



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

# **INSTRUCTIVO USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNSOFT)**

**SC-PR01-IN01**



	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página 1 de 26

## Contenido

1. OBJETIVO .....	2
2. ALCANCE .....	2
3. DEFINICIONES .....	2
4. MARCO LEGAL.....	3
5. PARÁMETROS PARA EL USO DEL SISTEMA .....	4
6. DOCUMENTOS RELACIONADOS .....	25
7. CONTROL DE CAMBIOS .....	25
8. CONTROL DE FIRMAS .....	26

	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página 2 de 26

## 1. OBJETIVO

Brindar lineamientos para el manejo adecuado de la herramienta sistema digital de turnos, con el fin de brindar una atención cálida, oportuna y digna, al ciudadano (a) de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, en la oficina principal Área de Servicio al Ciudadano.

## 2. ALCANCE

Aplica para servidores Públicos del Área de Servicio al Ciudadano(a), que atienden personalmente a los ciudadanos (as) que requieren de los servicios de la Entidad.

## 3. DEFINICIONES.

**Servicio:** El derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad.

**Sistema de turnos:** Herramienta tecnológica que facilita la consecución de los turnos y orden establecido para la atención a la ciudadanía.

**Calificación del servicio:** Aplicativo por el cual establece la metodología de calificación en los momentos de verdad para determinar la buena atención prestada por el servidor (a) Público (a).

**Estadística:** Estudio que reúne, clasifica, cuantifica y cualifica todos los hechos que tienen una determinada característica en común, para poder llegar a conclusiones a partir de los datos numéricos extraídos del Software administrativo SigFilas.

**Ciudadano:** Es aquella persona (que sin distinción de género sexo, raza religión, etnia) solita los servicios a la entidad.

**Atención:** Es la capacidad de atender con cordialidad, respeto amabilidad, sin tener en cuenta la orientación sexual y aspecto social dando igualdad de oportunidad incluyente dentro de un proceso de servicio a la ciudadanía.

**Cálida:** Es la metodología utilizada para atender a un usuario utilizando vocabulario adecuado, tono de voz suave generando interacción de manera cordial y amable.

**Oportuna:** Respuesta generada al usuario en el menor tiempo posible.

**Tramite:** Es la labor que realiza el usuario ante una entidad para poder gestionar una necesidad o solicitud de servicio.

**Entidad:** Organismo privado o estatal que cumple funciones de carácter administrativo u operativo de acuerdo con su misión o visión.

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

	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página 3 de 26

**Defensor del Ciudadano:** Servidor público que representa a la ciudadanía para defender sus derechos en las entidades u organismos estatales a nivel nacional, teniendo en cuenta los trámites o servicios que la persona solicite.

**Entrega del Concepto:** Documento físico emitido por la Subdirección de Gestión del Riesgo, donde contempla el cumplimiento en cuanto a las características técnicas de un establecimiento comercial en prevención de incendios y materiales peligrosos.

**Información General:** Solicitud de los diferentes servicios que presta la entidad, con el fin de informar al ciudadano (a), brindando asesoría a lo que se requiere.

**Liquidación Concepto:** Servicio que presta la entidad, a través del Área de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de realizar la liquidación en el Sistema de Información misional (SIM).

**Turno preferencial:** Sistema por el cual permite a las personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas, personas de la tercera edad, tienen por ley tomar un turno preferencial, para dar una atención más oportuna, con calidad y calidez, en el Área de Servicio al Ciudadano.

**Radicación de Documentos:** Espacio determinado para recibir documentos que provienen de la ciudadanía tanto interna como externa.

#### 4. MARCO LEGAL

**Decreto 197 2014:** Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C

Constitución Política de 1991: artículo 1º define a Colombia como un “Estado Social de Derecho organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. Artículo 209: La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, de la buena fe, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

**Ley 1437 de 2011 Artículo 5 Numeral 6:** Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

Artículo 7 numeral 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5º de este Código.

**Decreto 371 de 2010:** Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.

**Decreto 448 de 2007:** Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana.

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

	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página 4 de 26

**Decreto 652 de 2011:** Por medio del cual se adopta la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales.

**Ley 134 de 1994:** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

**Código Contencioso Administrativo: Artículo 3º,** establece que las actuaciones administrativas se desarrollarán con base en los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

**Decreto 652 de 2011:** Norma Técnica Distrital Sistema Integrado de Gestión NTDSIG 001-2011: Armonización del Sistema Integrado de Gestión, Desarrollo Administrativo, Responsabilidad Social, Gestión Documental y seguridad de la Información. Numeral 4.2.7 Planificación de la comunicación y la participación parágrafo d) Incorporar los resultados de la participación ciudadana en sus procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación.

**Ley 1474-2011 Artículo 73.** Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

**Directiva 001 de 2014:** Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa para la ciudadanía en Bogotá DC.

**Documento CONPES 3785 Departamento Nacional de Planeación:** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano.

## 5. PARÁMETROS PARA EL USO DEL SISTEMA

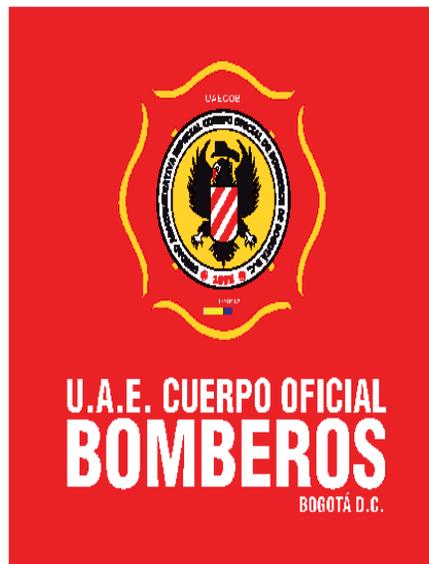
### SISTEMA DE TURNOS

Los servidores públicos (as) del Área de servicio al ciudadano deberán estar atentos en la recepción y/o solicitud del ciudadano (a) para su respectiva orientación en el uso del Dispensador de turnos, con el fin de que pueda tomar el mismo, de acuerdo al servicio requerido.

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página 5 de 26

# BIENVENIDO

## TOQUE LA PANTALLA PARA COMENZAR



**ALL-PcSoft** Sistema Integral de Gestión de Filas - SIGFilas VER 14 Rev 300914 - [www.allpcsoft.com](http://www.allpcsoft.com)

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

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página 6 de 26



**SELECCIONE EL SERVICIO DESEADO**

LIQUIDACION CONCEPTO TECNICO 

QUEJAS Y RECLAMOS 

ENTREGA CONCEPTO TECNICO 

DEFENSOR DEL CIUDADANO 

INFORMACION GENERAL 

RADICACION DOCUMENTOS 

Volver



## Atencion Preferencial

**ALL-PcSoft** Sistema Integral de Gestión de Filas - SIGFilas VER 14 Rev 300914 - www.allpcsoft.com

**Siglas de identificación**

- DC Defensor del Ciudadano
- EC Entrega Concepto
- IG Información General
- LC Liquidación Concepto
- QR Quejas y Reclamos
- PR Preferencial
- RD Radicación de Documentos

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

	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página 7 de 26



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

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página 8 de 26



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

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página 9 de 26

- Se debe indicar al ciudadano (a) que esté pendiente en la pantalla de información sobre el turno asignado.

**Esta Pantalla Solo Muestra la Actividad de Los Turnos en el TV.**

**ENTREGA CONCEPTO TECNICO**

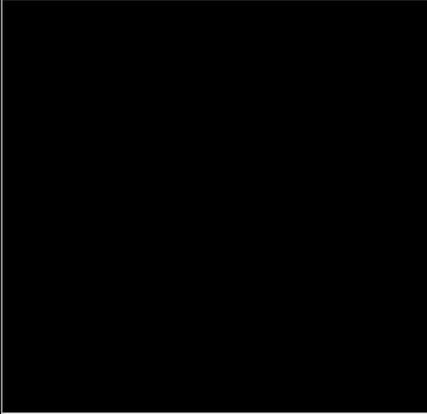
## Turno Ventanilla

**EC014**

**VE4**

Ultimo Turno Atendido

Turno	Ventanilla
RD009	MOD... 0
IG004	MOD... 1
LC008	MOD... 1
LC007	MOD... 1
	MOD... 1
	MOD... 1
	MOD... 1



U.A.E. Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogota [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co) Tel. 3822500



Unidad Administrativa COB

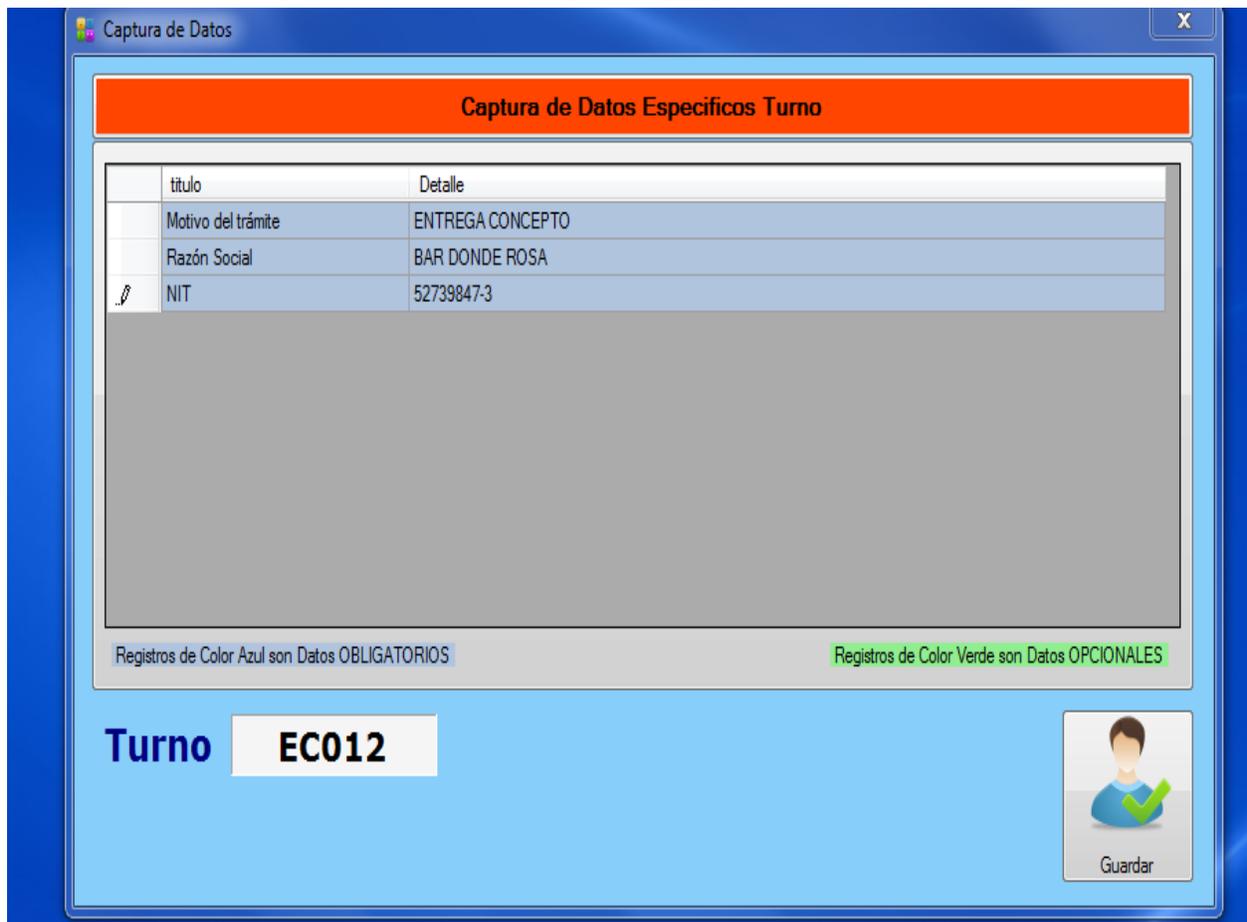


SigFilas Ver. 12 Rev 1.0 - [www.allpcsoft.com](http://www.allpcsoft.com)

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

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página 10 de 26

Una vez, el ciudadano este siendo atendido por el servidor público (a) con el turno asignado, solicitará la siguiente información: Motivo del trámite, Razón social, y el Nit.  
Lo anterior si la solicitud es para la liquidación del concepto técnico o entrega del mismo.



titulo	Detalle
Motivo del trámite	ENTREGA CONCEPTO
Razón Social	BAR DONDE ROSA
NIT	52739847-3

Registros de Color Azul son Datos OBLIGATORIOS

Registros de Color Verde son Datos OPCIONALES

**Turno** **EC012**

Guardar

Si es para atención del Defensor del Ciudadano o Quejas y Reclamos registrar datos en Registros de color verde son Datos OPCIONALES.

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página 11 de 26

Registros de Color Azul son Datos OBLIGATORIOS
Registros de Color Verde son Datos OPCIONALES

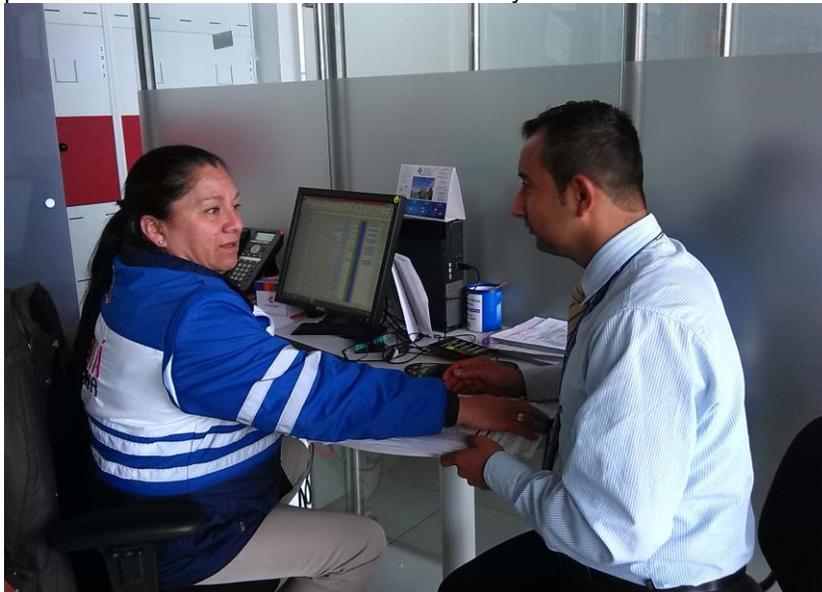
Turno

EC012



Guardar

Brindar la mejor atención al ciudadano con oportunidad y calidad, de acuerdo con los criterios establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor – Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.



**Importante:** Si el turno no es para la atención en el modulo seleccionado, se realizará transferencia de turno a la ventanilla que aplique el servicio. Casos especiales (DC Defensor del Ciudadano, QR Quejas y Reclamos o Radicación de Documentos), el cual se realizara con el mismo número de ficha solicitada por el ciudadano (a).

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

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página 12 de 26



Dar cierre al turno después de brindada la atención y solicitar la calificación al ciudadano (a) sobre el servicio ofrecido por los servidores públicos (as).



Cada vez que se sierra el turno el servidor público (a) estará pendiente que no hayan turnos en cola, con el fin de presentar un buen servicio con oportunidad.

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

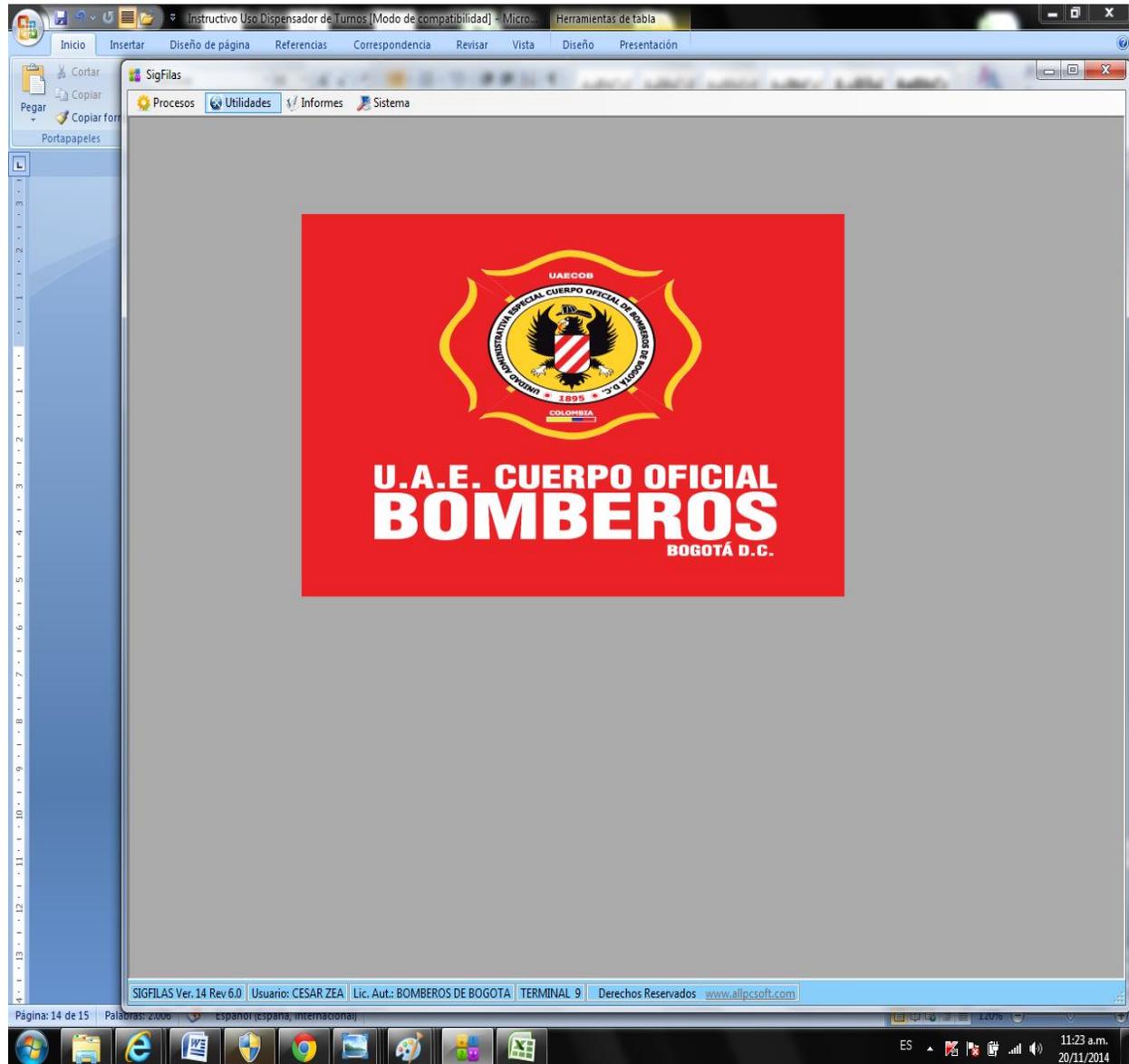
 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01	
		<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Vigencia: 02/11/2021
			Página 13 de 26



Se debe realizar cierre de turnos todos los días a partir de las 4:31 pm en el aplicativo SigFilas, realizar enlace en el link Utilidades.

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

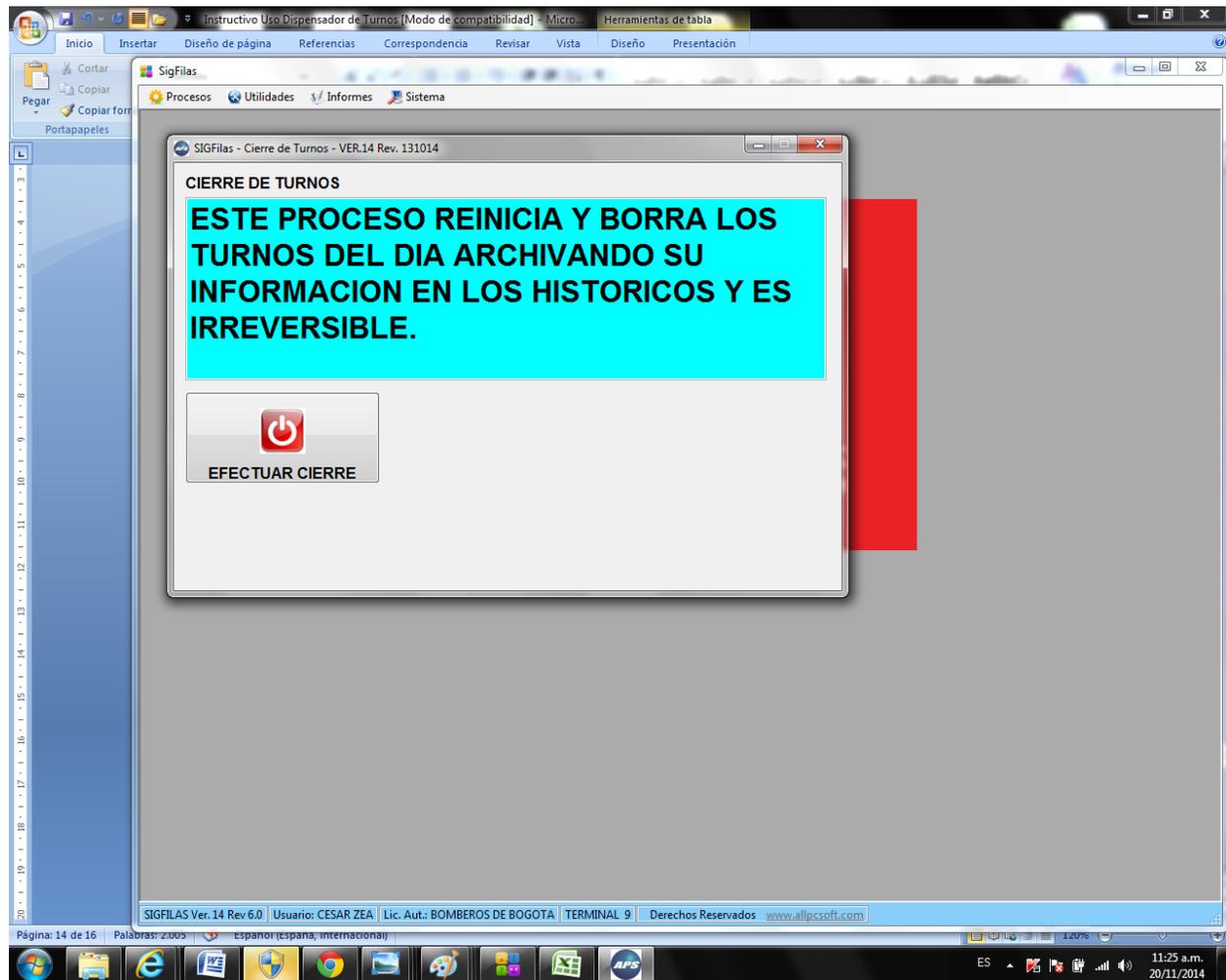
 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página 14 de 26



Picar en el link cierre de turnos, después de ello se pica en el link efectuar cierre y por ultimo pica en el enlace aceptar cierre, con el fin de que los turnos al siguiente día empiecen en ceros, tenga en cuenta que el sistema antes de las 4:31 pm no permite el cierre de turnos.

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

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página 15 de 26



Nota: realizar lo pertinente para el cambio de papel de la impresora térmica cuando el Sistema Dispensador de turnos solicite el cambio de rollo.

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

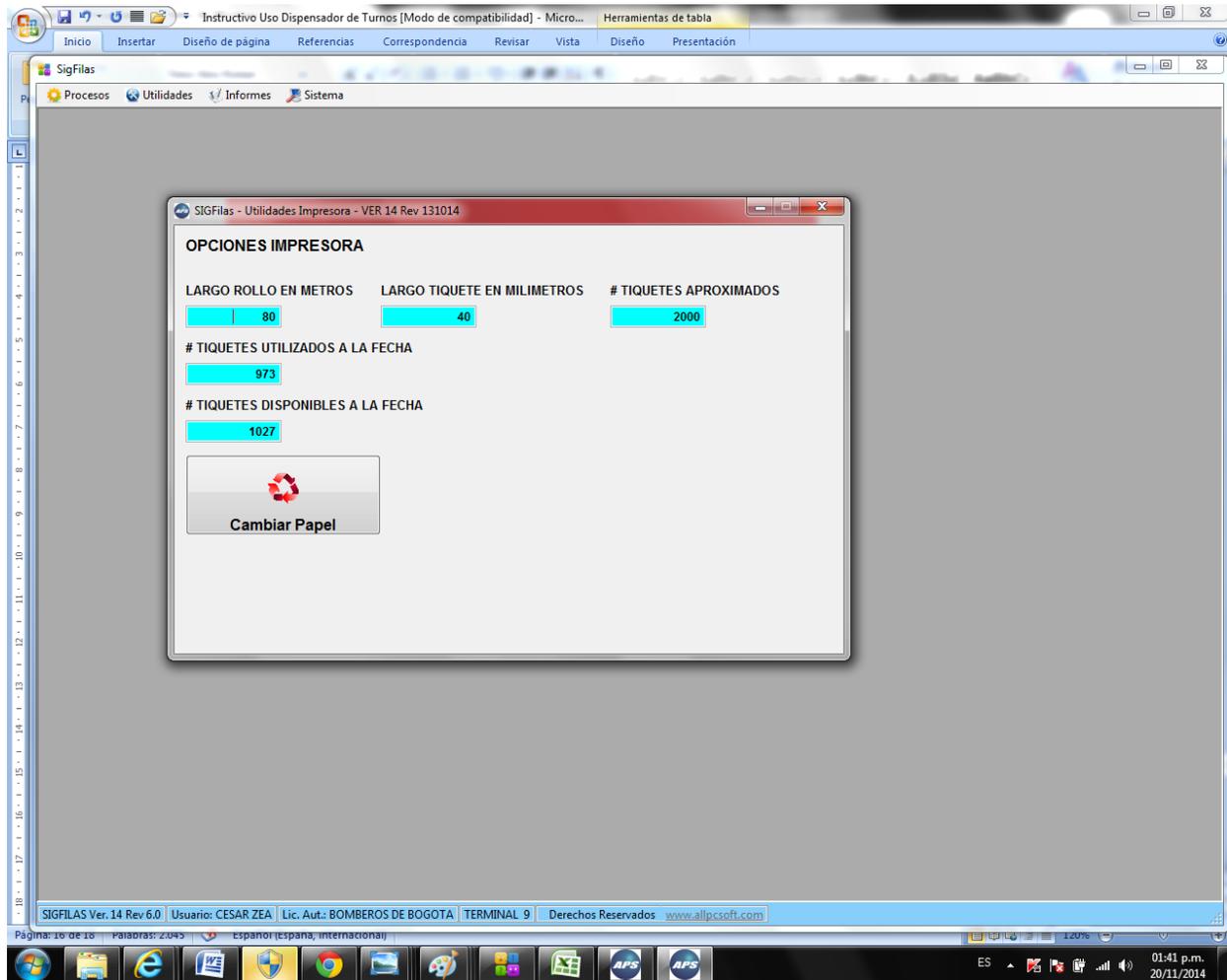
	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página 16 de 26



Después del cambio de papel, es necesario entrar al sistema desde el administrador, link utilidades, entrar al link impresora y dar clic, en el icono (cambiar papel).

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

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página 17 de 26

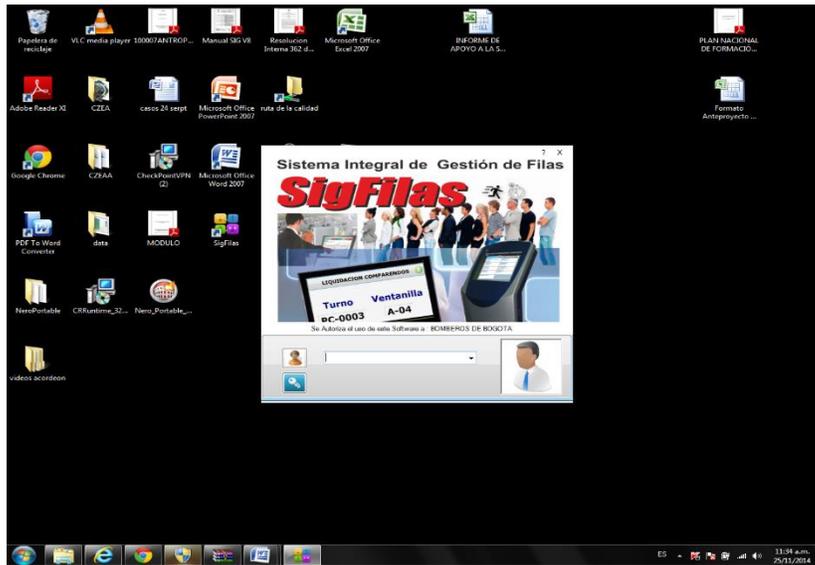


## 1. Administrador Programa SigFilas

- Para verificar la información sobre los servicios solicitados por la ciudadanía, se ingresa con el usuario del administrador del sistema dispensador de turnos que está a cargo de la coordinación y de un servidor público del área como apoyo para revisar y realizar los informes respectivos de las estadísticas de servicio.

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

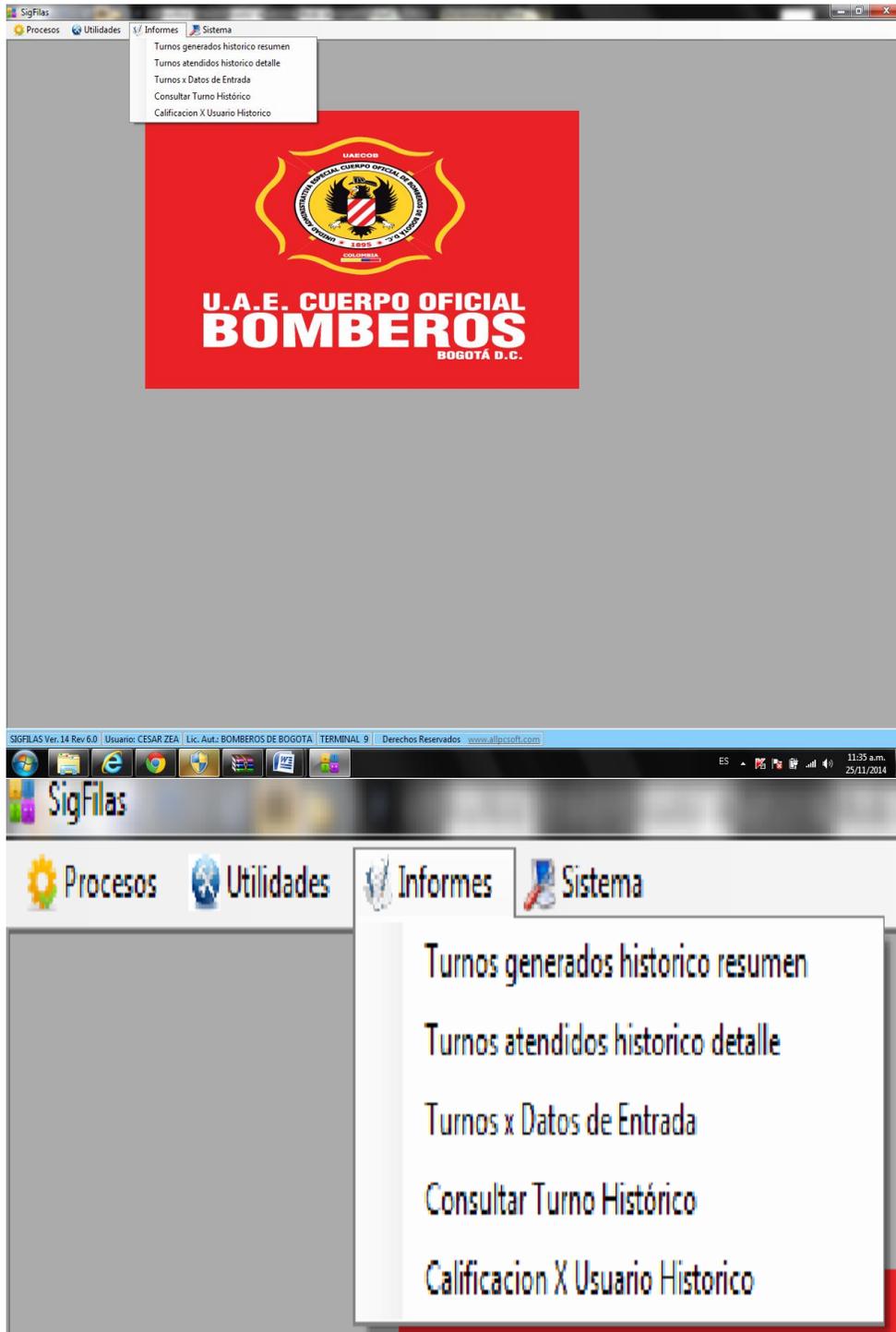
 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página 18 de 26



- Desde estos usuarios se podrá revisar los datos generados por el Sistema digital de turnos, a través del link Informes explorando los diferentes mecanismos para generar las estadísticas de servicio por resumen o por detalle, dependiendo de la información que se solicite.

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

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página 19 de 26



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

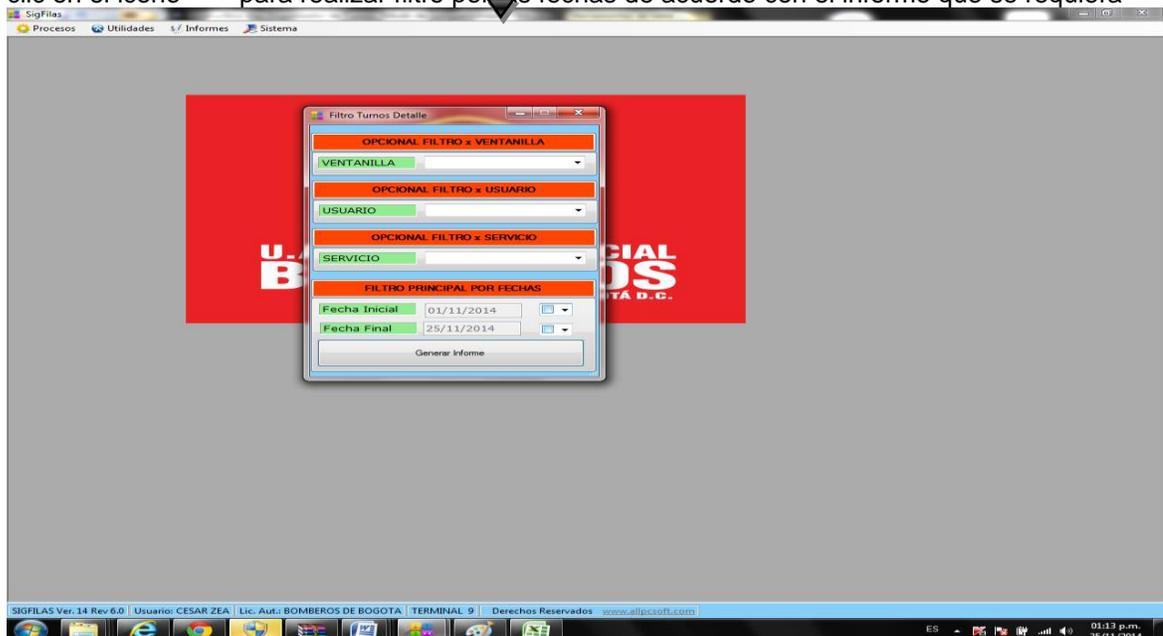
	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01	
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01	
		Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
		<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página <b>20</b> de <b>26</b>

- Nota: El programa está identificado como SigFilas en el escritorio de cada usuario para la administración del recurso.

## 2. INFORMES Y ESTADÍSTICAS

- Recopilar la información generada a través del administrador del programa SigFilas para las estadísticas de atención.
- Realizar estadística por turnos generados histórico resumen
- Realizar Estadística por turnos generado histórico detalle
- Realizar estadística por turnos datos entrada
- Realizar estadística consulta turno histórico
- Realizar las estadísticas calificación por usuario histórico
- Nota: se recomienda hacer los informes por turno generado histórico detalle, teniendo en cuenta que la estadística que arroja este programa viene con las siguientes características:  
Turno por punto de atención, estado del turno, turnos de atención por día de la semana y turnos de atención hora del día.

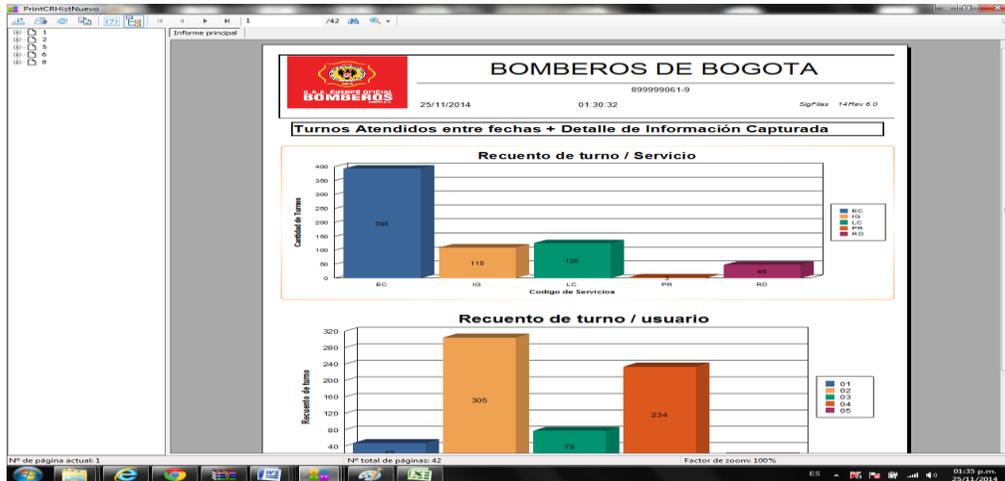
- Ejemplo: cuando se genere las estadísticas a través del administrador se genera link informes, después clic turnos atendidos por histórico o detalle, siguiente paso por filtro principal por fechas, clic en el icono  para realizar filtro por las fechas de acuerdo con el informe que se requiera



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

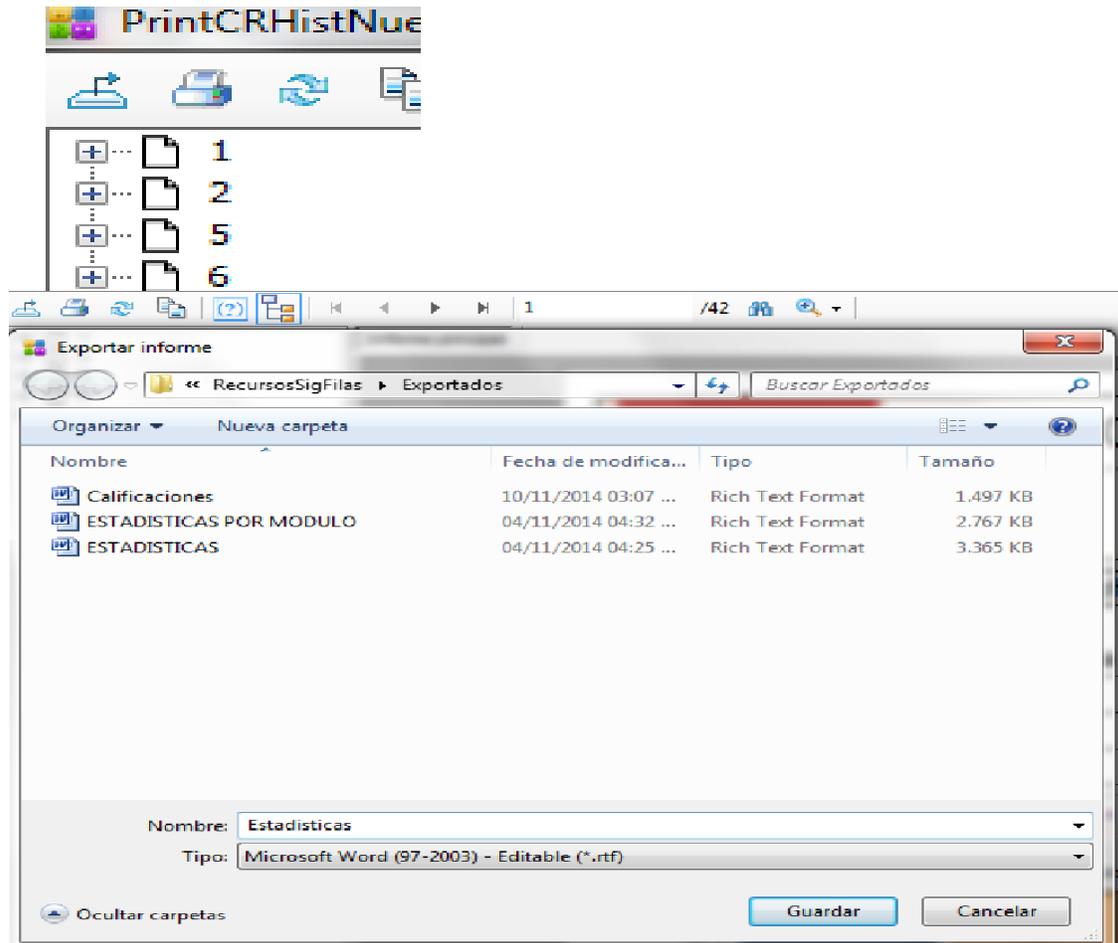
 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página 21 de 26

- Para poder generar estas estadísticas es importante guardar la información generada por el administrador SigFilas de la siguiente manera.



Exportar informe en el icono  nombrar al archivo, tipo de documento Word 97 2003 editable, después clic en guardar y finalizar aceptar.

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b>      SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA      Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página 22 de 26



- Para buscar la estadística generada por el administrador SigFilas, se remite al Disco Local del equipo, carpeta ALLPCSOFT, carpeta SigFilas, carpeta recursos SigFilas, Carpeta exportados y allí encontrará el informe que guardo desde el administrador.
- Si requiere guardar estos archivos en otra carpeta, el sistema solo los deja guardar desde la carpeta exportados.

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



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

Nombre del procedimiento

## SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Código: SC-PR01-IN01

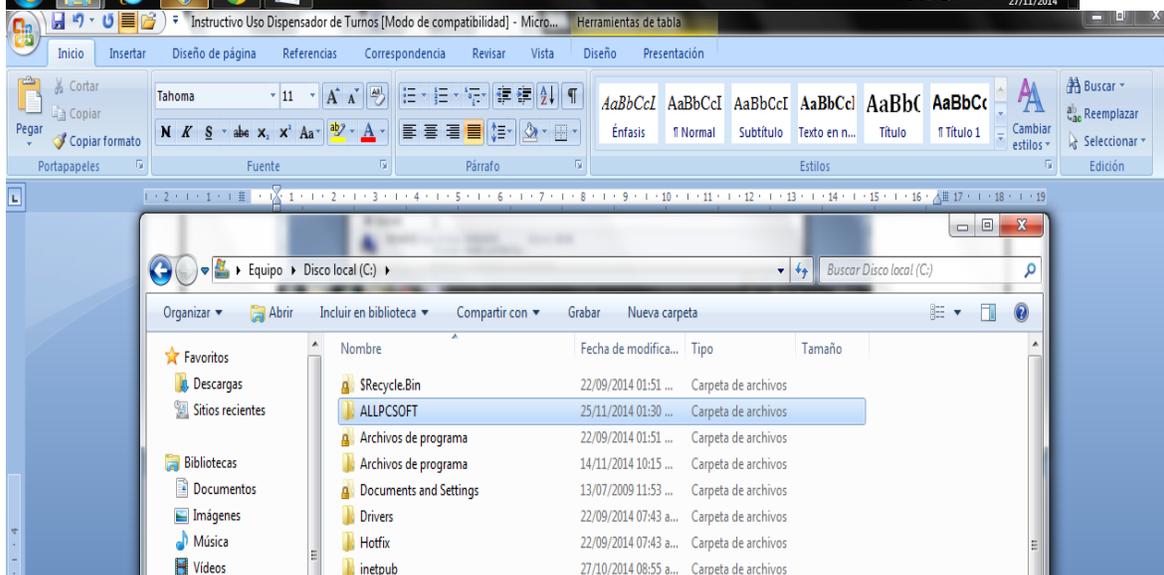
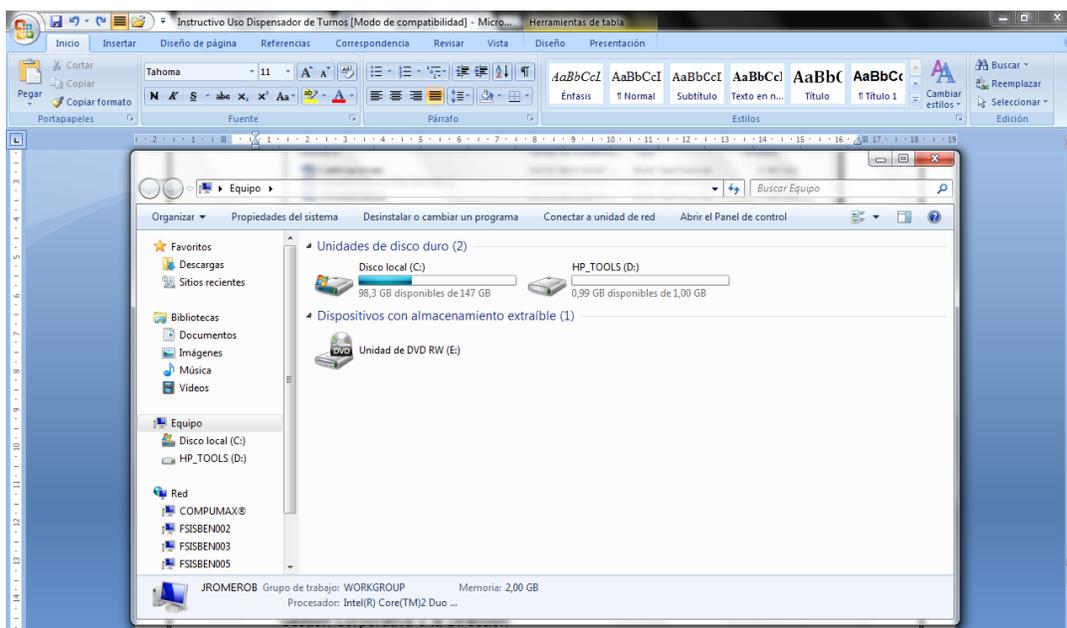
Versión:01

Nombre del Instructivo

## USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)

Vigencia: 02/11/2021

Página 23 de 26



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



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

Nombre del procedimiento

## SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Nombre del Instructivo

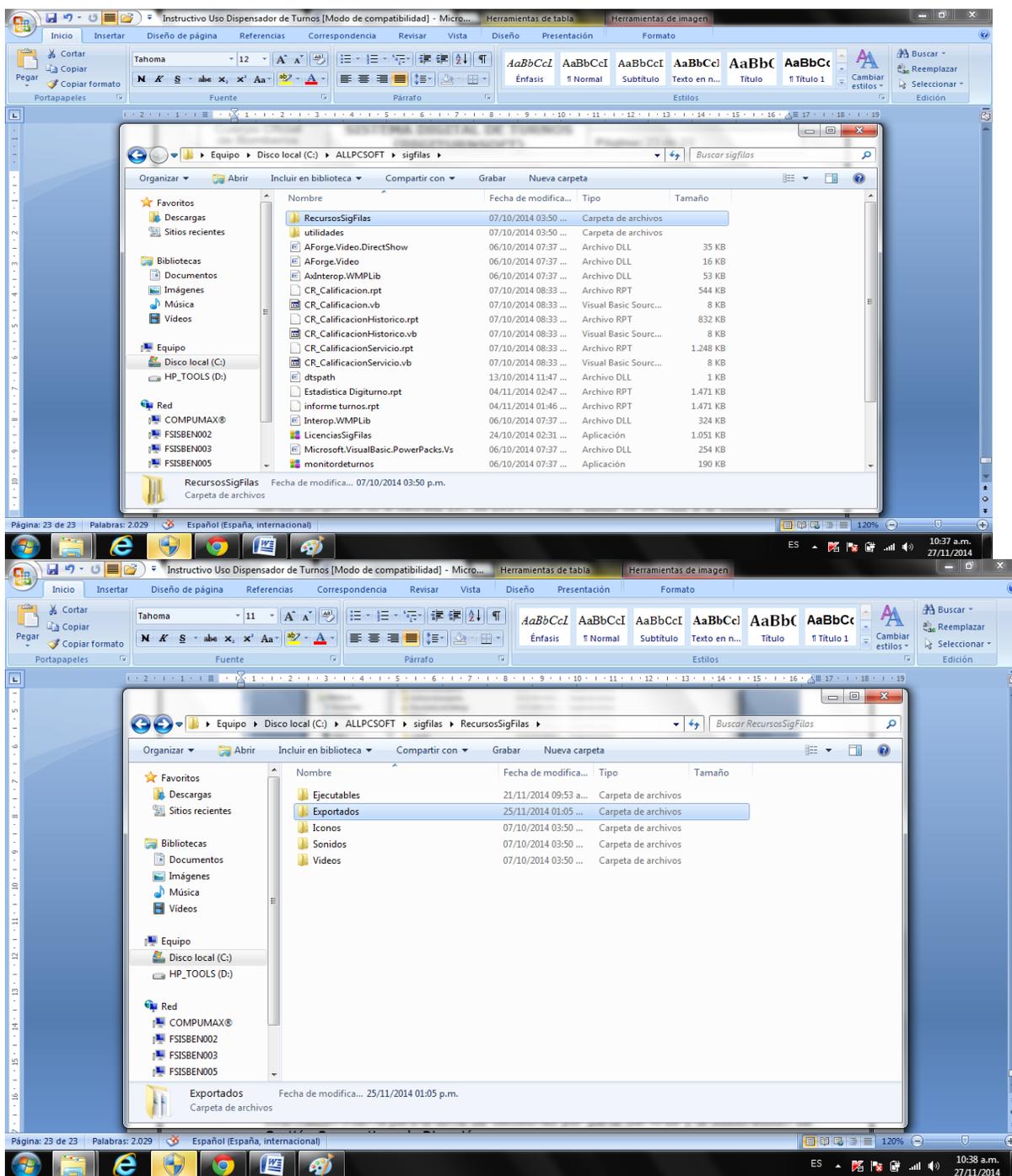
## USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)

Código: SC-PR01-IN01

Versión:01

Vigencia: 02/11/2021

Página 24 de 26



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

	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página 25 de 26

- Las estadísticas se presentarán de manera trimestral generando un informe sobre el servicio.
- El informe será publicado en la página Web para conocimiento de la ciudadanía.
- Nota: estas estadísticas se realizarán a nivel general o al detalle si se requiere información interna para la toma de decisiones por parte del Área, la Subdirección de Gestión Corporativa o la Dirección
- Estos informes serán sujetos de revisión por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa, con el fin de analizar el comportamiento de la atención por parte de los servidores públicos (as) que atienden al ciudadano (a), para tener en cuenta la idoneidad y evaluación sobre la calidad, calidez, oportunidad y coherencia del servicio, dando cumplimiento al decreto 197 de 2014. Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	DOCUMENTO
SC-PR01	Satisfacción de la ciudadanía
SC-PO-01	Política de tratamiento de datos
	Manual de servicio a la ciudadanía

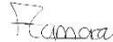
## 7. CONTROL DE CAMBIOS

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

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

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del procedimiento	Código: SC-PR01-IN01
	<b>SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA</b>	Versión:01
	Nombre del Instructivo	Vigencia: 02/11/2021
	<b>USO DEL SISTEMA DIGITAL DE TURNOS (DIGITURNOSOFT)</b>	Página <b>26</b> de <b>26</b>

### 8. CONTROL DE FIRMAS

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

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