÓN DOCUMENTAL BOMBEROS BOGOTÁ |
| **5** | Revisar que el contenido del requerimiento contenga la información requerida que permita dar respuesta de fondo al mismo. | DEPENDENCIA UAECOB  (Rol Designado)  SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **6** | Si el requerimiento no está completo requerir al ciudadano/a dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación de conformidad con la normativa vigente. | DEPENDENCIA UAECOB  (Rol Designado)  SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **7** | Completar el contenido del requerimiento, en el término máximo de un mes. | CIUDADANO (A) |
| **8** | Si el ciudadano/a no amplía el contenido del requerimiento, diligenciar el acto administrativo motivado y notificar al ciudadano/a que se ha decretado el desistimiento tácito y el archivo del requerimiento. | DEPENDENCIA UAECOB  (Rol Designado)  SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **9** | Si el ciudadano/a amplía la información, analizar el requerimiento y determinar la competencia del trámite. | DEPENDENCIA UAECOB  (Rol Designado)  SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **10** | Si el asunto del requerimiento no es competencia de Bomberos Bogotá se remite a la entidad competente informando al peticionario dentro de los 5 días siguientes a la fecha de radicación, de conformidad con la normativa vigente. | DEPENDENCIA UAECOB  (Rol Designado) |
| **11** | Si el asunto del requerimiento es competencia de Bomberos Bogotá direccionarlo a la dependencia de Bomberos Bogotá competente del trámite de respuesta. | DEPENDENCIA UAECOB  (Rol Designado) |
| **12** | Asignar al profesional responsable para el trámite y proyección de la respuesta dando cumplimiento a la directriz interna que establezca la dependencia de Bomberos Bogotá. | JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **13** | Proyectar respuesta al ciudadano/a | PROFESIONAL |
| **14** | Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. | DESIGNADO POR EL JEFE DE DEPENDENCIA |
| **15** | Verificar que la respuesta cumpla con los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez. | JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **16** | Remitir respuesta definitiva al ciudadano/a a la dirección reportada en su requerimiento. | DEPENDENCIA UAECOB  (Rol Designado) |
| **17** | Si no es posible notificar al ciudadano/a publicar aviso que contenga copia integral de la respuesta en la página Web de la entidad y en un lugar de acceso al público de la entidad por el término de cinco (5) días. | DEPENDENCIA UAECOB  (Rol Designado) |
| **18** | Escanear la respuesta y sus anexos y cargarla dentro de los términos legales en el Sistema de Correspondencia o Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, según corresponda. | DEPENDENCIA UAECOB  (Rol Designado) |
| **19** | Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados al mismo de acuerdo con los lineamientos archivísticos de la entidad. | DEPENDENCIA UAECOB  (Rol Designado) |

# 5.1.2 Medio Verbal

| **N°** | **Descripción** | **Responsable** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Presentar su petición verbal ante la oficina de Servicio a la Ciudadanía. | CIUDADANO (A) |
| **2** | Escuchar la petición verbal y determinar si la información puede ser brindada de manera inmediata o requiere ser tramitada. | DESIGNADO S.C. |
| **3** | Si la información es brindada de manera inmediata, la atención se registrará en el sistema de información dispuesto por la entidad. | DESIGNADO S.C. |
| **4** | Si el ciudadano/a lo solicita se entregara copia de la constancia de la petición verbal. | DESIGNADO S.C. |
| **5** | Si no es posible brindar la información de manera inmediata, el requerimiento se registrará en el Sistema de Correspondencia o Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, y se asignará a la dependencia competente, generando un  número de petición. | DESIGNADO S.C. |
| **6** | Suministrar como mínimo la siguiente información:   1. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección física o electrónica donde recibirá y se harán las notificaciones. 2. El objeto de la petición. 3. Las razones en las que fundamenta su petición. 4. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. | CIUDADANO (A) |
| **7** | Informar al ciudadano/a el trámite que se va a realizar a través del sistema, así como los tiempos para la respuesta | SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **8** | Asignar al profesional responsable para el trámite y proyección de la respuesta dando cumplimiento a la directriz interna que establezca la Dependencia | JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **9** | Proyectar respuesta al ciudadano/a | DESIGNADO POR EL JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **10** | Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. | DESIGNADO POR EL JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **11** | Verificar que la respuesta cumpla con los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez. | JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **12** | Remitir respuesta definitiva al ciudadano (a) a la dirección reportada en su requerimiento | DEPENDENCIA BOMBEROS BOGOTÁ  (Rol Designado) |
| **13** | Si no es posible notificar al ciudadano/a publicar aviso que contenga copia integral de la respuesta en la página Web de la entidad y en un lugar de acceso al público de la entidad por el término de cinco (5) días. | DEPENDENCIA BOMBEROS BOGOTÁ  (Rol Designado) |
| **14** | Escanear la respuesta y sus anexos y cargarla dentro de los términos legales en el Sistema de Correspondencia o Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, según corresponda. | DEPENDENCIA BOMBEROS BOGOTÁ  (Rol Designado) |
| **15** | Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados al mismo de acuerdo con los lineamientos archivísticos de la entidad. | DEPENDENCIA BOMBEROS BOGOTÁ  (Rol Designado) |

# 5.1.3 Medio Buzón de Sugerencias

| **N°** | **Descripción** | **Responsable** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Verificar la disponibilidad de formatos en los buzones de sugerencias. | SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **2** | 1. Tomar un formato del bolsillo del buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de Gestión de servicio a la Ciudadanía Primer Piso Calle 20 68ª 06 2. Escribir en letra clara y legible la sugerencia, queja, reclamo o petición. 3. Para obtener respuesta escrita, registrar dirección física o electrónica. 4. Depositar el formato diligenciado en el buzón de sugerencias. | CIUDADANO - A |
| **3** | Realizar una vez por semana la apertura del buzón en presencia de un servidor público o contratista y un ciudadano/a que actuará como testigo. | SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **4** | Diligenciar el “formato control apertura buzón” | SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **5** | Entregar los requerimientos encontrados al designado de operar la plataforma Bogotá te escucha. | SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **6** | Revisar que el contenido del requerimiento contenga la información requerida que permita dar respuesta de fondo al mismo | DEPENDENCIA UAECOB  (Rol Designado)  SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **7** | Si el requerimiento no está completo requerir al ciudadano/a dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación de conformidad con la normativa vigente. | DEPENDENCIA UAECOB  (Rol Designado)  SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **8** | Completar el contenido del requerimiento, en el término máximo de un mes | CIUDADANO (A) |
| **9** | Si el ciudadano/a no amplía el contenido del requerimiento, diligenciar el acto administrativo motivado y notificar al ciudadano/a que se ha decretado el desistimiento y el archivo del requerimiento. | DEPENDENCIA UAECOB  (Rol Designado)  SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **10** | Si el ciudadano/a amplía la información, analizar el requerimiento y determinar la competencia. | DEPENDENCIA UAECOB  (Rol Designado)  SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **11** | Si el asunto del requerimiento no es competencia de Bomberos Bogotá, se remite a la entidad competente informando al peticionario, dentro de los 5 días siguientes a la fecha de radicación, de conformidad con la normativa vigente. | DEPENDENCIA UAECOB  (Rol Designado)  SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **12** | Si el asunto del requerimiento es competencia de Bomberos Bogotá direccionarlo a la dependencia competente del trámite de respuesta. | DEPENDENCIA UAECOB  (Rol Designado)  SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **13** | Asignar al profesional responsable para proyectar la respuesta dando cumplimiento a la directriz interna que establezca la dependencia. | JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **14** | Proyectar respuesta al ciudadano (a). | PROFESIONAL DESIGNADO POR EL JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **15** | Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. | PROFESIONAL DESIGNADO POR EL JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **16** | Verificar que la respuesta cumpla con los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez. | JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **17** | Remitir respuesta definitiva al ciudadano (a) a la dirección reportada en su requerimiento. | DEPENDENCIA UAECOB (Rol  Designado) |
| **18** | Si no es posible notificar al ciudadano/a, publicar aviso que contenga copia integral de la respuesta en la página Web de la entidad y en un lugar de acceso al público de la entidad por el término de cinco (5) días | DEPENDENCIA UAECOB (Rol  Designado) |
| **19** | Escanear la respuesta y sus anexos y cargarla dentro de los términos legales en el Sistema de Correspondencia o Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, según corresponda. | DEPENDENCIA UAECOB (Rol  Designado) |
| **20** | Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados al mismo de acuerdo con los lineamientos archivísticos de la entidad. | DEPENDENCIA UAECOB (Rol  Designado) |

# 5.1.4 Canal Telefónico

| **N°** | **Descripción** | **Responsable** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Presentar su petición verbal a través de la línea de atención 3822500 extensiones: 40101 – 40102 – 40110 – 40112 y 40113.  Celular: 316 4739599 | CIUDADANO (A) |
| **2** | Atender la llamada telefónica conforme al protocolo establecido en el manual de servicio al Ciudadano de Bomberos Bogotá. | DEPENDENCIA (Rol  Designado)  SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **3** | Escuchar la petición verbal y determinar si la información puede ser brindada de manera inmediata o requiere ser tramitada. | DEPENDENCIA (Rol  Designado)  SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **4** | Cuando la respuesta es brindada de manera inmediata, la atención quedará registrada en la base de atención. | DEPENDENCIA (Rol  Designado)  SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **5** | Si no es posible brindar la información de manera inmediata, el requerimiento se registrará en el sistema de gestión de peticiones y se asignará a la dependencia competente, generando un número de petición. | DEPENDENCIA (Rol  Designado)  SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **6** | Suministrar como mínimo la siguiente información:   1. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección física o electrónica donde recibirá y se harán las notificaciones. 2. El objeto de la petición. 3. Las razones en las que fundamenta su petición. | CIUDADANO (A) |
| **7** | Informar al ciudadano/a el trámite que se va a realizar a través del sistema, así como los tiempos para la respuesta. | UAECOB (Rol  Designado) |
| **8** | Solicitar al ciudadano/a tomar nota del número del requerimiento con el que quedo registrado en el sistema. | SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **9** | Asignar al profesional responsable para el trámite y proyección de la respuesta dando cumplimiento a la directriz interna que establezca la Dependencia | JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **10** | Proyectar respuesta al ciudadano/a. | DESIGNADO POR EL JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **11** | Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. | DESIGNADO POR EL JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **12** | Verificar que la respuesta cumpla con los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez. | JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **13** | Remitir respuesta definitiva al ciudadano (a) a la dirección reportada en el requerimiento. | DEPENDENCIA UAECOB  (Rol Designado) |
| **14** | Si no es posible notificar al ciudadano/a publicar aviso que contenga copia integral de la respuesta en la página Web de la entidad y en un lugar de acceso al público de la entidad por el término de cinco (5) días | DEPENDENCIA UAECOB (Rol Designado) |
| **15** | Escanear la respuesta y sus anexos y cargarla dentro de los términos legales en el Sistema de Correspondencia o Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, según corresponda | DEPENDENCIA UAECOB  (Rol Designado) |
| **16** | Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados al mismo de acuerdo con los lineamientos archivísticos de la entidad. | DEPENDENCIA UAECOB  (Rol Designado) |

# 5.1.5 Medio correos electrónicos

| **N°** | **Descripción** | **Responsable** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Haciendo uso de correo personal, redactar y enviar solicitud a la cuenta de correo en mención incluyendo por lo menos.   1. La designación de la autoridad a la que se dirige.   Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá. El peticionario podrá agregar la dirección electrónica.   1. El objeto de la petición. 2. Las razones en las que fundamenta su petición. 3. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. 4. La firma del peticionario cuando fuere el caso. | CIUDADANO (A) |
| **2** | Revisar diariamente el correo institucional. | ADMINISTRADOR DEL CORREO INSTITUCIONAL |
| **3** | Revisar que el contenido del requerimiento contenga la información requerida que permita dar respuesta de fondo al mismo. | ADMINISTRADOR DEL CORREO INSTITUCIONAL |
| **4** | Si el requerimiento no está completo requerir al ciudadano/a dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación. | ADMINISTRADOR DEL CORREO INSTITUCIONAL |
| **5** | Completar el contenido del requerimiento en el término máximo de un mes. | CIUDADANO (A) |
| **6** | Si el ciudadano/a no amplía el contenido del requerimiento, diligenciar el acto administrativo motivado y notificar al ciudadano/a que se ha decretado el desistimiento y el archivo del requerimiento. | SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **7** | Si el ciudadano/a amplía el contenido de la petición, analizar el requerimiento y si se cuenta con la información se remite una respuesta. | ADMINISTRADOR DEL CORREO INSTITUCIONAL |
| **8** | Si el ciudadano/a amplía el contenido del requerimiento y no se cuenta con la información para brindar respuesta, se carga en la plataforma de gestión de peticiones, y se asignada a la Dependencia competente. | ADMINISTRADOR DEL CORREO INSTITUCIONAL |
| **8** | Asignar al profesional responsable para el trámite y proyección de la respuesta dando cumplimiento a la directriz interna que establezca la Dependencia. | JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **10** | Proyectar respuesta al ciudadano/a. | PROFESIONAL DESIGNADO POR EL JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **11** | Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. | PROFESIONAL DESIGNADO POR EL JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **12** | Verificar que la respuesta cumpla con los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez. | JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **13** | Remitir respuesta definitiva al ciudadano (a) a la dirección reportada en su requerimiento. | DEPENDENCIA UAECOB (Rol  Designado) |
| **14** | Si no es posible notificar al ciudadano/a publicar aviso que contenga copia integral de la respuesta en la página Web de la entidad y en un lugar de acceso al público de la entidad por el término de cinco (5) días | DEPENDENCIA UAECOB (Rol  Designado) |
| **15** | Escanear la respuesta y sus anexos y cargarla dentro de los términos legales en el Sistema de Correspondencia o Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, según corresponda. | DEPENDENCIA UAECOB (Rol  Designado) |
| **16** | Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados al mismo de acuerdo con los lineamientos archivísticos de la entidad. | DEPENDENCIA UAECOB (Rol  Designado) |

# 5.1.6 Medio sistema de gestión de peticiones

| **No.** | **Descripción** | **Responsable** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Ingrese a: <http://www.bogota.gov.co/>y seleccione una de las siguientes opciones: 1: Ciudadano/a sin registrar.  2: Ciudadano/a registrado  3: Ciudadano/a anónimo  4: Consulta tu petición | CIUDADANO-A |
| **2** | Registre la petición:  1: Escriba la petición.  2: Seleccione el tipo de petición. 3: Seleccione entidad de destino  4: Registrar la petición.  5: Tenga en cuenta el número de petición y consérvelo. | CIUDADANO-A |
| **3** | Para realizar seguimiento a su petición ingrese a: [http://www.bogota.gov.co/,](http://www.bogota.gov.co/) y seleccione una de las siguientes opciones según sea el caso:  1: CIUDADANO/A SIN REGISTRAR:   * Seleccione consultar petición   \*Consultar peticiones anónimas, notificación de la petición o si eres niño, niña o adolescente y digite el número de petición.  2: CIUDADANO/A REGISTRADO:   * Digite usuario y clave * Seleccione peticiones consultar hoja de ruta en la parte superior de la pantalla. | CIUDADANO-A |
| **4** | Acceder y revisar diariamente el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas. | DEPENDENCIA UAECOB (Rol  Designado) SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **5** | Revisar que el contenido del requerimiento contenga la información requerida que permita dar respuesta de fondo al mismo. | DEPENDENCIA UAECOB (Rol  Designado) SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **6** | Si el requerimiento no está completo requerir al ciudadano/a dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación. | DEPENDENCIA UAECOB (Rol  Designado) SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **7** | Completar el contenido del requerimiento, en el término máximo de un mes. | CIUDADANO-A |
| **8** | Si el ciudadano/a no amplía el contenido del requerimiento, diligenciar el acto administrativo motivado y notificar al ciudadano/a que se ha decretado el desistimiento y el archivo del requerimiento. | DEPENDENCIA UAECOB (Rol  Designado) SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **9** | Si el ciudadano/a amplía la información, analizar el requerimiento y determinar la competencia del trámite. | DEPENDENCIA UAECOB (Rol  Designado) SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **10** | Analizar el requerimiento y determinar la competencia del trámite. | DEPENDENCIA UAECOB (Rol  Designado) SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **11** | Si el asunto del requerimiento no es competencia de la Unidad, se remite a la entidad competente, informando al ciudadano/a sobre el traslado dentro de los términos. | DEPENDENCIA UAECOB (Rol  Designado) SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **12** | Direccionar el requerimiento a la Dependencia de la UAECOB competente del trámite de respuesta. | DEPENDENCIA UAECOB (Rol  Designado) SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **13** | Asignar al profesional responsable para el trámite y proyección de la respuesta dando cumplimiento a la directriz interna que establezca la dependencia. | JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **14** | Proyectar respuesta al ciudadano/a. | PROFESIONAL DESIGNADO POR EL JEFE DE DEPENDENCIA |
| **15** | Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. | PROFESIONAL DESIGNADO POR EL JEFE DE DEPENDENCIA |
| **16** | Verificar que la respuesta cumpla con los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez. | JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **17** | Remitir respuesta definitiva al ciudadano/a a la dirección reportada en su requerimiento. | DEPENDENCIA UAECOB (Rol  Designado) |
| **18** | Si no es posible notificar al ciudadano/a publicar aviso que contenga copia integral de la respuesta en la página Web de la entidad y en un lugar de acceso al público de la entidad por el término de cinco (5) días. | DEPENDENCIA UAECOB (Rol  Designado) |
| **19** | Escanear la respuesta y sus anexos y cargarla dentro de los términos legales en el Sistema de Correspondencia o Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te Escucha, según corresponda. | DEPENDENCIA UAECOB (Rol  Designado) |

# 5.1.7 Chat Móvil WhatsApp: 3174043709

| **N°** | **Descripción** | **Responsable** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Presentar su petición por el chat móvil de Bomberos Bogotá. | CIUDADANO (A) |
| **2** | Leer la petición a través del chat y determinar si la información puede ser brindada de manera inmediata o requiere ser tramitada. | DESIGNADO GSC |
| **3** | Si la información es brindada de manera inmediata, la atención se registrará en el sistema de información dispuesto por la entidad. | DESIGNADO GSC |
| **4** | Si no es posible brindar la información de manera inmediata, el requerimiento se registrará en el Sistema de Correspondencia o Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, y se asignará a la dependencia competente, generando un número de petición. | DESIGNADO GSC |
| **5** | Suministrar como mínimo la siguiente información:   1. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección física o electrónica donde recibirá y se harán las notificaciones. 2. El objeto de la petición. 3. Las razones en las que fundamenta su petición. 4. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite | CIUDADANO (A) |
| **6** | Informar al ciudadano/a el trámite que se va a realizar a través del sistema, así como los tiempos para la respuesta. | DEPENDENCIA UAECOB (Rol  Designado)  SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **7** | Asignar al profesional responsable para el trámite y proyección de la respuesta dando cumplimiento a la directriz interna que establezca la dependencia | JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **8** | Proyectar respuesta al ciudadano (a) | PROFESIONAL DESIGNADO POR EL JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **9** | Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. | PROFESIONAL DESIGNADO POR EL JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **10** | Verificar que la respuesta cumpla con los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez | JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **11** | Remitir respuesta definitiva al ciudadano (a) a la dirección reportada en su requerimiento | DEPENDENCIA (Rol  Designado) |
| **12** | Si no es posible notificar al ciudadano/a publicar aviso que contenga copia integral de la respuesta en la página Web de la entidad y en un lugar de acceso al público de la entidad por el término de cinco (5) días. | DEPENDENCIA (Rol  Designado) |
| **13** | Escanear la respuesta y sus anexos y cargarla dentro de los términos legales en el Sistema de Correspondencia o Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te Escucha, según corresponda. | DEPENDENCIA (Rol  Designado) |
| **14** | Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados al mismo de acuerdo con los lineamientos archivísticos de la entidad. | DEPENDENCIA (Rol  Designado) |

# 5.1.8 Medio Redes sociales

| **N°** | **Descripción** | **Responsable** |
| --- | --- | --- |
| **1** | La ciudadanía interactúa a través de una red social | CIUDADANO (A) |
| **2** | Desde la oficina de prensa y comunicaciones de Bomberos Bogotá se identifica si es posible brindar respuesta inmediata y la remite por el mismo canal. | OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES |
| **3** | Si no es posible brindar respuesta inmediata se informa que se iniciará trámite a través del sistema de gestión de peticiones. | OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES |
| **4** | Remitirá la siguiente información:   1. Nombres y apellidos: 2. Cédula de ciudadanía: 3. Fecha de nacimiento: 4. Sexo: hombre, mujer o intersexual, ¿cuál? 5. Correo electrónico: 6. Número de celular: 7. Dirección de residencia completa: 8. Indicar si tiene alguna condición especial: adulto mayor, habitante de calle, mujer gestante periodista, menor de edad, veterano de la fuerza pública, víctima del conflicto armado, peligro inminente, discapacidad | CIUDADANO-A |
| **5** | Si no se recibe respuesta por parte del ciudadano se indica que la solicitud será tramitada a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. | OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES |
| **6** | En cualquier caso, la información será remitida a servicio a la ciudadanía para su trámite a través del sistema de gestión de peticiones ciudadanas. | OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES |
| **7** | Registrar la solicitud en el sistema de gestión de peticiones ciudadanas. | SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **8** | Informar al ciudadano/a el trámite que se va a realizar a través del sistema, así como los tiempos para la respuesta. | OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES |
| **9** | Asignar al profesional responsable para el trámite y proyección de la respuesta dando cumplimiento a la directriz interna que establezca la dependencia | JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| 10 | Proyectar respuesta al ciudadano (a) | PROFESIONAL DESIGNADO POR EL JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **11** | Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. | PROFESIONAL DESIGNADO POR EL JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **12** | Verificar que la respuesta cumpla con los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez | JEFE DE LA DEPENDENCIA |
| **13** | Remitir respuesta definitiva al ciudadano (a) a la dirección reportada en su requerimiento | DEPENDENCIA (Rol  Designado) |
| **14** | Si no es posible notificar al ciudadano/a publicar aviso que contenga copia integral de la respuesta en la página Web de la entidad y en un lugar de acceso al público de la entidad por el término de cinco (5) días. | DEPENDENCIA (Rol  Designado) |
| **15** | Escanear la respuesta y sus anexos y cargarla dentro de los términos legales en el Sistema de Correspondencia o Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te Escucha, según corresponda. | DEPENDENCIA (Rol  Designado) |
| **16** | Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados al mismo de acuerdo con los lineamientos archivísticos de la entidad. | DEPENDENCIA (Rol  Designado) |

# 5.1.9 Medio Portal de Servicios

Para la prestación del servicio de inspecciones técnicas y emisión del concepto técnico – certificado de seguridad de bomberos, la ciudadanía recibe acompañamiento durante el proceso de solicitud, por parte de los colaboradores de servicio a la ciudadanía, quienes realizan la atención y procesos pedagógicos en el marco de la política interna de servicio a la ciudadanía de la entidad, con respecto a la utilización del portal de servicios.

| **N°** | **Descripción** | **Responsable** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Ingresar a la página web de la entidad: [www.bomberosbogota,gov.co](http://www.bomberosbogota,gov.co) en el enlace del Portal de Servicio, realizar el registro correspondiente, incluyendo los datos del establecimiento de comercio de manera clara y precisa, si la información registrada por el usuario no es clara y precisa, la Entidad no se hará responsable de los trámites ya surtidos con dicha información. | CIUDADANO (A) |
| **2** | Diligenciar el formulario de registro, teniendo en cuenta los documentos de constitución del establecimiento | CIUDADANO (A) |
| **3** | Una vez se termine el registro correspondiente, el ciudadano debe revisar en el portal de servicios la generación del recibo, hacer la correspondiente descarga, proceder al pago en cualquier sucursal del Banco de Occidente | CIUDADANO (A) |
| **4** | Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, revisarán la información registrada y de ser necesario contactarán a la ciudadanía de acuerdo con los datos de contacto registrados en el portal para aclarar su solicitud. | SERVICIO A LA CIUDADANÍA |
| **5** | Una vez se surtan los pasos establecidos en el Procedimiento RD-PR03 Emisión del concepto técnico en seguridad humana y sistemas de protección contra incendio, entregar del concepto técnico a la ciudadanía, u orientar la manera de descargarlo del portal. | SERVICIO A LA CIUDADANÍA |

1. **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO** | **DOCUMENTO** |
| SC-PR02 | Trámite PQRSD de la ciudadanía |
| SC-PO-01 | Política de tratamiento de datos |
| SC-PR01-MN01 | Manual de Servicio a la Ciudadanía |
|  | Procedimiento Atención a la Ciudadanía |
| RD-PR03 | Emisión del concepto técnico en seguridad humana y sistemas de protección contra incendio |

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA** | **DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN** |
| 01 | 02/11/2021 | Creación del documento |
| 01 | 27/06/2024 | Se crea un nuevo procedimiento dado al cambio de nombre y aspectos de forma y fondo dentro de todo el cuerpo del documento, por lo cual se deroga el procedimiento SC-PR02 tramite Requerimientos de la ciudadanía, así como los formatos asociados, por tal razón se genera la versión1 del instructivo. |

1. **CONTROL DE FIRMAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaboró**  Jasbleidi Mojica Cardona | **Cargo**  Líder servicio a la ciudadanía Contratista | **Firmado Original** |
| **Revisó**  Yecenia Cadena Serrano  Vo.Bo. de Mejora Continua - OAP  Patricia Pacheco | **Cargo**  Profesional Contratista Subdirección de Gestión Corporativa  Profesional Contratista OAP  “Los arriba firmantes declaramos que hemos proyectado y/o revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes aplicables a la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos y por lo tanto, lo presentamos para la firma del líder del proceso” | **Firmado Original** |
| **Aprobó**  Hernando Ibagué Rodríguez | **Cargo**  Subdirector (E) de Gestión Corporativa | **Firmado Original** |