



## INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE ENERO A DICIEMBRE DE 2023

### UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICAL DE BOMBEROS

Aprobado por: Dra. Amalin Ariza  
Mahuad Subdirectora de Gestión  
Corporativa Defensora de la  
Ciudadanía

Elaborado y revisado por: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona

Bogotá, enero de 202



• 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

## 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 509 de 2023 dispone en su artículo 12, las funciones a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa, entre las que se encuentra: “h) Dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas del servicio a la ciudadanía, según las necesidades y la normativa vigente”

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.

### **FUNCION 1: 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 año 2023, se estableció un plan de acción 2023, dentro de las acciones incluidas algunas se encuentran en la matriz FOGEDI.

Durante las etapas de seguimiento a las acciones los planes se indica al equipo de servicio a la ciudadanía revisar la actualización de MIPG, e incluir en el plan aquellas acciones que no fueron



contempladas a inicio de la vigencia.

### Resultados:

A la fecha el proceso de servicio a la ciudadanía presenta un avance del 100%, de las acciones planteadas en el plan, no se han presentado dificultades en la ejecución de estas.

Para el año 2023, se realizó el diagnóstico de servicio a la ciudadanía en el último trimestre de 2023, para que los resultados sean insumos para la proyección de planes y acciones para la vigencia 2024.

**100%**

Cumplimiento de las actividades previstas para el período 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 programa para la vigencia 2023 un presupuesto de \$509.948.498. Durante el primer semestre de 2023 se ejecutó \$54.783.329; para el segundo semestre se ejecutó al 100%. Estos valores relacionados con la contratación de talento humano para el equipo de servicio a la ciudadanía.

En 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: Un (1) profesional especializado, y veintidós (22) auxiliares.

Se ha garantizado algunos ajustes razonables:

Contrato de obra No. 623-2022

OBJETO: “REALIZAR EL MANTENIMIENTO PREDICTIVO, PREVENTIVO, CORRECTIVO, MEJORAS Y DOTACION A LAS INSTALACIONES DE LAS DEPENDENCIAS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE BOGOTÁ D.C. – SGC”.  
VALOR: \$ 1.140.000.000



PLAZO: 5 MESES

INICIO: 17 DE ENERO DE 2023

TERMINACION: 16 DE JUNIO DE 2023

CONTRATISTA: ADRIANA ALVAREZ

INTERVENTOR: YOHAN BERMUDEZ

VALOR INTERVENTORIA: \$185.545.752

Contrato de 623-2022

OBJETO: ““SUMINISTRO DE LA SEÑALIZACION REQUERIDA POR LA ENTIDAD EN CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES VIGENTES PARA LA UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS SGC.”.

VALOR: \$ 6.986.977

PLAZO: 3 MESES

INICIO: 16 DE ENERO DE 2023

TERMINACION: 15 DE ABRIL DE 2023

CONTRATISTA: MAFO ASOCIADOS SAS

**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 año 2023 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 100% de lo planeado para el año 2023.

Resultados: <https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/control/informes-seguimiento-paac>

- El 14 de agosto de 2023 se realiza reunión con el profesional Alejandro Rojas Andrade (quien diseña piezas para la Subdirección de Gestión Corporativa), durante la cual se socializan necesidades comunicativas de servicio a la ciudadanía, dentro de las cuales se encuentra la pieza de la ruta de denuncias de presuntos hechos de corrupción.
- El 24 de agosto de 2023 se remite al diseñador mediante correo electrónico la información de la ruta de denuncias de presuntos hechos de corrupción.



- El 16 de noviembre de 2023 el diseñador para la Subdirección de Gestión Corporativa remite las piezas aprobadas. Se remitió a más de 5.000 ciudadanos mediante correo electrónico la pieza divulgativa en la ruta de denuncias entre noviembre y diciembre, Así mismo, la pieza fue publicada a través de las redes sociales:  
[https://twitter.com/BomberosBogota/status/1736779094329876678?t=L0GiUxOSOAOf-Ovy\\_LLw&s=19](https://twitter.com/BomberosBogota/status/1736779094329876678?t=L0GiUxOSOAOf-Ovy_LLw&s=19) y  
<https://www.facebook.com/share/p/LYBw3Zpkmc6VPPPz/?mibextid=NOb6e>

**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 año 2023, se realiza la verificación del nomograma institucional, realizando las actualizaciones en su contenido.
- 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.

En el marco del Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2023 aprobado el 27 de enero de 2023 por el Comité de Coordinación de Control Interno y como cumplimiento al rol de Evaluación y Seguimiento descrito en el Decreto 648 de 2017 modificadorio del Decreto 1083 de 2015, la Oficina de Control Interno de la entidad realizó seguimiento en el marco del Decreto 371 de 2010 a los procedimientos SC-PR01 Satisfacción de la Ciudadanía, SC-PR02 Trámite Requerimientos de la Ciudadanía a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa y el Plan de Participación Ciudadana vigencia 2022, sin encontrar incumplimiento e conformidades, por lo cual no fue necesario establecer acciones de mejora.

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

Actualmente Bomberos Bogotá no cuenta con trámites, se cuenta con una OPA: Club Bomberitos Prevención para niños, la cual ha sido inscrita en el SUIT, conforme a los criterios establecidos.

Resultado: Trabajo en equipo con la Oficina de Planeación y Subdirección de Gestión del Riesgo: <https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=31820>

## **FUNCION 2: 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**

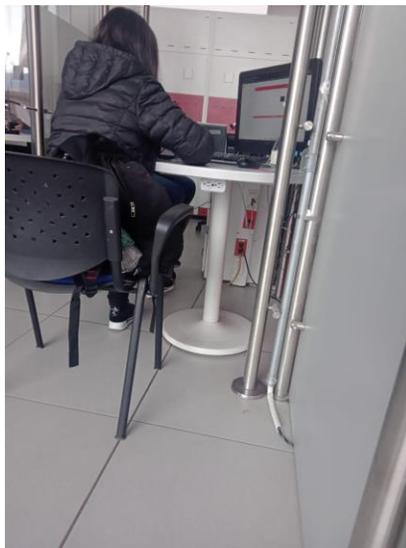
Con el propósito de fortalecer la atención a la ciudadanía se articulan acciones con los equipos de tecnología e infraestructura de la entidad, ejecutando acciones y ajustes razonables en la entidad:

Resultados:

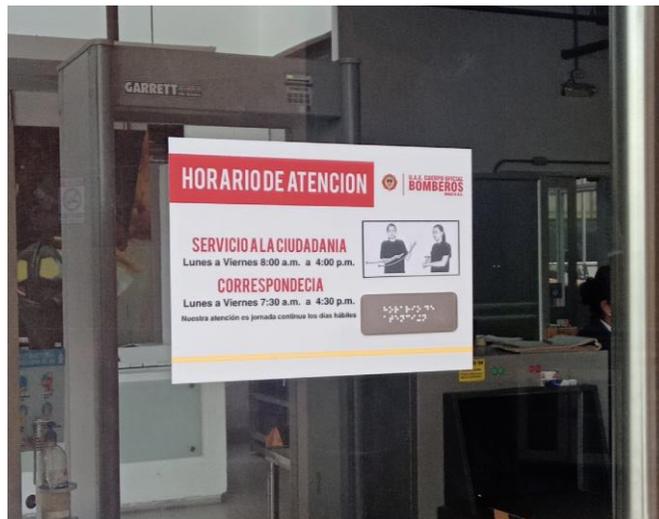
### **MANTENIMIENTO Y ADECUACIONES ESTACIONES DE BOMBEROS Y EDIFICIO COMANDO**

- Adecuación en zona de baños del primer piso para incluir baño para personas en condición de discapacidad (antes no existente).
- Instalación de baranda en acero inoxidable a altura de 70cm en rampa de acceso (antes no existente).
- Salita eléctrica a altura adecuada en modulo preferencial.
- Adecuación de zona de recepción para mejorar interacción con personas de pequeña estatura o en silla de ruedas

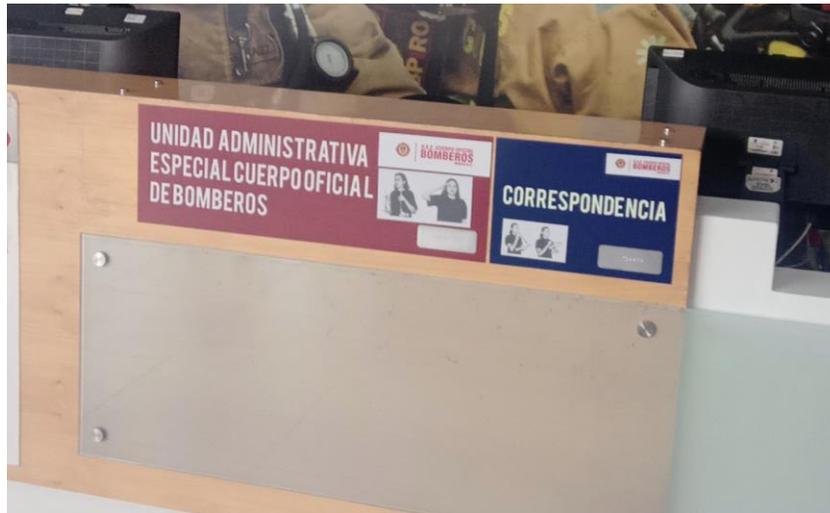




Señalización en lengua de señas y braille:



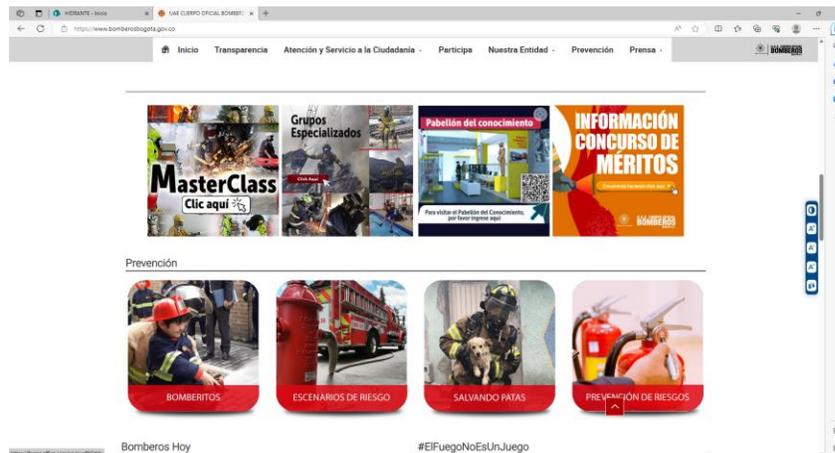




## ACCESIBILIDAD PAGINA WEB

Desde el equipo de tecnología, de la oficina asesora de planeación conjuntamente con la oficina de prensa de rediseño el home de la página web, disminuyendo los textos y divulgación la información con mayor accesibilidad, es importante mencionar que se realizaron mesas de trabajo con el INCI (profesional Ronys Lopez: [ronyslopezinci@gmail.com](mailto:ronyslopezinci@gmail.com) Y Edwin Beltrán chamorro: [ebeltran@inci.gov.co](mailto:ebeltran@inci.gov.co)), a fin de contar con el apoyo técnico y garantizar que las acciones realizadas que estén acorde a las necesidades de la población con discapacidad.

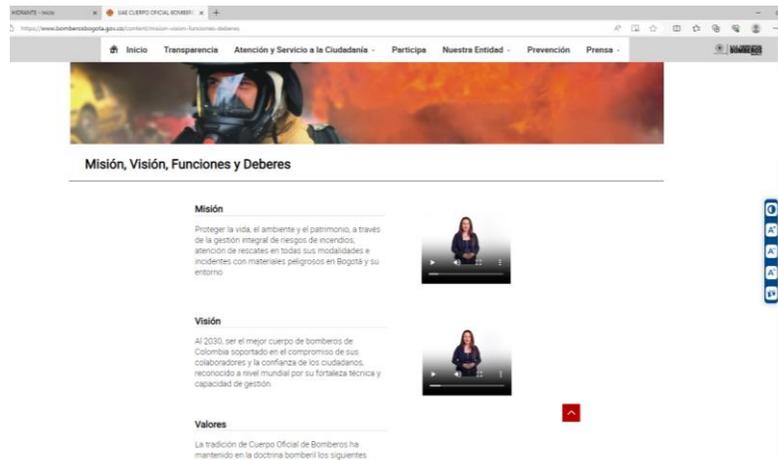
Entre los ajustes se encuentran:



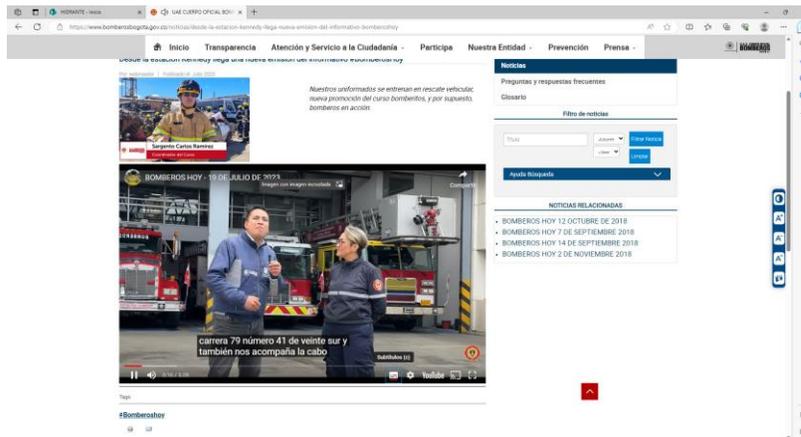
## VIDEOS EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA



• 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



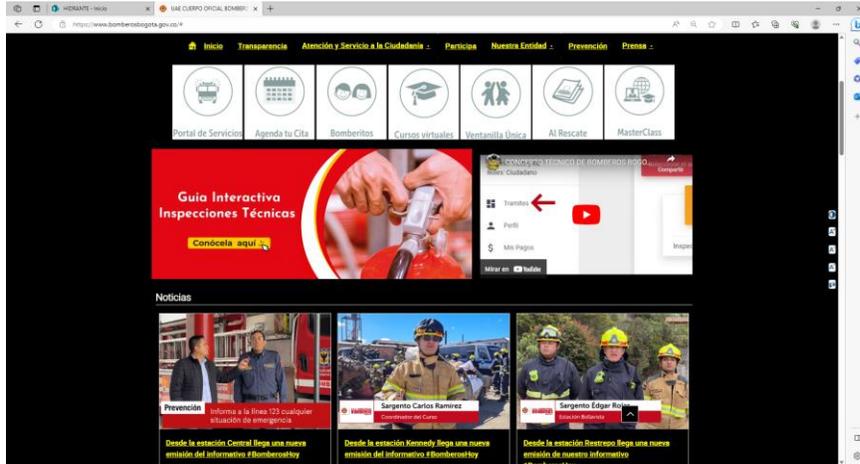
## VIDEOS CON CLOUSE OPTION



TEXTO ALTERNATIVO: ESTA OPCIÓN PERMITE QUE LAS PERSONAS CIEGAS PUEDAN NAVEGAR A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB POR MEDIO DE UN LECTOR DE PANTALLA:



SE INCLUYE BARRA DE ACCESIBILIDAD CON OPCIONES DE: CONTRASTE:



AJUSTA TAMAÑO DE LETRA: AUMENTO Y DISMINUCIÓN:



ACCESO AL CENTRO DE RELEVO PARA SOLICITAR APOYO DE INTERPRETE DE LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA (MINTIC)





## **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 adelantan las siguientes actividades:

- *Alertas semanales:* al correo de las personas designadas para administrar el sistema de quejas y soluciones y a 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 para que tomen medidas que mejoren 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 año 2023 se tramitaron un total de dos mil sesenta y ocho (2.068) peticiones



- Para este período la entidad obtiene una oportunidad de respuesta del 99% durante el año 2023, mientras que en la calidad de la respuesta del 80%.
- 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**

Actualmente para servicio a la ciudadanía se tienen identificados tres (3) riesgos, los cuales han sido incluidos en el mapa de riesgos de la entidad.

#### **Resultados:**

Se realiza seguimiento a los riesgos identificados que se relacionan con la posibilidad de pérdida reputacional por fallas en la atención a los grupos de valor, debido a que no se aplican adecuadamente los protocolos de atención y tienen como controles:

1. Aplicación de encuesta de satisfacción del ciudadano frente a la atención del servicio, como mínimo al 5% de la población atendida, de acuerdo con el procedimiento interno, para verificar el cumplimiento de los protocolos de atención. El Informe resultados de la encuesta será el registro del control.
2. Realizar procesos de inducción, capacitación o socialización de las normas y procedimientos internos relacionados con su labor, dos veces al año, atendiendo los lineamientos de la subsecretaría de servicio a la ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá, buscando la interiorización y aplicación de las buenas prácticas para la atención, dejando registro de esta actividad en las listas de asistencia y evaluación de las sesiones de trabajo.
3. Incorporar en el "plan anticorrupción y de atención al ciudadano", las actividades que den cumplimiento a los requerimientos legales y realizará seguimientos mensuales, atendiendo la normatividad aplicable al proceso que lidera, con el fin de evitar acciones sancionatorias, dejando evidencia de dichos seguimientos en la matriz plan de acción.
4. Llevar control asociado a la oportunidad, coherencia, calidez y claridad de las repuestas a los derechos de petición, trimestralmente, de manera aleatoria, de acuerdo con los lineamientos legales para atender las solicitudes de la ciudadanía, dejando registro en la matriz de seguimiento PQRS, sistema Distrital Bogotá te Escucha y el informe de análisis.
5. Para el segundo y tercer trimestre de 2023 se adelantaron mesas de estudio de casos de procesos de expedición de conceptos técnicos adelantados por empresas como: COLSUBSIDIO, ESTUDIO DE MODA SAS, MUNCHER, COLSANITAS, BANCAMIA, GRUPO EXITO, BANCO AGRARIO Y JERONIMO MARTINS.
6. El 2 de agosto de 2023 desde la Subdirección de Gestión del Riesgo, remiten a servicio a la ciudadanía la cartilla del manejo de portal de servicios para la revisión y se remiten observaciones y sugerencias, y el 10 del mismo mes se prueba el contenido de la pieza.

### **4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a**

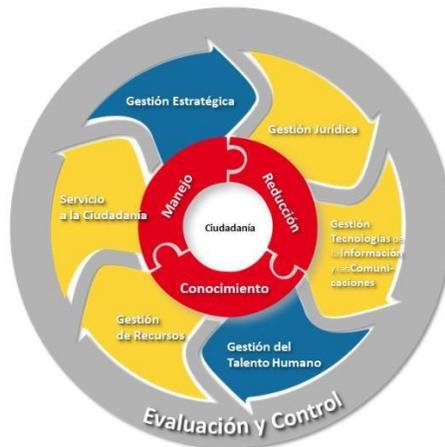


## **incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.**

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)

De acuerdo con la directriz del señor director en el comité de gestión y desempeño del 27 de julio de 2022, en relación con la estrategia con códigos QR para ubicar en los vehículos y estaciones de Bomberos, a fin de ampliar los canales para conocer las sugerencias y percepción de la ciudadanía, se diseñan y producen ciento veintisiete (127) códigos QR, para ser ubicados en los vehículos y estaciones, de acuerdo con la información remitida desde la Subdirección Operativa.

Las preguntas incluidas en las encuestas fueron acordadas en mesas de trabajo con profesionales de la Subdirección Operativa, Prensa, OAP y servicio a la ciudadanía, y la parametrización en el sistema fue realizada así:

**TITULO PARA EL CODIGO QR:**

CALIFIQUE NUESTRO SERVICIO

**PREGUNTAS**

¿Cómo percibe el servicio de Bomberos Bogotá?



Déjenos

sus

sugerencias:

**DATOS CIUDADANOS**

Nombre \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Autorizo el tratamiento de mis datos personales por parte de Bomberos Bogotá, conforme a los lineamientos establecidos por la Ley 1581 de 2012 "Protección de Datos Personales" y la Política de protección y tratamiento de datos personales de la entidad.







**FUNCION 3. 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.

| 2023         | Cantidad     |
|--------------|--------------|
| Enero        | 115          |
| Febrero      | 134          |
| Marzo        | 134          |
| Abril        | 45           |
| Mayo         | 27           |
| Junio        | 95           |
| Julio        | 89           |
| Agosto       | 87           |
| Septiembre   | 89           |
| Octubre      | 63           |
| Noviembre    | 56           |
| Diciembre    | 256          |
| <b>TOTAL</b> | <b>1.190</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 las solicitudes de acceso a la información y derechos de petición particular relacionadas con la expedición de los conceptos técnicos.



b. *Subtemas frecuentes.*

A continuación, se presenta los datos por cada uno de los subtemas con respuesta definitiva de la entidad, se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como respuestas a peticiones de periodos anteriores:

| SUBTEMAS  | TOTAL |
|---|-------|
| EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO                             | 812   |
| GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES  | 106   |
| ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES   | 173   |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS | 70    |
| CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.  | 56    |
| REVISION DE PROYECTOS DE PLANOS ESTRUCTURALES   | 20    |
| CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS  | 18    |
| EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS  | 43    |
| PROCESO DISCIPLINARIO   | 14    |
| CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL  | 6     |
| PREVENCION PARA NINOS CLUB BOMBERITOS   | 5     |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES  | 37    |
| AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL  | 2     |
| COMUNICACIONES PRENSA Y PROTOCOLO   | 1     |
| CONFLICTO DE INTERESES  | 1     |
| CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA   | 3     |
| INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES   | 5     |
| TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS   | 1     |
| VEEDURIAS CIUDADANAS  | 1     |
| EN BLANCO   | 62    |

c. *Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.*

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.



En la estadística, se identificó que el tiempo promedio de respuesta ha sido eficiente, con un promedio de ocho días hábiles en la gestión, se relaciona con las alertas temporales que envían cada semana al responsable de cerrar las peticiones en el sistema de gestión de peticiones Bogotá Te Escucha.

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 99% 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.

En cuanto a la calidad de las respuestas por el cumplimiento de los criterios de calidad la entidad tiene un promedio de 80%, se observa un comportamiento variable, se hace necesario fortalecer el manejo del sistema Bogotá te escucha entre las áreas.

| mes        | respuestas analizadas | respuestas con observación | % índice de cumplimiento del mes | % índice de cumplimiento acumulado 2023 |
|------------|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| ENERO      | 24                    | 2 (8%)                     | 92%                              | 92%                                     |
| FEBRERO    | 28                    | 7 (25%)                    | 75%                              | 83%                                     |
| MARZO      | 28                    | 4 (14%)                    | 86%                              | 84%                                     |
| ABRIL      | 28                    | 3 (11%)                    | 89%                              | 85%                                     |
| MAYO       | 28                    | 3 (11%)                    | 89%                              | 86%                                     |
| JUNIO      | 28                    | 7 (25%)                    | 75%                              | 84%                                     |
| JULIO      | 29                    | 16 (55%)                   | 45%                              | 78%                                     |
| AGOSTO     | 27                    | 14 (52%)                   | 48%                              | 75%                                     |
| SEPTIEMBRE | 26                    | 6 (22%)                    | 78%                              | 75%                                     |
| OCTUBRE    | 27                    | 6 (22%)                    | 78%                              | 75%                                     |
| NOVIEMBRE  | 25                    | 5 (19%)                    | 81%                              | 76%                                     |

#### d. Conclusiones y recomendaciones.

- Se realiza la emisión de alertas semanales de vencimiento de PQRSD 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.

#### Función 4: 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
- Se realiza seguimiento y ajustes a la información publicada en la página web de la entidad
- Revisión y actualización mensual de la guía de trámites y servicios.

**Resultados:**

- A) De enero a diciembre de 2023, se hicieron Nueve (9) conversatorios en los que se socializó información sobre el trámite de conceptos técnicos, a través del portal de servicios, la estrategia salvando patas, y participación ciudadana y transparencia.
- B) Actualización de la guía de trámites y servicios dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes.
- C) Se gestionó el diseño y publicación de una infografía sobre el manejo del portal de servicios.

**2. Jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.**

En el Plan Institucional de capacitación de la entidad se incluyen temas de servicio a la ciudadanía, incluido en los procesos de inducción y reinducción.

El 23 de marzo de 2023 desde servicio a la ciudadanía se participa en la capacitación virtual programada por la Escuela de Formación Bomberil – Academia UAECOB, en el marco del Plan Institucional de Capacitación 2023 "Atención de personas con identidad de género y orientación sexual diversa" realizada por la Secretaría Distrital de Planeación.

El 21 de julio de 2023 se realiza inscripción del equipo de servicio a la ciudadanía al panel atención a las personas con discapacidad psicosocial en los canales de servicio a la ciudadanía.

El día 14 de agosto desde servicio a la ciudadanía se participa en la capacitación virtual programada por La Escuela de Formación Bomberil – Academia UAECOB sobre Enfoque Diferencial.

El 5 de octubre de 2023 el equipo de servicio a la ciudadanía participa en el encuentro virtual sobre "Señas básicas de la LSC para la atención acercamiento a población sorda", organizado y dictado por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General.



El día 21 de noviembre desde servicio a la ciudadanía se participa en el foro virtual: Estrategias para implementación de accesibilidad física.

El día 29 y 30 de noviembre desde servicio a la ciudadanía se asiste a las dos sesiones de la semana de las buenas prácticas convocada por la veeduría distrital.

**3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía, para lo cual puede hacer uso de las peticiones ciudadanas u otras fuentes de información que consideren pertinentes.**

El 6 de marzo de 2023 se solicita a la Veeduría Distrital programar el taller de lenguaje claro para los colaboradores de servicio a la ciudadanía de Bomberos Bogotá.

El 6 de marzo de 2023 se remite un documento de cara a la ciudadanía para revisión de lenguaje claro por parte de la Veeduría Distrital.

El 17 de abril de 2023 se coordina con la Veeduría Distrital un espacio de lenguaje claro; Taller 1: Fundamentación en lenguaje claro.

El 7 DE junio de 2023 se lleva a cabo taller de lenguaje claro

El 27 de julio se programa reunión de lenguaje claro con el área misional y la Veeduría Distrital para la socialización de los resultados de la traducción de lenguaje claro del documento postulado.

Se coordinan con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá espacios de capacitaciones funcionales del sistema Bogotá te escucha.

El 25 de agosto se lleva a cabo seminario Web Lectura fácil para todos en los canales de servicio a la ciudadanía.

El 21 de noviembre de 2023 se coordina con la Veeduría Distrital la sensibilización de Competencias Sector Seguridad, Convivencia y Justicia

**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 el marco de Acuerdo 559 de 2014.**

Cómo Se mencionó en la función 2 numeral 1 se realizó articulación con equipo de tecnología de la Oficina Asesora de Planeación para realizar ajustes razonables a la página web haciéndola más accesible para las personas con discapacidad.

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 cuenta 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.

**FUNCIÓN 5: 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.**

El Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá dispuso el portal de servicios, a través del cual, y en marco del principio de corresponsabilidad la ciudadanía auto gestiona sus trámites, así mismo, cuenta con canales presenciales, virtuales y telefónicos de interacción (SC-PR02-IN01 Instructivo canales de interacción), a través de los cuales recibe orientación y acompañamiento durante el proceso de solicitud, gestión y expedición del Concepto técnico de seguridad de Bomberos, por parte de los colaboradores de servicio a la ciudadanía, quienes realizan la atención y procesos pedagógicos en el marco de la política interna de servicio a la ciudadanía de la entidad.

**Resultados:**

- Desde la Subdirección de Gestión Corporativa (servicio a la ciudadanía), se identifica la necesidad de realizar acompañamiento personalizado y permanente a la ciudadanía frente al mecanismo y utilización del portal de servicios, para el trámite y expedición del concepto técnico.  
En este acompañamiento cada colaborador de servicio a la ciudadanía atiende y orienta e inclusive gestiona junto con los usuarios sus requerimientos a medida que se van acercando; se cuenta con un colaborador por uno o dos ciudadanos simultáneamente.
- Se produce y difunde un vídeo con el trámite a través del portal de servicios.
- El 24 de marzo de 2023 se realiza mesa de trabajo entre colaboradores de servicio a la ciudadanía y la Subdirección de Gestión del Riesgo, para consolidar y generar la matriz de diagnóstico de necesidades de parametrización del portal de servicios.
- El 26 de abril desde la Subdirección de Gestión del Riesgo se remite a la Oficina Asesora



de Planeación, el diagnóstico del portal de servicios.

- El 12 de mayo de 2023 se adelanta mesa de trabajo en la cual participan profesionales de: Subdirección de Gestión de Riesgo, Subdirección de Gestión Corporativa, Oficina Asesora de Planeación y del contratista que desarrolló el portal de servicios, en dicho espacio se revisó de manera general las necesidades del portal y se socializó dicho diagnóstico.

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

Actualmente Bomberos Bogotá no cuenta con trámites, se cuenta con una OPA: Club Bomberitos Prevención para niños, la cual ha sido inscrita en el SUIT, conforme a los criterios establecidos.

Resultado: Trabajo en equipo con la Oficina de Planeación y Subdirección de Gestión del Riesgo: <https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=31820>

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

\* A través de Servicio a la Ciudadanía se mantiene comunicación con la Oficina de Prensa y Comunicaciones para mantener la página 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>

## **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:



Durante el segundo semestre de 2022, se adelanta seguimiento a 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.

**Función 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.**

Se elabora el presente informe conforme a los criterios establecidos en el Manual Operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital.

**Función 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.**

**1. Buenas prácticas implementadas**

El 29 de noviembre de 2023 Bomberos Bogotá participa en la tercera versión de la Semana de las Buenas Prácticas, la cual se realiza con el propósito de resaltar y dar a conocer los ejercicios de buenas prácticas que vienen realizando las entidades para mejorar los procesos de servicio a la ciudadanía en el Distrito, a continuación, se relaciona la información socializada:

|   |                              |  |                                   |
|---|------------------------------|--|-----------------------------------|
| <b>Nombre de la buena practica</b>      | “MI BOGOTÁ SIN INCENDIOS”    | <b>Persona responsable de la ejecución</b> | WILLIAM ALFONSO TOVAR SEGURA      |
| <b>Correo electrónico institucional</b> | wtovar@bomberosbogota.gov.co | <b>Cargo</b>                               | Subdirector de Gestión del Riesgo |
| <b>Numero de contacto celular/fijo</b>  | 3144402882                   | <b>Fecha de diligenciamiento</b>           | 22/09/2023                        |

**PROCESO DE EJECUCIÓN**

|   |  |
|---|--|
| <b>Descripción de la problemática de origen</b> | <p><i>Una vez revisados los servicios de la UAE cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá con respecto a los temas de reducción del riesgo, se encontró que los tiempos de respuesta para los Conceptos Técnicos eran en promedio superior a los 4 meses y en algunos casos, mayores a un año, la cobertura en la prestación del servicio de acuerdo con los históricos es de tan solo el 2%, con relación a la necesidad de la ciudad, el ciudadano no tenía conocimiento de qué es o para qué sirve el concepto de bomberos y por tanto la gestión la hace solo por requisito y no por corresponsabilidad.</i></p> <p><i>De otra parte, los procesos de formación y capacitación externa se hacían de manera presencial, con una baja cobertura y una oferta limitada por recursos insuficientes y con un alto nivel de tramitología. Los programas y campañas no respondían a un</i></p> |
|---|--|



|   |   |
|---|---|
|   | <p><i>análisis de los eventos de emergencia en la ciudad y solo tenían unos indicadores cuantitativos, pues no existía forma de verificar su impacto para la población.</i></p> <p><i>La identificación de escenarios a través del Sistema de Información Geográfico permitió determinar que es Kennedy la Localidad en la cual se presenta la mayor cantidad de incendios estructurales y con base en ello se desarrolló el programa “Vivienda Segura, mi Casa sin Incendios”, entre otros programas y campañas.</i></p>   |
| <p><b>Identificación de la solución</b></p> | <p><i>“Mi Bogotá sin incendios” es una estrategia que involucra la transformación digital, enmarcada en el cumplimiento de la misión de la entidad, y tiene como fin, el de reducir el riesgo de incendios en la ciudad, mediante la corresponsabilidad para su gestión con los ciudadanos, así como disminuir los impactos sociales relacionados con los incendios estructurales.</i></p> <p><i>Luego de identificar que los servicios de prevención prestados por la entidad eran poco eficientes, dado que en su totalidad eran presenciales, con prolongados tiempos de respuesta, con una baja cobertura y pobre interacción con los usuarios; se inicia la formulación e implementación de la estrategia que tiene como objetivo contar con unos procesos dinámicos, de fácil acceso, que permitieran llevarle conocimiento a la ciudadanía para que pudiesen reducir sus riesgos y con ello disminuir los incendios en la ciudad de Bogotá.</i></p> <p><i>Es así como se implementa la prestación de los servicios misionales, a través de procesos virtuales, como la capacitación dirigida a la población Infantil (Curso de Bomberitos), la comunidad en general (Vivienda segura y Capacitación Comunitaria) y la digitalización para la obtención de los Conceptos Técnicos en Seguridad Humana y Protección Contra Incendios para los establecimientos de Comercio con el proceso de autorevisión.</i></p> |
| <p><b>implementación</b></p>                | <p><i>Se realizó un análisis de la prestación de los servicios misionales y las estrategias a desarrollar en el marco de los procesos de Conocimiento y Reducción de Riesgo. Tomando como insumo las bases de datos históricas de los eventos atendidos y diversas fuentes de información, se realiza el procesamiento con un Sistema de Información Geográfico, se analizan causas, temporalidad, entorno y vulnerabilidad de la población y a partir de allí se generan estrategias para las acciones de reducción desarrolladas por la entidad, las que como producto bandera institucional, toman la virtualización como mecanismo masivo de comunicación del riesgo.</i></p> <p><i>De esta manera se implementó la prestación de los servicios misionales, a través de procesos virtuales en los temas de Seguridad Humana y de Protección de Incendios, dirigidos a la población Infantil (Bomberitos), comunidad en general (Vivienda segura y Capacitación Comunitaria) y las inspecciones técnicas dirigida a establecimientos de comercio, encaminada a generar el servicio en línea, desde la solicitud, liquidación automática del</i></p>  |



|   |  |
|---|--|
|   | <p><i>pago del servicio, clasificación automática del riesgo, capacitación virtual, auto revisión y generación del concepto técnico en línea.</i></p> <p><i>La estrategia de capacitación comprendió la definición del contenido curricular de los cursos, modelo pedagógico virtual, revisión técnica de contenidos y corrección de estilo, diagramación, piezas gráficas y creación de la interfaz en el campus virtual (LMS).</i></p> |
| <p><b>Objetivo de la práctica</b></p>   |  |
| <p><i>El objetivo principal de la experiencia es el de reducir el riesgo de incendios mediante la corresponsabilidad para su gestión con los ciudadanos, a través de mecanismos digitales, de fácil acceso, que permitan la transferencia de conocimiento, la reducción de los tiempos de respuesta y una mayor cobertura. Las estrategias adoptadas para el cumplimiento del objetivo han incluido:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>• Desarrollar una estrategia de uso de las TICS, para el trámite 100% digital, para la expedición de conceptos técnicos en seguridad humana y sistema de protección contra incendios, dirigido a las propiedades horizontales y establecimientos de comercio.</i></li> <li><i>• Generar conocimiento hacia los ciudadanos para la gestión del riesgo de incendio en sus hogares, con el fin de proteger la vida y prevenir posibles emergencias, a través de capacitaciones virtuales y la entrega de detectores de incendios.</i></li> <li><i>• Por medio del uso de las TICS, instruir a los niños y niñas como motivadores en el hogar, acerca de la importancia de prevenir y el que hacer frente a situaciones de incendios en sus entornos.</i></li> </ul> <p><i>El desarrollo institucional del ciclo de la Gestión Integral del Riesgo de Incendios, fuente de conocimientos para la definición de las estrategias y actividades de reducción, con el fin de evitar que se presenten incendios y reducir el costo social derivado de ellos. Lo anterior con el fin contar con una ciudad de Bogotá, más segura para vivir.</i></p> |  |
| <p><b>Resultados</b></p>  |  |
| <p><i>Desde la implementación de la estrategia se ha logrado beneficiar a la ciudadanía de la siguiente manera:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>• <b>CURSO BOMBERITOS “NICOLÁS QUEVEDO RIZO” VIRTUAL:</b> sensibilizar y capacitar a los niños y niñas sobre la importancia de conocer, prevenir y actuar frente a situaciones de peligro en el hogar y en el colegio; Para el desarrollo de los cursos se habilitó la plataforma campus virtual para que los niños que se inscribieran y aprendieran temas sobre cambio climático, atención de emergencias, riesgos que ocasionan emergencias, historia y misionalidad de los bomberos y se conectaran mediante un enlace a las estaciones. Desde su implementación a la fecha se han beneficiado 8.763 niños y niñas entre los 7 y los 12 años.</i></li> </ul>  |  |





[Inicio](#) [Transparencia](#) [Atención y Servicio a la Ciudadanía](#) [Participa](#) [Nuestra Entidad](#) [Prevención](#) [Prensa](#)

[Inicio](#)



Debes hacer clic [aquí](#) para realizar la inscripción al Curso de Bomberitos, en cual iniciamos el próximo 16 de junio.

- **PORTAL DE SERVICIOS:** herramienta tecnológica que permite a la ciudadanía realizar el proceso de obtención del Concepto Técnico, desde la radicación de la solicitud, liquidación, pago por parte del usuario, capacitación, autoevaluación y obtención del concepto técnico; esta estrategia se ha venido implementando desde la vigencia 2021 y a la fecha se han beneficiado 55.768 establecimientos de comercio de la ciudad de Bogotá D.C.



• 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



La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos le da la bienvenida al portal de servicios ofrecidos por esta entidad, en este sitio WEB encontrará el acceso a cada uno de los servicios.

Dirección: Calle 20 No. 68 A - 06 Teléfono: +5713822500 Fax: Línea Gratuita: Línea de Emergencia 123, Línea de Atención: 195 Centro de Contacto Distrital  
Correo electrónico institucional: quejasyresoluciones@bomberosbogota.gov.co Correo electrónico notificaciones judiciales:  
notificacionesjudiciales@bomberosbogota.gov.co Horario de Atención: Lunes a Viernes: 7:00 a.m - 4:30 p.m. Departamento: Cundinamarca Ciudad: Bogotá -  
Colombia Código postal: 110931  
Teléfono: +5713822500  
v1.5

Se recomienda utilizar Google Chrome Versión 90.xx.xx o la última actualización o superior y Firefox Mozilla en su última actualización o superior.

- **CAMPUS VIRTUAL:** La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá, desde la Subdirección de Gestión del Riesgo, articulada con la nueva transformación digital, ha dispuesto para la ciudadanía la nueva plataforma de Capacitación Virtual <http://campus.bomberosbogota.gov.co/>, desde donde se ofertan los siguientes cursos:



CAPACITACIÓN  
COMUNITARIA

**Capacitación comunitaria:** brinda a los ciudadanos los conocimientos para manejar adecuadamente las situaciones de incendios y demás emergencias que se puedan presentar en sus entornos, este curso se encuentra implementado desde la vigencia 2020 y se han beneficiado 7587 hogares.



COMERCIO SEGURO  
MI NEGOCIO SIN INCENDIOS  
RIESGO BAJO

**Comercio seguro – Mi negocio sin incendios riesgo bajo:** Este curso hace parte del proceso para obtener el Concepto Técnico de Bomberos, tiene como objetivo fortalecer el conocimiento de los ciudadanos sobre los riesgos de incendios que se puedan presentar en sus edificaciones o establecimientos, la prevención del riesgo y los requisitos que deben cumplir, según el Acuerdo 20, NSR 98 y NSR 10; implementado desde la vigencia 2021 con 14322 establecimientos de comercio beneficiados.





**Comercio seguro – Mi negocio sin incendios riesgo moderado:** Este curso también hace parte del proceso para obtener el Concepto Técnico de Bomberos, se dio alcance a la estrategia de virtualización de los usuarios clasificados en Riesgo Moderado, donde los establecimientos como cadenas de supermercados, almacenes de cadena, marcas, etc., al recibir estas capacitaciones, los ciudadanos se convierten en agentes activos de la prevención de incendios, al mitigar los riesgos de este tipo de emergencias y garantizar que sus edificaciones sean entornos seguros; desde la vigencia 2021 a la fecha se han beneficiado 3384 establecimientos de comercio.



**Vivienda segura, mi casa sin incendios:** fortalece el conocimiento de los ciudadanos sobre los riesgos de incendios que se puedan presentar en sus viviendas y generar acciones preventivas enmarcadas en la Gestión del Riesgo con el fin de evitar distintas emergencias en el hogar; desde la vigencia 2021 se han beneficiado 935 hogares.



**Incendios Forestales:** Fortalecer la corresponsabilidad de la Gestión del Riesgo de la ciudadanía en el marco de actuación ante incendios forestales en la zona de cobertura vegetal del Distrito Capital; creado en la vigencia 2022 con 665 ciudadanos beneficiados a la fecha.



**Curso de Pirotecnia:** Capacitación en seguridad y protección contra incendios para personas dedicadas a la fabricación, transporte, venta o manipulación de pólvora para espectáculos o exhibiciones públicas, según los Decretos 751 del 2001 y 360 del 2018; creado en la vigencia 2022 con 114 ciudadanos adscritos a empresas de pirotecnia beneficiados.



**Capacitación empresarial:** capacitación y entrenamiento de las Brigadas contra Incendios Clase I y Reentrenamiento de Brigadas Clase I, según resolución 256 de 2014. Estos cursos tienen como objetivo capacitar a los brigadistas de las empresas de la ciudad en el manejo de emergencias e incendios que se puedan presentar en estos establecimientos; creado en la vigencia 2022 con 575 personas vinculas a brigadas de emergencia beneficiadas.



**Personal logístico en aglomeraciones:** Fortalecer el conocimiento del personal logístico sobre las herramientas básicas que deben reunir las empresas de servicio logístico para la implementación de planes de emergencia y contingencia, en actividades de aglomeraciones de público de baja, media y alta complejidad basada en la gestión integral del riesgo; creado en la vigencia 2022 con 664 personas vinculadas a entidades logísticas beneficiadas.



En la actualidad se encuentran en desarrollo los cursos de Administración de emergencias el cual busca Fortalecer el conocimiento sobre las herramientas básicas de administración de emergencias y normatividad para el personal administrativo de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá y el curso de Equipos Comunitarios de respuesta a emergencias – ECRE Fortalecer y preparar la respuesta de la comunidad frente a la ocurrencia de emergencias y desastres, al desarrollar las capacidades a nivel local y las habilidades básicas necesarias para la respuesta a emergencias, como primera respuesta comunitaria apoyando a los equipos especializados.



- **SALVANDO PATAS:** Para este fin se requiere de la inscripción de las mascotas en la página WEB, este programa tiene como objetivo principal permitir al personal operativo (Bomberos) determinar si en la edificación que van a atender viven mascotas o animales de compañía, para poder implementar



protocolos de atención de acuerdo con la situación presentada.

### ¿Qué metodología se usó para desarrollar la practica?

La metodología de toda la estrategia de transformación digital tuvo una duración de 12 meses en total, inició a mediados del año 2020 y desde la vigencia 2020 se ha venido implementando y ajustando, se inició con la realización de la identificación de requisitos o necesidades, la construcción del portal de servicios para la digitalización de inspecciones técnicas y la creación del Campus virtual para la formación y capacitación externa, dirigido todo a la ciudadanía de Bogotá D.C.

En cuanto al desarrollo de la virtualización, ésta afianzó los procesos de aprendizaje, a través de elementos básicos de diseño instruccional con énfasis en contenidos interactivos, actividades lúdicas (gamificación), actividades evaluativas con la finalidad de convertir al participante en un proceso activo de aprendizaje o de autogestión, optimizando la interrelación entre las herramientas tecnológicas y los usuarios de la plataforma, de la siguiente manera:

- 18 meses digitalización del Proceso de Inspecciones Técnicas, incluida (la virtualización de los cursos de riesgo bajo y moderado), para finalizar el ciclo digital.
- 4-6 meses virtualización curso "Vivienda Segura, mi casa sin incendios".
- 7-9 meses virtualización curso "Bomberitos".
- 10-12 meses Creación de objetos virtuales de aprendizaje de los contenidos desarrollados por curso.

### Sostenibilidad de la practica

La estrategia de transformación digital busca alcanzar una cobertura del 100% de la población de la Ciudad de Bogotá. Para la actividad de Conceptos Técnicos, la ciudad a la fecha cuenta con 470.579 establecimientos de comercio y 1.500.000 edificaciones de propiedad horizontal, a la fecha la cobertura solo es aproximadamente del 2% anual, por tanto, se espera alcanzar en 2 años un 10% anual es decir algo más de 200 mil de estas edificaciones.

En Bogotá habitan 1.814.000 niños entre 0 y 18 años de edad y una población total de 7'871.075, según cifras del DANE, la dinámica de ciudad tiende a crecer, esto hace que la estrategia de transformación sea sostenible en el tiempo y tienda a presentar mejoras según los datos estadísticos del comportamiento de los incendios estructurales en la Ciudad.

Por otra parte, se viene promoviendo desde la administración distrital y el Concejo de la ciudad el no pago de los servicios virtuales brindados por la entidad, con ello se espera el aumento en la demanda de los servicios. Teniendo en cuenta las últimas tendencias en tecnología y el cambio cultural generado a causa de la



*La pandemia, se ha abierto la posibilidad de dar continuidad en el tiempo de los procesos digitales, facilitando a la ciudadanía el acceso a los servicios, recibir información desde cualquier lugar y horario. Lo anterior nos permite enfrentar los desafíos de la cuarta revolución industrial y hace a la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá una entidad pública competitiva.*

### **Factores de Innovación**

*El nuevo conocimiento creativo y novedoso está encaminado a la utilización de las TICS como medio de acercamiento a la ciudadanía y de prestación de servicios, el cambio cultural tanto al interior como al exterior de la entidad, cambiando la manera de hacer y de recibir los productos, impulsando a todos los colaboradores a formarse y actualizar conocimientos y posicionando mejor a la entidad ante la ciudadanía.*

*La transformación digital creada en la Entidad ha fortalecido los procesos haciendo de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá una entidad pública competitiva con trámites y servicios accesibles y a la vanguardia de la utilización de las TICS, acercando la entidad a la ciudadanía y ampliando la cobertura en el acceso a la misma, con la posibilidad de análisis de datos en tiempo real.*

*En cuanto a las Inspecciones técnicas, los ciudadanos ya no tienen que hacer ningún trámite presencial y próximamente se contará con la posibilidad de pago por la plataforma PSE, complementando así el proceso.*

*La innovación con la transición de la metodología presencial para la formación y capacitación externa a la metodología virtual, generando estos cambios metodológicos para la prestación de los servicios de la entidad de cara al ciudadano, generando retos al equipo interdisciplinario de la entidad y rompiendo paradigmas de servicio que nos han permitido llegar de una manera más eficiente y efectiva a la ciudadanía.*

### **Potencial de intercambio o replicabilidad**

*Esta estrategia permite mostrar a los cuerpos de Bomberos del país la experiencia exitosa de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá con respecto a la incorporación del uso de las TICS para llegar a un amplio número de ciudadanos con los trámites y servicios, logrando abarcar mayor población, minimizando tiempos de respuesta y mejorando la corresponsabilidad con la gestión del riesgo que debe tener la ciudadanía.*

*Es importante mostrar la transformación de estos procesos, que se venían realizando de manera presencial al 100%, haciendo que los recursos tanto humanos como tecnológicos no se aprovecharan de la mejor manera y llegando a menor población, lo que no permitiera asegurar una mayor efectividad en la reducción del riesgo de incidentes en los diferentes grupos poblacionales a los cuales van dirigidos los trámites y servicios de la entidad.*

*Teniendo en cuenta el principio de corresponsabilidad, los ciudadanos serán agentes activos en la prevención de incendios, al fomentar la cultura de la prevención y generar corresponsabilidad de la Gestión del Riesgo en sus localidades. Sumado a esto, podrán gestionar adecuadamente las situaciones de incendios y demás emergencias que se puedan presentar en sus entornos, minimizando los impactos sociales que generan los incendios estructurales.*

*Se considera que esta experiencia puede ser replicada en los diferentes cuerpos de bomberos tanto oficiales como voluntarios del país y mejorar las condiciones de la gestión del riesgo a nivel nacional, promoviendo la corresponsabilidad de la comunidad dentro del ciclo de la gestión del riesgo.*

### **Visibilidad**

*La estrategia ha sido visibilizada por los medios de comunicación establecidos por la Entidad para la divulgación de la información como son Página WEB, Facebook, Twitter, Instagram*

### **Enfoque Red**



No se tiene documentado

### Conocimiento

Documentación alineada con el modelo integrado de planeación y gestión MIPG y la gestión del conocimiento de la entidad

## 2. Análisis de logros.

El punto de servicio de la UAE Cuerpo oficial de Bomberos está a la altura de los mejores desempeños e implementación de ajustes razonables y actuaciones de diseño universal y puede convertirse en referente primario de buenas prácticas del servicio incluyente a la ciudadanía en el distrito capital y la nación.

Dentro de los resultados del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC, Bomberos Bogotá obtiene un 86% de cumplimiento, obtienen los siguientes porcentajes en cada línea:

- Transparencia Pasiva: 100% Transparencia activa 87%
- Mejoramiento continuo 75%
- Articulación interinstitucional 81%
- Talento humano 77%
- Infraestructura para la prestación del servicio 93 %
- Fortalecimiento de la capacidad ciudadana 90%

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

En cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019 capítulo 5, artículo 21, se participó en las sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía del 30 de junio y 28 de noviembre de 2023.

## 4. Proyección 2024

- 1) Mantener el nivel de satisfacción ciudadanía por lo menos a un 98%
- 2) Según la encuesta de satisfacción aplicada en Bomberos Bogotá de enero a diciembre de 2023, se alcanzó un promedio de satisfacción general del 97.2% en la atención prestada en la entidad, se anotó que en la vigencia 2022 se alcanzó una satisfacción del 97%, mientras que en 2021 fue del 88%.
- 3) Atender el 100% de las solicitudes ciudadanas.
- 4) Durante la vigencia 2022 se tramitaron 69.532 procesos para la solicitud de expedición de conceptos técnicos, de enero a octubre de 2023 va un total 73.417 de acuerdo con este comportamiento y el crecimiento de atención, se espera que para 2024 mensualmente se adelanten un promedio de 70.000 procesos entre liquidaciones, radicaciones y recibos de



caja manual.

- 5) Alcanzar 100% en la oportunidad a las respuestas de PQRSD.
- 6) La oportunidad para el trámite y respuesta de las PQRSD ha sido adecuada en la entidad, estando desde el 99%, sin embargo, es imperativo alcanzar el 100%, lo que significa brindar las respuestas dentro de los términos legales.

## 5. Recomendaciones 2024.

- Revisar, analizar y definir las acciones frente a las recomendaciones realizadas por la Veeduría Distrital en el Informe de seguimiento de accesibilidad universal.
- Adelantar acciones de mejora a partir de los resultados del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC y con base en las fichas técnicas de resultado, se identifiquen los aspectos por lineamientos para la buena prestación del servicio.
- Fortalecer los procesos de sensibilización y/o capacitación, con las cuales se logre que los colaboradores de servicio a la ciudadanía apropien toda la información de los manuales y documentos de servicio, en especial los protocolos de atención, así mismo, y en lo posible identificar e implementar mecanismos de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes de los colaboradores que atienden a la ciudadanía en los diferentes canales de atención.
- Actualizar los documentos asociados al proceso de servicio a la ciudadanía.
- Actualizar el manual de servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta las sugerencias realizadas por la secretaria de planeación en el marco de la implementación de la resolución 2210 de 2021.



Amalin Ariza Mahuad  
Subdirectora de gestión Corporativa

**Aprobado por:** Claudia Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista SGC Servicio a la Ciudadanía 

Fecha de elaboración: enero de 2024

