

## **INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE ENERO 2022 A JUNIO 2022**

### **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS**

Aprobado por: Diana Mireya Parra Cardona  
Defensora de la Ciudadanía UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

Revisado por: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona  
Elaboró: Adriana Patricia Correa Martínez  
Profesionales Líderes de Servicio a la Ciudadanía

BOGOTÁ, JULIO DE 2022



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN .....                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4  |
| Velar por que se cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....                                                                                                                                                                                            | 4  |
| 1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública.....                                                                                                                                                             | 4  |
| 2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía. ....                                                                                                                                                      | 7  |
| Dentro del presupuesto anual de la Subdirección de Gestión Corporativa se destina anualmente un presupuesto de \$847.800.000 para la contratación de talento humano para el equipo de servicio a la ciudadanía. ....                                                                            | 7  |
| 3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. ....                                                                                 | 7  |
| 4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía..... | 8  |
| 5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad. ....                                                                                                                        | 8  |
| 6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación. ....                                                                                                                                                                                               | 8  |
| Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración                                                                                                       | 9  |
| 1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.....                                                                                                       | 9  |
| 2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales .....                                                                                                                                                                  | 9  |
| 3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.....                                                                                                    | 10 |
| 4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía. ....                                                                                                                | 11 |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad. ....                                                                                                                                        | 12 |
| 6. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad..... | 13 |
| Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:.....                                                                               | 14 |
| 1. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.....                                                                                                                 | 14 |
| 2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción. ....                                                                                                                                         | 14 |
| 3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía. ....                                                                                                                                                                                        | 15 |
| 4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.....                                                                                                       | 16 |
| Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos. ....                                                                                                          | 16 |
| 1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía. ....                                                                                                                                                        | 16 |
| 2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.                                                                                                                                                                                                                                   | 17 |
| 3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales. ....                                                                                                                                                                 | 18 |
| 4. Promover la interacción de los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha .....                                                                                                              | 19 |
| Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. ....                                                                                                                                                                                                                                             | 19 |
| BUENAS PRACTICAS .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 19 |
| CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES .....                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 20 |



## INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos tiene como misión *“Proteger la vida, el ambiente y el patrimonio, a través de la gestión integral de riesgos de incendios, atención de rescates en todas sus modalidades e incidentes con materiales peligrosos en Bogotá y su entorno”*, de manera segura, eficiente, con sentido de responsabilidad social, fundamentadas en la excelencia institucional del talento humano.

En este sentido reconoce que la Ciudadanía es el eje de la función pública, por ello sus esfuerzos están dirigidos a satisfacer y garantizar su bienestar.

El Decreto 555 de 2011 dispone en su artículo 11, las funciones a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa, entre las que se encuentra: *“15. Formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales sobre la materia y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.”*

Así mismo, y conforme a lo reglamentado en el 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”*, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Bomberos Bogotá expidió la Resolución 1358 de 2020: *“Por la cual se actualiza la figura del Defensor de la Ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos y se dictan otras disposiciones”*

Todo lo anterior para mejorar los niveles de confianza entre la ciudadanía y garantizar un servicio confiable, amable, digno, y eficiente, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la cual aborda los diferentes frentes del servicio y orienta el mismo.

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la labor realizada por la defensoría de la ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, se espera sea fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

**Velar por que se cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía**

### **1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública**

Con el propósito de evaluar la calidad en la prestación del servicio de la ciudadanía durante el primer semestre de 2022, se realizó una auto revisión del servicio, que permitió comparar las acciones que se vienen adelantando en el marco del cumplimiento de la Política Pública y demás normas en materia de servicio a la ciudadanía, identificando debilidades o aquellas oportunidades que fortalezca y mejoren el servicio prestado en la entidad.



Se adelantó revisión de las normas que dan directrices para garantizar un adecuado servicio a la ciudadanía, tomaron los formularios FOGEDI, FURAG, Política pública distrital de servicio a la ciudadanía y Ley 1712 de 2014, durante el proceso se identifican y definen acciones de mejora en el servicio de la entidad.

### Resultados:

A la fecha el proceso de servicio a la ciudadanía presenta un avance de FOGEDI del 63.21%, del PAAC 74,88% y de MIPG 50,81%, oportunidad en las respuestas derechos de petición 100% y satisfacción ciudadana 94%

Una vez aplicados los instrumentos se obtienen los siguientes resultados de verificación, se dio cumplimiento a las actividades de gestión y se logró:

- Actualización del diagnóstico relacionado con el proceso de Servicio a la Ciudadanía de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá.
- Participación y socialización de los resultados de la gestión de servicio a la ciudadanía en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Realización de la consulta virtual por redes sociales para fortalecer la atención al ciudadano y sus resultados.
- Elaboración y presentación de una propuesta de Fortalecimiento de atención canal telefónico.
- Implementación de la señalización que incluye lengua de señas en Servicio a la ciudadanía edificio comando y dos estaciones.
- Creación de la estrategia de capacitación en temas de servicio a la ciudadanía y PQRS
- Realización de visitas de acompañamiento a la atención ciudadana.
- Se definió una estrategia de divulgación.
- Socialización de las áreas competentes los resultados de las encuestas de satisfacción.
- Elaboración del reporte de acceso de la información pública en el que se especifique: - Número de solicitudes recibidas. - Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad. - Tiempo de respuesta a cada solicitud. - Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información pública. - Publicación en la página web de la Entidad.
- Elaboración y publicación mensualmente en la página WEB de la Entidad los informes de PQRS relacionados con los requerimientos allegados a la Entidad a través de los canales oficiales de servicio a la ciudadanía.
- Recopilación y análisis de los datos sobre la satisfacción de la ciudadanía, respecto a los servicios ofrecidos por la Unidad Administrativa Especial Cuerpo de Bomberos de Bogotá
- Realización de seguimiento periódico a la gestión y trámite de peticiones ciudadanas, así como a la calidad de las respuestas brindadas desde Bomberos Bogotá a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la ciudadanía.
- Elaboración de piezas de información para su publicación en lugares visibles (diferentes al medio electrónico).
- Preparación del seguimiento a la estrategia de divulgación de servicio a la ciudadanía para garantizar la estandarización de la información de cara a la ciudadanía.
- Capacitación al personal de atención al ciudadano en temas de:  
Personas con discapacidad visual  
Personas con discapacidad auditiva



Personas con discapacidad múltiple (ej. Sordo ceguera)  
Personas con discapacidad física o con movilidad reducida  
Personas con discapacidad psicosocial  
Personas con discapacidad intelectual  
Menores de edad y niños  
Adultos mayores  
Mujeres en estado de embarazo o de niños en brazos  
Personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad.  
Grupos étnicos.

- Adecuación la infraestructura física de la entidad para facilitar el acceso de ciudadanos a través de señalización inclusiva (alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas).
- Capacitación a los responsables del proceso de Servicio al ciudadano en lenguaje claro.

Las siguientes actividades se encuentran en desarrollo para el segundo semestre de 2022:

- Ajustar el procedimiento de liquidación y registro de pago para concepto técnico a establecimientos comerciales y otros servicios.
- Establecer el documento de traducción a otras lenguas.
- Presentar propuesta de atención a la ciudadanía en las Estaciones de Bomberos.
- Llevar a cabo conversatorios con la Defensora de la Ciudadanía.
- Implementar acciones para garantizar la atención accesible a población en condiciones de discapacidad como:
  - Visual
  - Auditiva
  - Cognitiva
  - Mental
  - Sordoceguera
  - Múltiple
  - Física o motora
- Proponer la inclusión de acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece Bomberos Bogotá dentro del plan de acción y se considere la destinación de recursos para este tema.
- Diseñar herramientas para aumentar la apropiación de los mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.
- Realizar de forma periódica un análisis sobre si el talento humano asignado a cada uno de los canales de atención es suficiente para atender la demanda.
- Realizar seguimiento a la atención ciudadana en cuanto a tiempo de espera.
- Implementar el lenguaje claro en la actualización o generación de nuevos documentos de cara a la ciudadanía.

**100%**

Cumplimiento de las actividades  
previstas en plan de acción



**2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.**

Dentro del presupuesto anual de la Subdirección de Gestión Corporativa se destina anualmente un presupuesto de \$847.800.000 para la contratación de talento humano para el equipo de servicio a la ciudadanía.

Así mismo, dentro de la programación anual se reportan a la Oficina Asesora de Planeación las necesidades tecnológicas de servicio a la ciudadanía.

**Resultados:**

La contratación por prestación de servicios del equipo de servicio a la ciudadanía se realizó, así: Dos (2) profesionales especializados, y 24 auxiliares.

Se ha garantizado la adecuación y asignación de equipos de cómputo, así como de soporte técnico velando por el servicio a la ciudadanía.

**3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.**

Desde la defensoría de la ciudadanía durante el primer semestre de 2022 se realizó seguimiento al cumplimiento e implementación de las acciones incluidas en el Plan de Lucha Contra la Corrupción de la entidad, específicamente para los componentes de servicio a la ciudadanía y transparencia, dichas acciones se encuentran articuladas al plan de acción de la defensoría, evidenciando que las misma tiene un cumplimiento del 74,88%.

**Resultados:**

- Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico:
  - ✓ Un (1) diagnóstico relacionado con el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ
  - ✓ Una (1) socialización al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los resultados de la gestión de servicio a la ciudadanía
- Fortalecimiento de los canales de atención
  - ✓ Una (1) propuesta de Fortalecimiento de atención canal telefónico.
  - ✓ Señalización de Servicio a la ciudadanía en el edificio comando
- Talento Humano
  - ✓ Una (1) estrategia de capacitación en temas de servicio a la ciudadanía y PQRS
  - ✓ Tres (3) visitas a estaciones de Bomberos de acompañamiento a la atención
- Normativo y procedimental
  - ✓ En proceso de ajuste del procedimiento de liquidación y registro de pago para concepto técnico a establecimientos comerciales y otros servicios
- Relacionamiento con el ciudadano
  - ✓ Una (1) estrategia de divulgación
  - ✓ Unas (1) socialización a las áreas competentes los resultados de las encuestas de satisfacción



**4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.**

En el marco de la línea jurídica de la entidad, se realizó la revisión del nomograma institucional incluyendo, suprimiendo o manteniendo actualizada la información normativa de servicio a la ciudadanía.

**Resultado:**

- Durante el primer semestre de 2022, se realiza la verificación del nomograma institucional, sin embargo, no se realizaron actualizaciones y se mantiene la información en su contenido.
- El 28 de junio de 2022, se implementa la Resolución 736 de 2022, por medio de la cual se efectúa el Decreto 847 de 2019 y se dictan otras disposiciones en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

**5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.**

El equipo de servicio a la ciudadanía se encuentra asignado a la Subdirección de Gestión Corporativa, dependencia que tiene designada la figura de la defensoría de la ciudadanía, lo que facilita el seguimiento y acompañamiento permanente a la gestión realizada desde servicio a la ciudadanía, tomando las medidas y acciones tendientes a aumentar la satisfacción ciudadana.

**Resultado:**

- Se realiza por lo menos una reunión semestral con la líder de servicio a la ciudadanía para verificar la gestión realizada y realizar las recomendaciones tendientes a mejorar el servicio prestado en Bomberos Bogotá.
- Trimestralmente se presenta ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la gestión de servicio a la ciudadanía y se realizan las recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos. Es de aclarar que teniendo en cuenta la estrategia de Gobierno Abierto "Conoce, Propones y Prioriza" se participa mensualmente indicando las sugerencias que los ciudadanos interpongan.
- Se realiza la medición del nivel de satisfacción de la ciudadanía en relación con 5 (cinco) servicios, PQRS, IMER, Aglomeración, SuperCades y concepto Técnico (Ferias de servicio, logrando obtener información para la mejora continua de cada uno de los servicios prestados, adicionalmente a través del sistema de turnos se habilita opción para que el ciudadano califique el servicio por medio del código QR y correo electrónico.

Es de agregar que el proceso de servicio a la ciudadanía actualmente no tiene acciones de mejora, ya que fueron cerradas a satisfacción en la vigencia 2021.

**6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.**



Bomberos Bogotá, articula una mesa de racionalización de trámites en la cual participan representantes de la Subdirección de Gestión Corporativa (servicio a la ciudadanía, Oficina Asesora de Planeación y las áreas misionales, quienes han definido una estrategia de racionalización de trámites.

Resultado:

- Trabajo en equipo con la Oficina de Planeación y seguimiento para el cumplimiento de las estrategias planteadas en el PAAC.

**Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración**

**1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política**

La defensora de la Ciudadanía Diana Mireya Parra Cardona a través del Área de Servicio a la Ciudadanía presenta un Plan de acción a la ciudadanía 2022 el cual es publicado en la web de la entidad en el siguiente enlace: <https://www.bomberosbogota.gov.co/defensor-del-ciudadano/plan-defensor>

Resultados:

Se socializan los resultados de los informes trimestrales a través comité institucional de gestión y desempeño de Bomberos Bogotá: se presentó el primero para el 26 de enero de 2022.

**2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales**

A fin de fortalecer el trámite de las peticiones en la entidad se fortalecen las siguientes actividades:

- *Alertas semanales:* al correo de las personas designadas para administrar el sistema de quejas y soluciones y al de los jefes de dependencias se remite semanalmente una notificación informando sobre el 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
- *Informes de calidad de las respuestas:* Se realiza una selección aleatoria de los requerimientos que cuenten con la respuesta y se realiza un análisis de las respuestas, verificando cumplan con los criterios de calidad. Las situaciones evidenciadas se comunican a las dependencias a fin de que tomen medidas que permitan mejorar las respuestas brindadas.



- *Informe fuera de términos:* se realiza una validación de la base del sistema Distrital Bogotá Te Escucha para identificar cuales derechos de petición fueron respondidos de forma extemporánea o fuera de los términos legales, si se identifican extemporáneos se reporta a la oficina de Control Interno con amparo de la Ley 734 de 2002.
- *Sistema Distrital Bogotá Te Escucha:* Se coordinan capacitaciones funcionales y se realiza acompañamiento a los designados de operar el sistema Bogotá te escucha, en cada dependencia de la entidad.

#### Resultado:

- Durante el primer semestre de 2022 se tramitaron un total de mil cuatrocientas veintidós (1.422) peticiones, así:

| 1er trimestre 2022 | 2do trimestre 2022 |
|--------------------|--------------------|
| 860                | 562                |

- Para este período la entidad mantiene una oportunidad de respuesta del 100% en los dos primeros trimestres de 2022, mientras que en la calidad de la respuesta del 98%.

| 1er trimestre 2021 | 4to trimestre 2021 | 1er trimestre 2022 | 2do trimestre 2022 |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 99,40%             | 100%               | 100%               | 100%               |

- Se realiza seguimiento a la elaboración y publicación del informe mensual del comportamiento de las PQRSD que permite analizar las peticiones y su comportamiento, cumpliendo con los requerimientos de la Veeduría.

### **3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía**

- a) Se elabora la propuesta de la estrategia de divulgación y socialización de la defensora de la ciudadanía que tiene como objetivo dar a conocer la figura del defensor de la ciudadanía de la entidad en la cual se incluirán como medios:
  - Correos masivos
  - Protector de pantalla
  - Banner
  - Publicación en redes sociales





#### Resultados:

\*En cuanto al seguimiento al correo [defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co](mailto:defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co), se recibieron ochocientas treinta y ocho (838):

- ✓ Se identifican ocho (8) requerimientos los cuales se escalaron a la defensoría, los cuales fueron tramitados de la siguiente manera:
- ✓ Se identifican cincuenta y cuatro (65) requerimientos tramitados como PQRSD y registrados en el Sistema Distrital Bogotá te escucha.
- ✓ Se identificaron seiscientos setecientos cincuenta y uno (751) comunicaciones a nivel informativo.
- ✓ Se identificaron seiscientos catorce (14) requerimientos los cuales fueron allegados a correspondencia.

\*En cuanto al seguimiento del correo [denuncias@bomberosbogota.gov.co](mailto:denuncias@bomberosbogota.gov.co), se recibieron cuatrocientas noventa y siete (497) solicitudes, los cuales fueron tramitados de la siguiente manera:

- ✓ Se identifican treinta y cinco (35) requerimientos tramitados como PQRSD y registrados en el Sistema Distrital Bogotá te escucha.
- ✓ Se identificaron seiscientos cuatrocientos cincuenta y ocho (458) comunicaciones a nivel informativo.
- ✓ Se identificaron seiscientos cuatro (4) requerimientos los cuales fueron allegados a correspondencia.

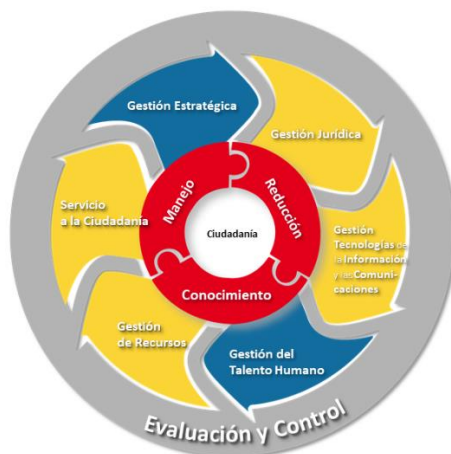
#### **4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.**



Teniendo en cuenta que se actualizó el mapa de procesos de Bomberos Bogotá, en cuanto a la relación entidad - ciudadanía, se presenta un accionar que va directo a la satisfacción de la misma ciudadanía, en este sentido, Servicio a la Ciudadanía aun siendo proceso de apoyo, los esfuerzos se han encaminado a trabajar de manera transversal para mejorar la calidad y atención de la ciudadanía.

### Resultado

- ✓ Se encuentra un mapa de proceso actualizado que está fundamentado a la mejora de atención a la ciudadanía como razón integral de ser de Bomberos Bogotá, siendo una entidad de carácter preventivo y atención de las emergencias.
- ✓ La Resolución 736 de 2022, por medio de la cual se implementa el Decreto 847 de 2019 y de dictan otras disposiciones en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos



### **5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.**

Como se ha mencionado, de manera trimestral se presenta la gestión de servicio a la ciudadanía ante el Comité Institucional de Gestión y desempeño, el cual incluye los resultados y recomendaciones de la medición de la satisfacción ciudadana: <https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

### Resultados:

Se han definido acciones para mejorar la calidad del servicio:

\* Para la medición de satisfacción, se están tomando cinco (5) servicios para lograr abarcar un gran porcentaje de información, los servicios que se están evaluando son:

- ✓ IMER
- ✓ Aglomeraciones



- ✓ PQRSD
- ✓ SuperCades
- ✓ Ferias de servicios (concepto técnico)

**6. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.**

a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

| 1er semestre 2022 | cantidad    |
|-------------------|-------------|
| Enero             | 240         |
| Febrero           | 187         |
| Marzo             | 308         |
| Abril             | 150         |
| Mayo              | 184         |
| Junio             | 143         |
| <b>TOTAL</b>      | <b>1452</b> |

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Dentro del análisis a las peticiones recibidas en Bomberos Bogotá se encuentra que el canal más utilizado por la ciudadanía en estos períodos fue el e-mail, siendo en su mayor porcentaje derechos de petición particular y solicitudes de acceso a la información relacionadas con la expedición de los conceptos técnicos.

En la estadística, se pudo identificar que el tiempo promedio de respuesta ha sido eficiente, con un promedio de nueve (9) días hábiles en la gestión, tiene que ver con las alertas tempanas enviadas cada semana al responsable de dar cierre de las peticiones en el sistema de gestión de peticiones Bogotá Te Escucha

b. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

Es de precisar que, las mesas de trabajo con los designados de las áreas, el plan de capacitación y el proceso de seguimiento y acompañamiento ha sido efectivo, ya que se cumple con el 100% de oportunidad de respuesta de los requerimientos de la ciudadanía por dependencia y/o subtema, procesos de mejora que se seguirán realizando desde la oficina de Servicio a la Ciudadanía.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través de Servicio a la Ciudadanía desarrolla un protocolo para el análisis de oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las diferentes dependencias, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar un seguimiento y evaluación para tomar los



correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al requirente una atención de calidad, eficaz y oportuna.

c. Conclusiones y recomendaciones.

- Se realiza la emisión de alertas semanales de vencimiento de PQRS para cada una de las áreas o dependencias de la UAECOB, para evitar el retraso en las respuestas ciudadanas y mejorar constantemente los tiempos de respuesta; lo cual es un mecanismo que nos permite hacer seguimiento continuo y verificar preguntas o dudas que se puedan presentar.
- Continuar con el seguimiento interno de las respuestas con coherencia, claridad, calidez y oportunidad,
- Seguir realizando reinducciones a designados de cada dependencia para el manejo de las peticiones a través del sistema Bogotá te escucha
- Informar ante el comité de gestión y desempeño las observaciones frente a las debilidades relacionadas con la atención de los trámites según la responsabilidad de los procesos misionales

**Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:**

**1. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.**

Dentro del plan de la defensoría se encuentra las siguientes acciones:

- Llevar a cabo tardes de Café con la Defensora de la Ciudadanía
- Realizar seguimiento a la implementación de la estrategia de divulgación de la figura de la defensora de la ciudadanía

**Resultados:**

Para el segundo semestre de 2022 se llevaron a cabo los conversatorios de la siguiente manera:

- ✓ **1 SESIÓN** 20 de septiembre de 2022, ¿CÓMO TRÁMITAR EL TRÁMITE DE CONCPETOS TÉCNICOS DE BOMBEROS BOGOTÁ?
- ✓ **2 SESIÓN** 23 de noviembre de 2022, COMPETENCIAS DE BOMBEROS BOGOTÁ EN EL DISTRITO

Se realizó la implementación de la estrategia de divulgación de la figura del defensor con apoyo a la oficina de prensa.

**2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.**



Dentro las estrategias, se dispuso el cronograma de cualificaciones 2022 con la Alcaldía Mayor de Bogotá el es CICLO 1: Hablemos de lo Público en el Servicio.

- ✓ M1: Introducción a lo Público
- ✓ M2: Introducción al servicio a la ciudadanía
- ✓ M3: Introducción a las políticas Públicas
- ✓ M4: Atención a Peticiones Ciudadanas

#### Resultados:

- El equipo de servicio a la ciudadanía realizó el proceso virtual de CUALIFICACIÓN, compuesto por cuatro (4) módulos en diferentes programaciones durante el primer semestre de año 2022.

### **3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.**

Durante el periodo reportado, se articula con Talento Humano de la entidad espacios de capacitación, dirigidos al equipo de servicio a la ciudadanía de Bomberos Bogotá, así mismos procesos adicionales de formación.

#### Resultados:

Coordinación y participación en **17**  
espacios de formación y capacitación en temas de  
servicio a la ciudadanía y de enfoque de derechos

- Entrenamiento para el puesto de trabajo:
  - ✓ Subdirección Operativa, recorrido Central radio. Gustavo Cepeda
  - ✓ SAP (virtual). Secretaría de Hacienda Distrital. Luis Reinel López Sierra
  - ✓ Accesibilidad de la información página web, Oficina Asesora de Planeación, Richard Rojas
  - ✓ Nuestra Entidad, Oficina Asesora de Planeación, Favio Zamora
  - ✓ Servicio a la ciudadanía
  - ✓ Inducción y reinducción funcionalidad del sistema Bogotá te Escucha y tratamiento de las PQRS.
- Capacitación LGTBI: Conceptos atención población LGTBI
- Atención Inclusiva: Ley de Sanción Penal de discriminación: Ley 1752 de 2015 que modifica la Ley 1482 de 2011 (Sexo u Orientación Sexual), Política Pública LGBTI Nacional - Decreto 762 de 201
- Diplomado: Reconocimiento de los pueblos negros, afrocolombianos, raizales y palenqueros en el marco del enfoque étnico y diferencia, Diseño, implementación y evaluación de la estrategia de participación ciudadana orientada a pueblos NARP, Servicio al ciudadano con enfoque étnico, Trato digno con enfoque étnico.
- Introducción a las PP AMB
- Prevención del consumo de alcohol y drogas en la conducción
- Seminario - Veeduría Distrital: Leguaje Claro



- Socialización necesidad Comunicativas Servicio a la ciudadanía
- Sensibilización Siete Discapacidades
- Estrategias para gestionar conflictos en la familia, en el trabajo y en el mundo
- Taller Discapacidad
- Talleres lenguaje claro en trámites, OPA y consultas de información pública
- Nodo Intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro
- Nodo Intersectorial de formación y capacitación
- Nodo Sectorial Seguridad, Convivencia y Justicia
- Capacitación Funcional y de Reportes - Bogotá te Escucha – Alcaldía de Bogotá

**4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.**

En articulación con profesionales de las Oficinas Asesoras de Planeación y Comunicaciones se adelantan mesas de trabajo para revisar los contenidos y manera de presentarlos mismos en la página web de la entidad.

**Resultados:**

Se encuentra que la página está cumpliendo con las siguientes características:

1. En el home del sitio web se encuentra una herramienta del alto contraste visual para texto e imágenes la cual facilita la lectura a las personas con baja visibilidad.
2. En el home del sitio web se puede acceder al cambio de idioma en textos.
3. El sitio web cuenta con títulos claros en todas sus secciones y los textos estos alineados a la izquierda dando cumplimiento la normatividad de accesibilidad.
4. El video de la Entidad cuenta con subtítulos integrados bajo la plataforma de YouTube.
5. Todas las imágenes del sitio web cuanta con texto alternativo.
6. Se tiene articulado con la Oficina Asesora de Planeación un plan de trabajo para alinearnos a la nueva normatividad de accesibilidad web.
7. El único costo que tiene la accesibilidad web en el componente de seguridad son los certificados SSL, los otros componentes de accesibilidad no han generado un costo adicional.

**Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.**

**1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.**

\* Fortalecimiento canales de interacción por medio de piezas de comunicación:





# Canales de interacción Ciudadana

**a) Canal Presencial:**

- Sede Principal Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá Calle 20 # 68A - 06
- Horario de Atención: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

**Red CADE**

- SuperCade: CAD Carera 30: Carrera 30 No 25 – 90
- SuperCade: Suba: Avenida Calle 145 No. 103B – 90
- SuperCade: Américas: Carrera 86 No. 43-56 sur
- SuperCade: Manizales: Carrera 18 L. No. 70B - 50 Sur

**Horario:** Red CADE de Lunes a Viernes de 7:00 am. hasta las 4:30 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

**Radicación de Correspondencia**

- **Horario para radicación y correspondencia:** lunes a viernes de 7:00 a.m. hasta las 4:30 p.m. - 60 1 3 82 25 00 Ext. 40702
- Correo:** [correspondencia@bomberosbogota.gov.co](mailto:correspondencia@bomberosbogota.gov.co)

**Conceptos e Inspecciones Técnicas**

**Correo:** [tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co](mailto:tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co)

**b) Canal Telefónico:**

- **Línea de Atención:** 60 1 3 82 25 00 Extensión: 40101 – 40102 – 40110 – 40111 y 40113
- **Celular:** 316 4739599

**Centro de Contacto Distrital:** Línea 195

**• Estaciones de Bomberos Oficiales de Bogotá**

**• Portal de servicio:** 60 1 3 82 25 00 Extensión: 40104

**c) WhatsApp: 317 4 04 37 09**

Este canal de comunicación está habilitado para responder todas las inquietudes sobre los Conceptos e Inspecciones Técnicas

**d) Canal Virtual:**

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: Es un Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier entidad del Distrito, observando la Circular 109 de 2011 "por la cual se suministran las instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y dirigida a los Representantes de todas las Entidades Distritales.

**- Correo electrónico:**  
[quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co](mailto:quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co)

**- Web Bogotá te escucha:**  
<https://bogota.gov.co/sdgs/>

**Bogotá te escucha**  **U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ D.C.**

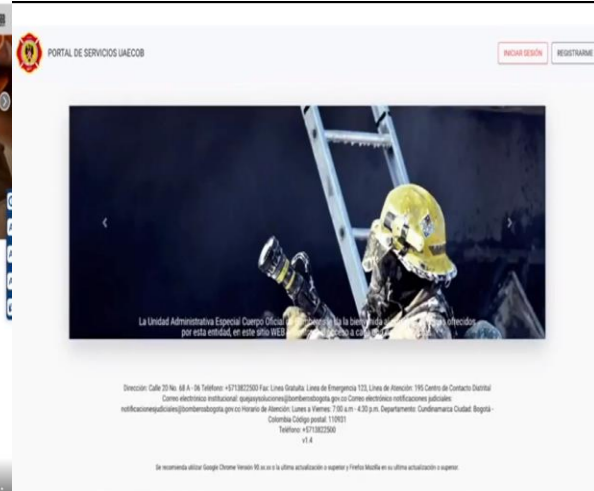
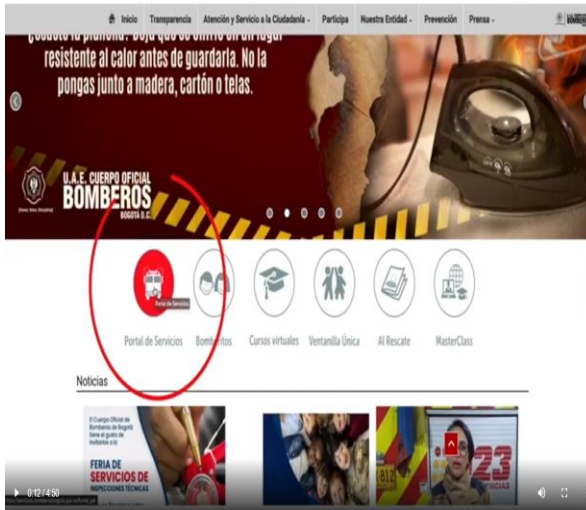
## Resultados:

- \* Atención por medio de canal presencial y la RedCade, para liquidación y radicación.
- \* Atención telefónica, se cuenta con las líneas 3164739599 y línea WhatsApp 3174043709 cuenta con respuestas frecuentes o consulta de información inmediata, así mismo las líneas se encuentran publicada la web, como en el Home principal de información a la comunidad.
- \* Atención por medio de canal virtual, correo [quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co](mailto:quejasysoluciones@bomberosbogota.gov.co)

## **2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.**

- Articulación con la Subdirección de Gestión del Riesgo la puesta en marcha del Portal de Servicios, donde los ciudadanos podrá realizar la gestión del concepto técnico.





### Resultados:

- A través del enlace web: [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co), luego ingresa a el botón Portal de servicios, inicia el proceso ingresando el botón registrarse, donde se registra con los datos de la empresa.
- El ciudadano en la utilización del Portal de servicios es el responsable de suministrar la información correspondiente para poder emitir como resultado final el concepto técnico.

### 3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

- \* A través del Área de Servicio a la Ciudadanía se mantiene comunicación con la Oficina de Prensa y Comunicaciones para mantener la web actualizada
- \* Teniendo en cuenta que alguna ciudadanía no tiene conocimiento o habilidad para el manejo de herramientas informáticas, se implementa sistema de agendamiento, para apoyarles en la gestión de sus trámites

### Resultados:

- Publicación en el HOME principal de los canales de interacción ciudadana enlace:
- Publicación de en el HOME eventos o campañas presenciales de atención a través de las estaciones de Bomberos.
- Las publicaciones se encontrarán en el enlace: <https://www.bomberosbogota.gov.co/>
- Verificación de la información de los trámites y servicios de Bomberos Bogotá: <https://www.bomberosbogota.gov.co/content/inspeccion-tecnica-y-certificado-bomberos>  
<https://www.bomberosbogota.gov.co/?q=transparencia/tramites-servicios>





## **PARTICIPACIÓN EN 21 FERIAS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PROGRAMADAS DESDE ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ Y DIRECTAMENTE POR BOMBEROS BOGOTÁ**

#### **4. Promover la interacción de los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha**

Se articula con los profesionales de la Alcaldía Mayor de Bogotá la integración del sistema de atención de peticiones del distrito Bogotá Te Escucha y el sistema de gestión documental de la entidad.

##### **Resultado:**

Para el primer semestre de 2022, se firma certificación con la Alcaldía Mayor de Bogotá de la puesta en marcha de la integración del sistema de atención de peticiones del distrito Bogotá Te Escucha y el sistema de gestión documental de Bomberos Bogotá.

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, desde Bomberos Bogotá se han generado y remitido de manera oportuna los informes periódicos, los cuales fueron remitidos a la Veeduría Distrital.

#### **Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.**

En cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019 capítulo 5, artículo 21, se ha participado en las sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía el viernes 17 de junio de 2022.

##### **Resultado:**

Representación institucional por parte de la Defensora de la Ciudadanía de Bomberos Bogotá, en la Comisión Intersectorial de acuerdo con los compromisos que se generan por sector.

### **BUENAS PRACTICAS**

Con el propósito de fortalecer la interacción con la ciudadanía y aumentar la satisfacción, se adelantan acciones tales como:



1. Implementación del sistema de agendamiento para el proceso de solicitud de concepto técnico.
2. Se pone en marcha, en el sistema de turnos la atención prioritaria a las personas con discapacidad y medición de satisfacción ciudadana a través de código QR, así mismo los llamados se realizan en pantalla y audio permitiendo accesibilidad visual y auditiva.
3. Entrenamiento personalizado a la ciudadanía para el manejo del portal de servicios de Bomberos Bogotá.
4. Visitas a tres (3) estaciones de Bomberos, socializando el proceso de cara a la ciudadanía en cuanto a horarios y canales de atención, incluido ferias de servicio y el sistema distrital de gestión de peticiones Bogotá te escucha.
5. Seguimiento a la participación y desarrollo de la estrategia de Gobierno abierto Conoce, propone y prioriza

### CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- Realizar seguimiento al diagnóstico de servicio a la ciudadanía de acuerdo con los temas que se socialicen ante comité institucional de gestión y desempeño.
- Realizar seguimiento a las dependencias que tenga dificultades con uso de Sistema Distrital Bogotá te escucha, para el uso adecuado del mismo.
- Seguir implementando el mecanismo de agendamiento de citas para la radicación.
- Continuar apoyando las Ferias de servicio en conjunto con la Subdirección del Riesgo.
- Continuar con las actividades del plan de anticorrupción y atención a la ciudadanía de acuerdo con el cumplimiento de las mismas.
- Realizar monitoreo y seguimiento de la operación de los puntos de atención de la RedCade donde Bomberos Bogotá hace presencia.
- Articular esfuerzos con las dependencias misionales para continuar con las actividades de racionalización y virtualización de los trámites.
- Continuar con el cronograma de vistas a las estaciones de Bomberos con el fin de suministrar información de cara a la ciudadanía y aclaración sobre servicios que se presta.
- Seguimientos e implementación de estrategias para el uso adecuado del Sistema de Turnos en el edificio Comando, para el mejoramiento continuo del servicio.
- Actualización de procedimientos del proceso de Servicio a la ciudadanía en compañía de la oficina de Planeación.
- Articular esfuerzos con las dependencias misionales para continuar con las actividades de racionalización y virtualización de los trámites.

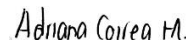
**DIANA MIREYA PARRA CARDONA**

Defensora del Ciudadano

Aprobado por: Claudia Jasbledi Mojica Cardona - Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía



Elaborado por: Adriana Patricia Correa - Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía



Fecha de elaboración: Julio de 2022



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando  
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123  
• [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
• NIT: 899.999.061-9  
• Código Postal: 110931