



[Honor, Valor, Disciplina]

**U.A.E. CUERPO OFICIAL
BOMBEROS**
BOGOTÁ D.C.

INSTRUCTIVO CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA UAECOB

SC-PR02-IN01



BOGOTÁ



	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR02-IN01
	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA BOMBEROS BOGOTÁ	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	2
4. DEFINICIONES	16
5. DOCUMENTOS RELACIONADOS	18
6. CONTROL DE CAMBIOS	19

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR02-IN01
	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA BOMBEROS BOGOTÁ	Página 2 de 19

1. OBJETIVO

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


2. ALCANCE

Inicia cuando la ciudadanía radica su solicitud a través de los diferentes 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.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 3.1 Es responsabilidad de cada líder de proceso:
 - 3.1.1 Socializar los documentos que aprueba, al personal que interactúa en el proceso.
 - 3.1.2 Hacer cumplir los requisitos establecidos en los documentos aprobados.
 - 3.1.3 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.
- 3.2 Es responsabilidad del Líder del Proceso revisar periódicamente la vigencia de la normatividad y documentos Externos aplicables.
- 3.3 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.
- 3.4 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 y reclamos e interponer recursos.
- 3.5 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.
- 3.6 El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.
- 3.7 Todo requerimiento por parte de la ciudadanía que se reciba en esta Unidad por medio escrito deberá tener una respuesta de la Entidad por medio escrito.
- 3.8 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.
- 3.9 La respuesta a los derechos de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la Ley. En el evento en que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.
- 3.10 No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información verbal cuando la respuesta al ciudadano/a consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar

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>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR02-IN01
	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA BOMBEROS BOGOTÁ	


al que aquél pueda dirigirse para obtener la información solicitada.

- 3.11 Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el ciudadano/a haya aceptado este medio de notificación.
- 3.12 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.
- 3.13 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.
- 3.14 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.
- 3.15 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.
- 3.16 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.
- 3.17 Las repuestas o documentos que hagan parte de esta y que se remitan por medio electrónico, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Ley, deberán ser cargados en formatos editables o reutilizables, (por ejemplo, en PDF editable, no en imagen).
- 3.18 **PROTECCIÓN AL REPORTANTE:** Acorde con el artículo 95 del CDU, todas las acciones disciplinarias incluidas las originadas por actos de corrupción quedan sometidas a la reserva de la actuación procesal hasta cuando se formule el pliego de cargos o la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales; dicha reserva cubre tanto las actuaciones como los datos personales de los sujetos procesales y de los quejosos o informantes. Las investigaciones disciplinarias no excluyen las investigaciones penales dado que las conductas se califican como disciplinarias, aunque concuerden con la estructura de los tipos penales; la investigación penal por actos de corrupción o ilícitos penales contra la administración pública de funcionarios públicos es adelantada por la Fiscalía General y no se tipifican desde La Oficina de Control Disciplinario de la Entidad como delitos, aunque concuerdan con los ilícitos penales. Los datos registrados y recibidos en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos serán tratados según las Políticas de privacidad de la información y la Ley de Protección de Datos Personales.

3.19 TIPOLOGÍA O REQUERIMIENTO Y TIEMPO DE RESPUESTA

TIPOLOGÍA	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

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

	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR02-IN01
	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA BOMBEROS BOGOTÁ	
		Página 4 de 19

3.20 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 7:00am a 4:30pm
	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 a lo establecido en el convenio firmado con la Alcaldía Mayor de Bogotá
	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: quejasysoluciones@bomberosbogotagov.co denuncias@bomberosbogota.gov.co 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 Chat WhatsApp 3174043709 Redes Sociales

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.	CIUDADANO (A)

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

	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR02-IN01
	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA BOMBEROS BOGOTÁ	Página 5 de 19

No.	Descripción	Responsable
	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.	
2	Presentar el requerimiento ante la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, Oficina de correspondencia obteniendo un número de radicado	
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.	
5	Revisar que el contenido del requerimiento contenga la información requerida que permita dar respuesta de fondo al mismo.	DEPENDENCIA UAECOB
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.	(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)
9	Si el ciudadano/a amplía la información, analizar el requerimiento y determinar la competencia del trámite.	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
11	Si el asunto del requerimiento es competencia de Bomberos Bogotá direccionarlo a la dependencia de Bomberos Bogotá competente del trámite de respuesta.	(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

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


	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR02-IN01
	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA BOMBEROS BOGOTÁ	Página 6 de 19

No.	Descripción	Responsable
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.	
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.	
19	Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados al mismo de acuerdo con los lineamientos archivísticos de la entidad.	

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.	
4	Si el ciudadano/a lo solicita se entregara copia de la constancia de la petición verbal.	
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.	

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


	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR02-IN01
	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA BOMBEROS BOGOTÁ	Página 7 de 19

N°	Descripción	Responsable
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.	
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.	
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.	
15	Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados al mismo de acuerdo con los lineamientos archivísticos de la entidad.	

Medio Buzón de Sugerencias


N°	Descripción	Responsable
1	Verificar la disponibilidad de formatos en los buzones de sugerencias.	SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR02-IN01
	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA BOMBEROS BOGOTÁ	Página 8 de 19

N°	Descripción	Responsable
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”	
5	Entregar los requerimientos encontrados al designado de operar la plataforma Bogotá te escucha.	
6	Revisar que el contenido del requerimiento contenga la información requerida que permita dar respuesta de fondo al mismo	DEPENDENCIA UAECOB (Rol Designado)
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.	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)
10	Si el ciudadano/a amplía la información, analizar el requerimiento y determinar la competencia.	
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.	
12	Si el asunto del requerimiento es competencia de Bomberos Bogotá direccionarlo a la dependencia de Bomberos Bogotá competente del trámite de respuesta.	
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	
16	Verificar que la respuesta cumpla con los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez.	JEFE DE LA DEPENDENCIA

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>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR02-IN01	
	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB		Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021	
	CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA BOMBEROS BOGOTÁ		Página 9 de 19

N°	Descripción	Responsable
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	
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.	
20	Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados al mismo de acuerdo con los lineamientos archivísticos de la entidad.	

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.	
4	Cuando la respuesta es brindada de manera inmediata, la atención quedará registrada en la base de atención.	
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.	CIUDADANO (A)
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.	
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)

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>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR02-IN01
	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA BOMBEROS BOGOTÁ	Página 10 de 19

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.	
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	
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	
16	Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados al mismo de acuerdo con los lineamientos archivísticos de la entidad.	

Medio correos electrónicos


Quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co

denuncias@bomberosbogota.gov.co

Quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co


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. 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o	CIUDADANO (A)

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

	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR02-IN01
	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA BOMBEROS BOGOTÁ	Página 11 de 19

	<p>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.</p> <p>3. El objeto de la petición.</p> <p>4. Las razones en las que fundamenta su petición.</p> <p>5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.</p> <p>6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.</p>	
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.	
4	Si el requerimiento no está completo requerir al ciudadano/a dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación.	
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.	
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.	
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	

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>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR02-IN01
	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA BOMBEROS BOGOTÁ	
		Página 12 de 19

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.	
16	Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados al mismo de acuerdo con los lineamientos archivísticos de la entidad.	

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	CIUDADANO-A
2	Registre la petición: 1: Seleccione el tipo de petición. 2: Seleccione entidad de destino. 3: Escriba la petición. 4: Registrar la petición. 5: Tenga en cuenta el número de petición y consérvelo.	
3	Para realizar seguimiento a su petición ingrese a: http://www.bogota.gov.co/ , y seleccione una de las siguientes opciones según sea el caso: 1: CIUDADANO/A SIN REGISTRAR: * Seleccione buscar petición * Digite número de la petición 2: CIUDADANO/A REGISTRADO: * Digite usuario y clave * Seleccione peticiones consultar hoja de ruta en la parte superior de la pantalla.	
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.	
6	Si el requerimiento no está completo requerir al ciudadano/a dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación.	
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.	

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


	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR02-IN01
	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA BOMBEROS BOGOTÁ	Página 13 de 19

No.	Descripción	Responsable
10	Analizar el requerimiento y determinar la competencia del trámite.	
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.	
12	Direccionar el requerimiento a la Dependencia de la UAECOB competente del trámite de respuesta.	
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.	
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.	
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.	

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.	
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.	

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


	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR02-IN01
	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA BOMBEROS BOGOTÁ	Página 14 de 19

5	<p>Suministrar como mínimo la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. El objeto de la petición. Las razones en las que fundamenta su petición. 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.	
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.	
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.	
14	Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados al mismo de acuerdo con los lineamientos archivísticos de la entidad.	

Medio Redes sociales


N°	Descripción	Responsable
1	La ciudadanía interactúa a través de una red social	CIUDADANO (A)

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

	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR02-IN01
	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA BOMBEROS BOGOTÁ	Página 15 de 19

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.	
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.	
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.	
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.	
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.	
16	Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados al mismo de acuerdo con los lineamientos archivísticos de la entidad.	

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

	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR02-IN01
	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA BOMBEROS BOGOTÁ	Página 16 de 19

4. DEFINICIONES

Ampliación: Es la actuación administrativa orientada a solicitar al peticionario/a se sirva aclarar o adicionar información complementaria que permita la atención integral a su petición a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá te Escucha. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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)

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.

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

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

Ciudadano/a: toda persona que hace parte de una comunidad, la condición de miembro de dicha comunidad se conoce como ciudadanía, y conlleva una serie de deberes y una serie de derechos que cada ciudadano debe respetar y hacer que se cumplan como un ciudadano.

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.

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 brinda por la entidad.

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.


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

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.

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.

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.

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

	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR02-IN01
	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA BOMBEROS BOGOTÁ	
		Página 17 de 19

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.

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.

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

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.

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.

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.

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.

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


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.

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.

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

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)

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

	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR02-IN01
	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA BOMBEROS BOGOTÁ	Página 18 de 19

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

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.

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

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

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

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

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.

Solicitud de Copia: Derecho que tiene la ciudadanía de requerir y acceder a los documentos sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas Dependencias.

Solicitud de Información: Derecho que tiene la ciudadanía de requerir y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas Dependencias.


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.

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

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	DOCUMENTO
SC-PR02	Trámite requerimientos de la ciudadanía

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos






	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR02-IN01
	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA BOMBEROS BOGOTÁ	Página 19 de 19

CÓDIGO	DOCUMENTO
SC-PO-01	Política de tratamiento de datos
	Manual de servicio a la Ciudadana
	Radicación y correspondencia

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	02/11/2021	Creación del documento

CONTROL DE FIRMAS

Elaboró Jasbleidi Mojica Cardona	Cargo Líder servicio a la ciudadanía Contratista	Firma 
César Augusto Zea	Contratista	
Revisó Yolanda Ruiz Garzón	Cargo Profesional Subdirección de Gestión Corporativa - Contratista	Firma 
Favio Zamora Valero	Profesional OAP Contratista	
Aprobó Diana Mireya Parra Cardona	Cargo Subdirectora de Gestión Corporativa	Firma 

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