

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Nombre del proceso</p> <p style="text-align: center;">SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p> <p>Nombre del procedimiento</p> <p style="text-align: center;">TRÁMITE PQRSD DE LA CIUDADANÍA</p> | <p>Código: SC-PR05</p> <p>Versión: 02</p> <p>Vigencia: 06/11/2024</p> <p>Página 1 de 35</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

1. RESPONSABLE

La aplicación del procedimiento es responsabilidad de todas las dependencias de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos. La Subdirección de Gestión Corporativa, a través del equipo de servicio a la ciudadanía, se encargará de realizar el seguimiento y acompañamiento en la implementación y actualización de este procedimiento.

2. OBJETIVO

Atender las PQRSD 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 UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, dando cumplimiento a los principios, procedimientos y términos dispuestos legalmente.

3. ALCANCE

El presente inicia con la gestión de las PQRSD presentadas a través de los diferentes canales dispuestos por la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá y el Distrito, realizando el seguimiento y trazabilidad del trámite de estos, a través de las herramientas destinadas, hasta la proyección y notificación de respuestas que contengan los criterios de calidad.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Es responsabilidad de los líderes de cada proceso y lineamiento obligatorio para la operación:

- 4.1. Socializar los documentos que se construyen, actualizan y aprueban con todas las partes interesadas que interactúan con los documentos.
- 4.2. Hacer cumplir los requisitos definidos en los documentos construidos, actualizados y aprobados.
- 4.3. Actualizar la documentación periódicamente asociada a los procesos cuando la normatividad y documentos externos aplicables cambien.
- 4.4. Revisar, actualizar o reemplazar la documentación asociada a los procesos cada vez que se requiera o máximo cada dos años, contando con el apoyo y acompañamiento de un profesional experto en la labor documental.
- 4.5. Revisar periódicamente la normatividad y demás lineamientos relacionados con la documentación con el fin de garantizar que los procesos permanezcan actualizados.
- 4.6. La organización de la documentación asociada a los procesos debe estar debidamente ordenada de acuerdo con las Tablas de Retención Documental (TRD) convalidadas con los líderes de los procesos.

4.7. Generalidades

- 4.7.1. La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos dará prelación a la atención de las PQRSD que se relacionen con el interés superior, bienestar personal y protección especial de los niños, niñas, adolescentes, madres gestantes, personas en situación de



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

Nombre del proceso

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Nombre del procedimiento

TRÁMITE PQRSO DE LA CIUDADANÍA

Código: SC-PR05

Versión: 02

Vigencia: 06/11/2024

Página 2 de 35

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.

4.7.2. Las PQRSO serán respondidas 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 y denuncias por presuntos hechos de corrupción: quince (15) días hábiles.
- Solicitud de acceso a la información o solicitud de copia: diez (10) días hábiles.
- Consulta: treinta (30) días hábiles.
- PQRSO entre entidades: diez (10) días hábiles, o en los términos descritos en la comunicación.
- Solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes: diez (10) días hábiles.

4.7.3. Cuando la PQRSO sea competencia de la Entidad, pero no de la Dependencia se asignará al área competente máximo al siguiente día hábil.

4.7.4. Si el asunto de la PQRSO no es competencia de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, 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, es de aclarar que este traslado se podrá realizar desde cualquier dependencia de la entidad.

4.7.5. Toda actuación que inicie cualquier persona ante la UAE 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 y reclamos e interponer recursos.

4.7.6. La única excepción que aplica a este numeral son aquellas comunicaciones en las cuales la ciudadanía no se acoge explícitamente al derecho de petición, y que se ajustan a los procedimientos internos o administrativos de la entidad, ya que se establece por Ley términos o tratamientos especiales.

4.7.7. Las quejas recibidas en la entidad y que se relacionen con el comportamiento de funcionarios públicos y que no sean reprochables disciplinariamente serán asignadas al jefe inmediato quien tiene la responsabilidad de adelantar la indagación y trámite. De ser pertinente, se deberá realizar traslado a la Oficina de Control Disciplinario Interno, quién deberá hacer el trámite correspondiente conforme a la normatividad legal vigente.

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



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

Nombre del proceso

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Nombre del procedimiento

TRÁMITE PQRS D DE LA CIUDADANÍA

Código: SC-PR05

Versión: 02

Vigencia: 06/11/2024

Página 3 de 35

- 4.7.8.** Si de manera explícita en la queja se solicita una investigación disciplinaria, la misma será asignada a la Oficina de Control Disciplinario Interno.
- 4.7.9.** Las quejas recibidas en la entidad y que se relacionen con el comportamiento de una persona vinculada mediante contrato de prestación de servicios serán asignadas al supervisor, quien examinará si se encuentra en los supuestos del artículo 70 de la Ley 1952 de 2019. En caso de estimar la pertinencia, será responsable de adelantar el trámite de traslado por competencia a la Procuraduría General de la Nación o la Personería de Bogotá.
- 4.7.10.** Si se genera una respuesta parcial, el plazo en que se dará la respuesta de fondo o definitiva, no podrá exceder el doble del tiempo inicial y se deberá informar la fecha de la respuesta definitiva.
- 4.7.11.** El plazo para esta respuesta, se contará a partir del día hábil siguiente de recibida la petición en la entidad.
- 4.7.12.** Las PQRS D de cara a la ciudadanía se tramitarán a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por medio del cual se realizará registro, asignación, seguimiento, trazabilidad y cierre, siendo una de las fuentes para la producción de informes de Servicio a la Ciudadanía.
- 4.7.13.** Las PQRS D internas, es decir, aquellas relacionadas con procesos de contratación, prestación de bienes y servicios y talento humano, se tramitarán a través del Sistema de Gestión Documental de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, por medio del cual se realizará registro, asignación, seguimiento, trazabilidad y cierre, siendo una de las fuentes para la producción de informes de Servicio a la Ciudadanía.
- 4.7.14.** Todos los funcionarios y contratistas tienen la obligación de analizar las PQRS D asignadas y en ningún caso podrá estimarse como incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentran dentro de la norma vigente.
- 4.7.15.** El jefe de la dependencia debe firmar y verificar que la respuesta cumpla con los criterios de oportunidad, coherencia, claridad, calidez y operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- 4.7.16.** La ciudadanía que no desee identificarse podrá presentar sus PQRS D de manera anónima, los cuales serán tramitados conforme a lo estipulado en la Ley.
En este sentido, además de la respuesta se elaborará constancia de publicación de la misma y se publicará durante cinco (5) días hábiles en un lugar visible y de acceso a la ciudadanía, así como en la sucursal virtual de la entidad, el líder del presente proceso firmará la fijación y desfijación de la dicha constancia.
- 4.7.17.** No se iniciarán acciones disciplinarias por quejas anónimas, salvo que se adjunten medios probatorios suficientes, sobre la comisión de un delito o infracción disciplinaria que permitan adelantar la actuación de oficio.
- 4.7.18.** Las repuestas con sus documentos adjuntos que se remitan por medio electrónico, deberán ser cargados en formatos editables o reutilizables, (por ejemplo,

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

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Nombre del proceso</p> <p style="text-align: center;">SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p> <p>Nombre del procedimiento</p> <p style="text-align: center;">TRÁMITE PQRSD DE LA CIUDADANÍA</p> | <p>Código: SC-PR05</p> <p>Versión: 02</p> <p>Vigencia: 06/11/2024</p> <p>Página 4 de 35</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

en PDF editable, no en imagen), de acuerdo con los parámetros establecidos por la Ley.

- 4.7.19.** Los soportes o documentos físicos de las PQRSD deberán ser remitidos a las áreas competentes, donde se conservarán conforme a los estándares documentales de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.
- 4.7.20.** Los jefes de dependencia designaran mediante formato a un colaborador para la implementación y administración del trámite de PQRSD, así como para el manejo, control, operación y seguimiento de Las PQRSD a través de los sistemas de información establecidos para tal fin.
- 4.7.21.** Toda denuncia por presunto hecho de corrupción y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de intereses, deberán ser registradas, sin excepción, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, independientemente del canal de recepción, y clasificadas por el tipo de petición “Denuncia por actos de corrupción”, el cual se direccionará de forma automática a la Oficina Control Disciplinario Interno.

4.8. Protección al denunciante y de datos personales

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.

4.9. PQRSD relacionadas con la protección de datos personales

- La información que repose en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos y que reúna las condiciones establecidas en la Ley podrá suministrarse a las siguientes personas: a los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales, a las entidades públicas o



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

Nombre del proceso

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Nombre del procedimiento

TRÁMITE PQRSD DE LA CIUDADANÍA

Código: SC-PR05

Versión: 02

Vigencia: 06/11/2024

Página 5 de 35

administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial o a los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

- Se formularán mediante comunicación escrita dirigida a la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, con la identificación del Titular, la dirección, los documentos anexos y la descripción de los hechos que dan lugar a la misma.
- Si la PQRSD resulta incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción para que la subsane, transcurridos dos (2) meses sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha no quiere continuar con su solicitud, por lo que se proyectará una “RESOLUCIÓN POR LA CUAL SE DECLARA EL DESISTIMIENTO TÁCITO Y EL ARCHIVO DE UNA PETICIÓN” .
- En caso de que la PQRSD no sea competencia de la entidad, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles siguientes a la recepción de la petición e informará al Titular del traslado.
- Cuando no fuere posible atender la PQRSD dentro de los términos legales, la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos informará al solicitante los motivos de la demora y la nueva fecha en que se responderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4.10. Compromiso de confidencialidad

Todos los funcionarios y contratistas que hagan parte del ciclo de recepción, registro, tipificación, direccionamiento, y gestión de una denuncia por presunto acto de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberán suscribir un compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información.

4.11. Peticiones de control político

Toda PQRSD que se reciba en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos proveniente de organismos de control político Nacionales, Distritales y/o Local debe tramitarse a través del Sistema de Gestión Documental de la entidad y remitirse a la Dirección, desde dónde se asignará a la dependencia o colaborador competente de responderla.

4.12. Atención a PQRSD en otras lenguas

Cuando se identifique una PQRSD en lengua nativa o idioma diferente al castellano, se remitirá al área encargada del contrato del operador logístico, a fin de adelantar el trámite de contratación de traducción de la petición, respuesta parcial y/o respuesta definitiva, tomando información de los traductores de lengua nativa con que cuenta el Ministerio de Cultura, para adelantar la contratación.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Nombre del proceso</p> <p style="text-align: center;">SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p> <p>Nombre del procedimiento</p> <p style="text-align: center;">TRÁMITE PQRSD DE LA CIUDADANÍA</p> | <p>Código: SC-PR05</p> <p>Versión: 02</p> <p>Vigencia: 06/11/2024</p> <p>Página 6 de 35</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

Si la complejidad de la traducción o los tiempos internos de contratación pueden superar los términos de ley, se solicitará al traductor oficial redactar una respuesta parcial en la cual se indique en qué fecha se brindará respuesta definitiva conforme a lo establecido legalmente.

Se direccionará la PQRSD con el texto traducido a la dependencia de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos competente del trámite de respuesta por el Sistema de Gestión Documental de la entidad o el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Una vez el área competente cuente con la respuesta remitirá la misma a Servicio a la Ciudadanía para su traducción. Realizado este procedimiento se enviará al área competente, que gestionará la respuesta hasta la notificación del requirente y su correspondiente archivo.

4.13. Informes

Desde Servicio a la Ciudadanía, se elaborarán, gestionarán y divulgarán los siguientes informes:

- Informes mensuales de la gestión de PQRSD, conforme a las directrices de la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Informe trimestral de solicitudes de acceso a la información.
- Informe trimestral de la calidad de las respuestas con destino a las dependencias de la entidad.
- Reporte de PQRSD con destino a la Oficina de Control Disciplinario Interno cuando se identifiquen PQRSD con respuestas:
 - Contestadas cinco (5) días hábiles después de vencidos los términos establecidos.
 - Sin respuesta de fondo.
 - PQRSD sin respuestas.

5. DEFINICIONES

- 5.1. **Aclaración:** actuación administrativa orientada a solicitar al peticionario explicación del contenido de la PQRSD, cuando no se comprende la finalidad de la misma.
- 5.2. **Alertas tempranas:** notificación a las dependencias parametrizada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con el propósito de informar sobre el estado de las PQRSD.
- 5.3. **Ampliación:** actuación administrativa orientada a solicitar al peticionario/a complementar la información de la petición que permita la atención integral de su petición.
- 5.4. **Asignar:** evento que se debe generar cuando la petición es atendida por la entidad que la recibe, es decir, se asigna a una o varias dependencias (interno).



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

Nombre del proceso

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Nombre del procedimiento

TRÁMITE PQRS D DE LA CIUDADANÍA

Código: SC-PR05

Versión: 02

Vigencia: 06/11/2024

Página 7 de 35

- 5.5. Atributos de calidad en la respuesta:** características que permiten garantizar respuestas oportunas, claras, cálidas y coherentes a las PQRS D de la ciudadanía, así como el buen manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- 5.6. Calidez:** atributo de calidad que hace referencia a los términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.
- 5.7. Canales de Interacción:** Cualquiera de los medios de contacto dispuestos por la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos o el Distrito para la comunicación con la Ciudadanía.
- 5.8. 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 derechos que debe respetar y hacer que se cumplan.
- 5.9. Claridad:** atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la expresión simple, clara y directa de la información que la ciudadanía necesita conocer.
- 5.10. Coherencia:** atributo que hace referencia a la concordancia entre el asunto de la PQRS D y el contenido de la respuesta.
- 5.11. Confiabilidad:** disponibilidad de prestar un servicio de 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.
- 5.12. Consulta:** solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.
- 5.13. Denuncia por actos de corrupción:** manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.
- 5.14. Dependencia competente:** es el área de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos que, de acuerdo con sus funciones, cuenta con la información pertinente para atender y dar respuesta a las PQRS D de la ciudadanía.
- 5.15. Dependencias parametrizadas:** áreas de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos que han sido parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- 5.16. Derecho de Petición de Interés General:** solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- 5.17. Derecho de Petición de Interés Particular:** solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Nombre del proceso</p> <p style="text-align: center;">SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p> <p>Nombre del procedimiento</p> <p style="text-align: center;">TRÁMITE PQRSO DE LA CIUDADANÍA</p> | <p>Código: SC-PR05</p> <p>Versión: 02</p> <p>Vigencia: 06/11/2024</p> <p>Página 8 de 35</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

- 5.18. Designado/a:** colaborador autorizado por el jefe de dependencia para administrar y gestionar las PQRSO, así como para operar el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- 5.19. Digno:** condición de un servicio imparcial e igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía, reconociéndoseles como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
- 5.20. Efectividad:** capacidad de lograr respuestas satisfactorias frente a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen en las normas y principios que rigen la acción de los servidores públicos.
- 5.21. Estado del trámite de las PQRSO:** 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 (consultar Manual del Usuario Funcionario del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá)
- 5.22. Felicitación:** manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.
- 5.23. 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.
- 5.24. Lenguas Nativas:** todas aquellas actualmente en uso y habladas por los grupos étnicos del país, así las de origen indoamericano habladas por los pueblos indígenas, las lenguas criollas habladas por las comunidades de San Basilio de Palenque y San Andres y Providencia y Santa Catalina y la lengua Romaní hablada por el pueblo Rom o gitano. (Ministerio de Cultura 2010).
- 5.25. Oportunidad:** atributo de calidad en la respuesta que se refiere a la agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder las PQRSO de la ciudadanía.
- 5.26. Peticionario/a:** persona natural o jurídica que interpone una petición ante la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.
- 5.27. PQRSO:** 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. Queja:** manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- 5.29. Reclamo:** manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- 5.30. Respuesta:** contestación o manifestación por la cual la entidad busca informar a la ciudadanía las acciones o decisiones frente a su PQRSO.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Nombre del proceso</p> <p style="text-align: center;">SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p> <p>Nombre del procedimiento</p> <p style="text-align: center;">TRÁMITE PQRSO DE LA CIUDADANÍA</p> | <p>Código: SC-PR05</p> <p>Versión: 02</p> <p>Vigencia: 06/11/2024</p> <p>Página 9 de 35</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- 5.31. Respuesta parcial:** comunicación que se debe utilizar cuando el término establecido para atender la solicitud no es suficiente.
- 5.32. Respuesta de fondo:** es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional.
- 5.33. Satisfacción:** reacción o percepción de la ciudadanía frente a la información brindada o la prestación de un servicio.
- 5.34. Seguimiento:** actividad que permite verificar oportunamente que la petición ciudadana sea gestionada dentro del término legal.
- 5.35. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:** plataforma WEB, dispuesta para registrar, clasificar, tramitar y realizar seguimiento a las peticiones ciudadanas hasta su cierre.
- 5.36. Solicitud de acceso a la información:** facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.
- 5.37. Solicitud de copias:** reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de la entidad.
- 5.38. Sugerencia:** manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- 5.39. Traslado:** evento que se debe generar cuando la petición debe ser atendida por otra/s entidad/es por competencia (externo).
- 5.40. UAECOB:** Unidad Administrativa especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

6. NORMATIVIDAD

6.1. Normatividad Nacional

- Constitución Política de 1991.
- Ley Estatutaria 1266 de 2008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1474 de 2011 “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”.

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

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Nombre del proceso</p> <p style="text-align: center;">SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p> <p>Nombre del procedimiento</p> <p style="text-align: center;">TRÁMITE PQRSO DE LA CIUDADANÍA</p> | <p>Código: SC-PR05</p> <p>Versión: 02</p> <p>Vigencia: 06/11/2024</p> <p>Página 10 de 35</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario”, modificado por la Ley 2094 de 2021.
- Ley 2052 de 2020 “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del componente nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 2623 del 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio a la ciudadanía”.
- Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”. “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”.

6.2. Articulación con los Lineamientos Nacionales

- CONPES 3649 DE 2010 Política Nacional de Servicio a la ciudadanía.
- CONPES 3785 DE 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del ciudadano.
- NTC 6047:2013 Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio a la ciudadanía en la Administración Pública. Requisitos.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG - Versión 4 - marzo 2021

6.3. Normatividad Distrital

- Decreto Distrital No. 371 de 2010 “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”.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Nombre del proceso</p> <p style="text-align: center;">SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p> <p>Nombre del procedimiento</p> <p style="text-align: center;">TRÁMITE PQRSO DE LA CIUDADANÍA</p> | <p>Código: SC-PR05</p> <p>Versión: 02</p> <p>Vigencia: 06/11/2024</p> <p>Página 11 de 35</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|

- Decreto Distrital No. 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”

- Acuerdo Distrital No. 559 de 2014 “Por el cual se dictan normas para la adecuación de la información pública, de trámites y servicios en las páginas web de las entidades del Distrito Capital con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y/o en situación de discapacidad”

- Acuerdo Distrital No. 630 del 2015 “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”.

- Acuerdo Distrital No. 638 de 2016 “Por medio del cual se modifica parcialmente el Acuerdo 257 de 2006, se crea el Sector Administrativo de Gestión Jurídica, la Secretaría Jurídica Distrital, se modifican las funciones de la Secretaría General, y se dictan otras disposiciones”

- Acuerdo Distrital No. 731 de 2018 “Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.

- Decreto Distrital No. 847 2019 modificado por el Decreto 293 de 2021 “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 No. 217 de 2020 “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 ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”

- Acuerdo Distrital No. 761 de 2020 “Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2020-2024 Un Nuevo Contrato Social, Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI”.

- Directiva Conjunta 001 de 2021 Secretaría Jurídica Distrital - Secretaría General “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”.

- Directiva 004 de 2021 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. -Lineamiento para la Atención y Gestión de las Peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales.



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

Nombre del proceso

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Nombre del procedimiento

TRÁMITE PQRSO DE LA CIUDADANÍA

Código: SC-PR05

Versión: 02

Vigencia: 06/11/2024

Página 12 de 35

- Decreto N° 293 de 2021 “Por el cual se modifican 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”.

- Directiva conjunta 005 de 2023 “Directrices para la atención y gestión de denuncias por presuntos actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de intereses y protección de identidad del denunciante.

6.4. Articulación con los Lineamientos Distritales

- CONPES Distrital 01 de 2019 “Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción”.

- Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital - Manual ¿cómo gestionar el conocimiento y la innovación en el servicio a la ciudadanía? – Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

- Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

- Manual del Usuario funcionario del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

7. PRODUCTO O SERVICIO

Trámite de las PQRSO conforme a lo establecido por la ley.

8. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Las actividades van en forma de flujograma siguiendo los siguientes símbolos:

| | | | | | |
|--------------|-----------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|
| | | | | | |
| Inicio / Fin | Actividad | Decisión | Indica que el flujo continúa donde se ha colocado un símbolo idéntico que contiene la misma letra | Enlace entre Páginas (se identifica con números) | Línea de flujo |



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

Nombre del proceso

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Nombre del procedimiento

TRÁMITE PQRSO DE LA CIUDADANÍA

Código: SC-PR05

Versión: 02

Vigencia: 06/11/2024

Página 13 de 35

| No. | ACTIVIDAD | REGISTRO | RESPONSABLE | OBSERVACIÓN |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 |  | | | |
| 2 | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Recibir la PQRSO de la ciudadanía por los canales de interacción dispuestos por la UAECOB y el distrito.</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> | <p>Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p> <p>Sistema de Gestión Documental UAECOB</p> | <p>Equipos de: Servicio a la ciudadanía y Gestión Documental UAECOB</p> | <p>Ver Instructivo de Canales de Interacción vigente</p> |
| 3 | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Identificar la naturaleza de la PQRSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ciudadano b. Control Político c. Presunto Hecho de Corrupción d. Carácter interno </div> <p style="text-align: center;">↓</p> | <p>Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p> <p>Sistema de Gestión Documental UAECOB</p> | <p>Equipos de: Servicio a la ciudadanía y Gestión Documental UAECOB</p> | <p>Si la PQRSO se identifica de Control Político ver política de operación 4.11.</p> <p>Si la PQRSO se identifica como presunto hecho de corrupción ver política de operación. 4.7.21</p> <p>Si la PQRSO es presentado en otra lengua ver política de operación. 4.12</p> <p>Si la PQRSO es de carácter interno ver. 4.7.13</p> |
| 4 | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Clasificar y asignar a la Dependencia o área competente</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> | <p>Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p> <p>Sistema de Gestión Documental UAECOB</p> | <p>Equipos de: Servicio a la ciudadanía y Gestión Documental UAECOB</p> | <p>Servicio a la ciudadanía enviará el PQRSO al referente designado por cada área.</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



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

Nombre del proceso

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Nombre del procedimiento

TRÁMITE PQRS D DE LA CIUDADANÍA

Código: SC-PR05

Versión: 02

Vigencia: 06/11/2024

Página 14 de 35

| No. | ACTIVIDAD | REGISTRO | RESPONSABLE | OBSERVACIÓN |
|-----|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | | | | |
| 5 | <p>Si</p> <p>NO</p> | | Designado/a del área o Dependencia competente. | Se revisa la competencia de la entidad y se remite al responsable. |
| 6 | <p>11</p> | <p>Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p> <p>Sistema de Gestión Documental UAECOB</p> | Designado/a del área o Dependencia competente. | Ver Instructivo de Canales de Interacción. |
| 7 | | Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. | Designado/a del área o Dependencia competente. | Revisar si la información cuenta con lo establecido en el instructivo de canales de atención. |



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

Nombre del proceso

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Nombre del procedimiento

TRÁMITE PQRSD DE LA CIUDADANÍA

Código: SC-PR05

Versión: 02

Vigencia: 06/11/2024

Página 15 de 35

| No. | ACTIVIDAD | REGISTRO | RESPONSABLE | OBSERVACIÓN |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Inicio | | | |
| 8 | <p>¿La información está completa?</p> <p>Sí (9)</p> <p>NO</p> | | Designado/a del área o Dependencia competente. | |
| 9 | Solicitar ampliación al solicitante de acuerdo con el Instructivo de Canales de Interacción | Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Sistema de Gestión Documental UAECOB | Designado/a del área o Dependencia competente. | Se realiza la solicitud de ampliación de la información al solicitante. |
| 10 | <p>✓ Dar respuesta de acuerdo al asunto del PQRSD</p> | Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Sistema de Gestión Documental UAECOB | Designado/a del área o Dependencia competente. | De acuerdo con la gestión de la respuesta utilizar los formatos establecidos: a. Resolución por la cual se declara el desistimiento tácito y el archivo de una petición Ver política de operación. 4.9 b. aviso de respuesta c. publicación respuesta anónima. d. Oficio externo |
| 11 | <p>✓ Realizar seguimiento al trámite de las PQRSD</p> | Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. | Proceso Servicio a la ciudadanía | Semanalmente se remiten alertas. |

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



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

Nombre del proceso

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Nombre del procedimiento

TRÁMITE PQRSO DE LA CIUDADANÍA

Código: SC-PR05

Versión: 02

Vigencia: 06/11/2024

Página 16 de 35

| No. | ACTIVIDAD | REGISTRO | RESPONSABLE | OBSERVACIÓN |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| 1 |  | | | |
| |  | Sistema de Gestión Documental UAECOB Correo electrónico | | |
| 12 |  | | | |

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

| CÓDIGO | DOCUMENTO |
|--------------|------------------------------------------------------------------------|
| SC-PR05-IN01 | Instructivo canales de interacción ciudadana Bomberos Bogotá |
| SC-PR05-FT02 | Acuerdo de Confidencialidad |
| SC-PR05-FT03 | Apertura de buzón |
| SC-PR05-FT04 | Aviso de respuesta |
| SC-PR05-FT05 | Recepción de PQRSO de la ciudadanía |
| SC-PR05-FT06 | Designación sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas |
| SC-PR05-FT07 | Trámite TQRSO de la ciudadanía |

CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN |
|---------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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. |
| 02 | 30/10/2024 | Se ajustan las observaciones del numeral dos del flujograma. Se crea el formato de Resolución por la cual se declara el desistimiento tácito y el archivo de una petición, por lo cual se deroga el formato con código SC-PR05-FT01 Acto administrativo motivado. Se actualiza nombre de los formatos: Instructivo canales de interacción ciudadana Bomberos Bogotá y Acuerdo de Confidencialidad. |

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



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

Nombre del proceso

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Nombre del procedimiento

TRÁMITE PQRSO DE LA CIUDADANÍA

Código: SC-PR05

Versión: 02

Vigencia: 06/11/2024

Página 17 de 35

10. CONTROL DE FIRMAS

| | | |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Elaboró Jasbleidi Mojica Cardona | Cargo Contratista Líder de Servicio a la ciudadanía | Firmado Original |
| Revisó Yecenia Cadena Serrano Mileidy Zabala Medina | Cargo Contratista Subdirección de Gestión Corporativa Contratista Mejora Continua “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 Fátima Verónica Quintero Núñez | Cargo Subdirectora de Gestión Corporativa | Firmado Original |