



[Honor, Valor, Disciplina]

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

---

**Informe**  
**Plan de Participación Ciudadana**  
**3er Trimestre**  
**2019**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



## Contenido

|      |   |    |
|------|---|----|
| 1.   | Introducción.....   | 3  |
| 2.   | Avance plan de participación ciudadana tercer trimestre 2019..... | 4  |
| 2.1. | Cumplimiento por Dependencia .....                                | 4  |
| 3.   | Cumplimiento por Actividad .....                                  | 5  |
| 4.   | Matriz Resultados consolidados.....                               | 8  |
| 5.   | Conclusiones y recomendaciones .....                              | 11 |



## 1. Introducción

La participación ciudadana son espacios de interlocución que tienen incidencia entre la ciudadanía y la administración frente a temas específicos del manejo de la Gestión pública.

Estas instancias permiten que se generen espacios en donde los ciudadanos puedan expresar sus necesidades, sus dudas, sus requerimientos, con el fin de aumentar la efectividad, la transparencia, la gobernabilidad y la garantía de los derechos

Dando cumplimiento a las directrices y políticas trazadas en materia de participación ciudadana contenidas en la Ley 850 de 2003 sobre Veedurías ciudadanas, en la Ley 134 de 1994 sobre mecanismos de participación ciudadana y en el Decreto 480 de 2007 que crea y estructura el Sistema Distrital de Participación ciudadana, **la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá**, en el último semestre de 2016 trabajó en la actualización del procedimiento de participación ciudadana y en el plan de participación ciudadana, estableciendo los mecanismos de participación, propiciando y disponiendo estos espacios para atender y buscar la retroalimentación a los requerimientos de la ciudadanía.

Es así como la Oficina de Planeación en coordinación con todas las Dependencias de la Entidad, construyeron el documento Plan de Participación Ciudadana, con el cual se pretende que tanto funcionarios de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos como la ciudadanía, fortalezcan y creen canales de comunicación y de fácil acceso para la información, teniendo en cuenta todas las normas vigentes para el ejercicio de los derechos participativos..

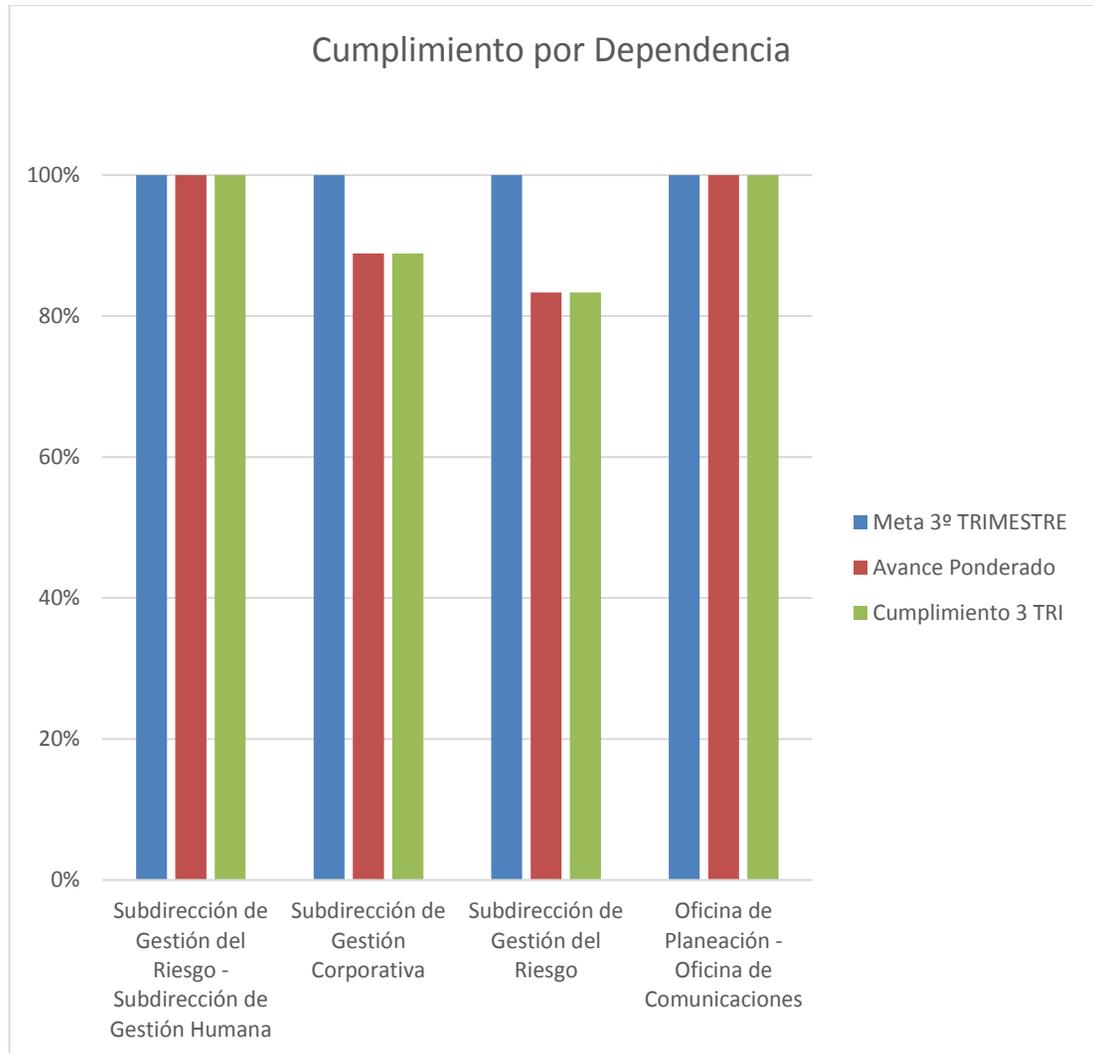
## 2. Avance plan de participación ciudadana tercer trimestre 2019.

De acuerdo al consolidado de la gestión por las dependencias en el Plan de participación Ciudadana correspondiente al tercer trimestre del año, respecto a la meta programada y el avance reportado, se refleja un cumplimiento del 92%.



### 2.1. Cumplimiento por Dependencia

A continuación, se presenta el cumplimiento de las 4 Dependencias de acuerdo a lo programado y al avance de la gestión en el tercer trimestre del año.



### 3. Cumplimiento por Actividad

En la siguiente tabla se refleja el cumplimiento por actividad, tipo de resultado y el avance respecto a la meta del trimestre. Por lo anterior se presenta la medición de desempeño, los cuales se detallan a continuación:



### Oficina Asesora de Planeación - Oficina de Comunicaciones

| Nombre de la Actividad   | Tipo de resultado | META 3ER TRIMESTRE | Avance | Cumplimiento 3 TRI |
|--|-------------------|--------------------|--------|--------------------|
| Ejercicios de Rendición de Cuentas de la UAECOB  | EXCELENTE         | 75%                | 75%    | 100%               |
| Participación en los ejercicios de rendición de cuentas y diálogos ciudadanos del Sector Seguridad               | EXCELENTE         | 75%                | 75%    | 100%               |
| Generar espacio virtual para la interacción de la ciudadanía referente a los informes de la gestión de la UAECOB | EXCELENTE         | 75%                | 75%    | 100%               |

### Subdirección de Gestión del Riesgo

| Nombre de la Actividad  | Tipo de resultado | META 3ER TRIMESTRE | Avance | Cumplimiento 3 TRI |
|---|-------------------|--------------------|--------|--------------------|
| Gestión de las Capacitaciones empresariales y comunitarias                    | MALO              | 75%                | 38%    | 50%                |
| Divulgación de una campaña de gestión del riesgo en las localidades de Bogotá | EXCELENTE         | 75%                | 75%    | 100%               |
| Gestión del Curso de Bomberitos   | EXCELENTE         | 75%                | 75%    | 100%               |



### Subdirección de Gestión Humana

| Nombre de la Actividad                                | Tipo de resultado | META 3ER TRIMESTRE | Avance | Cumplimiento 3 TRI |
|---|-------------------|--------------------|--------|--------------------|
| Actualización base de datos de los grupos de interés. | EXCELENTE         | 75%                | 75%    | 100%               |

### Subdirección de Gestión Corporativa

| Nombre de la Actividad   | Tipo de resultado | META 3ER TRIMESTRE | Avance | Cumplimiento 3 TRI |
|--|-------------------|--------------------|--------|--------------------|
| Participación en las Ferias del Servicio al Ciudadano  | REGULAR           | 60%                | 40%    | 67%                |
| Medición del nivel de satisfacción general del ciudadano en los puntos de atención de la UAECOB. | EXCELENTE         | 90%                | 90%    | 100%               |
| Medición de la satisfacción a la respuesta Gestión y Atención a las PQRS.                        | EXCELENTE         | 90%                | 90%    | 100%               |

## 4. Matriz Resultados consolidados

A continuación, se presenta la siguiente matriz con los resultados por responsable, las acciones realizadas e impacto a la comunidad de lo ejecutado a corte 30 de septiembre de 2019:

| INFORMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN |  |  |  | SEGUIMIENTO 3ER TRIMESTRE |              |  |  |
|---|--|--|--|---------------------------|--------------|--|--|
| No.   | Nombre de la Actividad   | Descripción Meta   | Responsable de la actividad                              | META 3er TRI              | Cumplimiento | Descripción avance   | Impacto que genera al ciudadano  |
| 1   | Actualización base de datos de los grupos de interés.  | Cumplimiento de las 4 gestiones para la actualización de los Grupos de Interés, mediante la realización de las mesas de trabajo  | Carolina Sánchez Lopez- Psicóloga Sub. De Gestión Humana | 75%                       | 100%         | En el tercer trimestre se realiza diferentes mesas de trabajo para la identificación de los grupos de interés de la UAECOB; con uno o dos representantes de cada una de las siguientes entidades: la Policía Nacional de Colombia, Secretaria Distrital de Salud, la Universidad San Buenaventura y de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.                               | Se identificaron varios grupos de interés mediante las mesas de trabajo con Secretaria Distrital de Salud, Policía Nacional de Colombia y la Universidad San Buenaventura con las cuales se crea un acuerdo con la finalidad de priorizar a la comunidad con riesgo de conductas suicidas, y desarrollar una Guía Interinstitucional de atención para la comunidad con conductas suicidas con la posibilidad de elaborar un programa a nivel distrital y nacional. |
| 2   | Participación en las Ferias del Servicio al Ciudadano  | Participación en los Súper Cade Móvil de la Ferias de Servicio al Ciudadano de acuerdo a cronograma generado por la Secretaría General Dirección del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano. | Cesar Augusto Zea - Líder de Servicio al Ciudadano       | 60%                       | 67%          | Se participó en feria de servicios Rafael Uribe Uribe y en Teusaquillo; el soporte es el acta de asistencia de ciudadanos. El avance correspondiente al trimestre fue del 60% de acuerdo a la programación durante el trimestre  | El impacto referente a esta actividad afecta positivamente en cuanto a los conocimientos de los trámites y servicios que presta la UAECOB, a fin de sensibilizar sobre la importancia en la prevención de incendios y seguridad humana de acuerdo con el proceso que se requiera para el trámite, así como lo que debe desarrollar la ciudadanía frente a los conceptos técnicos de los establecimientos.  |
|   | Medición del nivel de satisfacción general del ciudadano en los puntos de atención de la UAECOB. | Medición del nivel de satisfacción en cuanto a tiempo de respuesta, claridad de la información y trato digno. En el punto principal y red CADE 3 informes mes vencido                            | Cesar Augusto Zea - Líder de Servicio al Ciudadano       | 90%                       | 100%         | La medición del nivel de satisfacción en cuanto a tiempo de respuesta, claridad de la información y trato digno es del 95,69% en los puntos de atención, con el soporte de la hoja de Excel y la fórmula de tabulación. De acuerdo a la actividad desarrolla se cumple por encima del 90% que es la meta correspondiente al trimestre el cual se cumplió a cabalidad durante el periodo, según lo ponderado. | A través de la medición de satisfacción, se genera un análisis que permite verificar la atención recibida por parte de los servidores hacia la ciudadanía, con el fin de poder cualificar al equipo de trabajo y mantener la buena atención, razón por la cual siempre se hace necesario la autoevaluación del proceso frente a las inconformidades ciudadanas.  |



| INFORMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN |   |   |  | SEGUIMIENTO 3ER TRIMESTRE |              |  |  |
|---|---|---|--|---------------------------|--------------|--|--|
| No.   | Nombre de la Actividad  | Descripción Meta  | Responsable de la actividad                        | META 3er TRI              | Cumplimiento | Descripción avance   | Impacto que genera al ciudadano  |
|   | Medición de la satisfacción a la respuesta Gestión y Atención a las PQRS.     | Medición del nivel de satisfacción en la respuesta al ciudadano de las PQRS que se gestionan en la Entidad.               | Cesar Augusto Zea - Líder de Servicio al Ciudadano | 90%                       | 100%         | La medición del nivel de satisfacción en la respuesta al ciudadano de las PQRS que se gestionan en la entidad arroja un 97% de satisfacción de los meses de junio, julio y agosto, de acuerdo con la encuesta telefónica. Se cumplió por encima del 90% de la meta ponderada durante el trimestre, es importante identificar que, para el periodo del reporte, mejoró la satisfacción en las PQRS, donde el porcentaje de mejora fue del 3,3% más del total anterior del 93,7%.  | Permite verificar los tiempos de oportunidad, la satisfacción y las respuestas de fondo frente a lo solicitado por el ciudadano, con el fin de verificar al interior de la entidad si se cumple con los criterios normativos vigentes.   |
| 3   | Gestión de las Capacitaciones empresariales y comunitarias                    | Capacitar a las personas del distrito que soliciten capacitación en los temas de Gestión del riesgo que dicta la entidad. | Jorge Alberto Pardo Torres                         | 75%                       | 50%          | Para el tercer trimestre del 2019 se tiene un dato consolidado de 42 brigadas empresariales capacitadas que corresponden a 465 personas y se han capacitado 6689 personas de la comunidad. Que corresponde a 349 organizaciones.   | Se genera en el ciudadano una conciencia para la toma de medidas preventivas en la preparación ante las emergencias, comportamiento ante el fuego de una manera organizada, buscando interiorizar sus conceptos y generar responsabilidad en el manejo de desastres.   |
|   | Divulgación de una campaña de gestión del riesgo en las localidades de Bogotá | Divulgar en las 20 localidades una campaña de Gestión del Riesgo.   | Jorge Alberto Pardo Torres                         | 75%                       | 100%         | Se inició con la divulgación en los centros comerciales de la campaña de hogar seguro y la casa inflable. Igualmente se realizó el día 8 de junio una jornada de sensibilización y prevención de incendios forestales y causas del cambio climático en compañía del área de gestión ambiental en la localidad de USME barrio nuevo porvenir.<br>También se desarrollan diferentes campañas de prevención como son: la FERIA DE LA SEGURIDAD CAMPAÑA DE PREVENCIÓN; CAMPAÑA BOMBEROS EN TU LOCALIDAD; CAMPAÑA BOMBEROS EN TU CENTRO COMERCIAL; CAMPAÑA SHUT DE BASURAS; CAMPAÑA EDIFICACIONES DE GRAN ALTURA; CAMPAÑA ÉPOCA DE VIENTOS. se impactaron las siguientes localidades<br>Usme 3 de agosto del 2019, Tunjuelito 21 de septiembre 2019, Kennedy 28 de septiembre 2019, Rafael Uribe Uribe 21 de septiembre 2019, San Cristóbal 31 de agosto de 2019, Chapinero 18,19,24 y 25 de agosto 2019, Teusaquillo 7 de septiembre 2019, Suba 6 de | Fortalecer la participación ciudadana y el empoderamiento de la comunidad mediante la construcción de una ciudadanía resiliente y responsable que plantee medidas preventivas para el manejo de las condiciones que afectan sus entornos, que contemple medidas autogestionarias; a partir de la identificación, prevención, mitigación de sus riesgos y la preparación ante situaciones de emergencia, de una manera organizada en Gestión del Riesgo contra incendios, materiales peligrosos y accidentes en el hogar. |



| INFORMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN |  |   |   | SEGUIMIENTO 3ER TRIMESTRE |              |   |   |
|---|--|---|---|---------------------------|--------------|---|---|
| No.   | Nombre de la Actividad   | Descripción Meta  | Responsable de la actividad   | META 3er TRI              | Cumplimiento | Descripción avance  | Impacto que genera al ciudadano   |
|   |  |   |   |                           |              | septiembre, Mártires y Sumapaz 14 de septiembre del 2019.   |   |
|   | Gestión del Curso de Bomberitos  | Gestionar las actividades necesarias para realizar los 2 cursos Nicolás Quevedo Rizo durante la vigencia.                               | Jorge Alberto Pardo Torres  | 75%                       | 100%         | Se realizó el primer curso de Bomberitos Nicolas Quevedo Rizo en el cual se hace la introducción presentando al cuerpo oficial de bomberos en cada una de las estaciones, dándoles a conocer los peligros naturales o provocados, donde están ubicadas cada una de las estaciones, funciones de los bomberos, símbolos, clases de fuego, peligros y como se controlan los incendios, además el equipo de protección de los bomberos, con que maquinas cuentan los bomberos, sus elementos de trabajo; con lo cual participaron 377 niños.<br><br>Se Planifica Curso del mes de diciembre. | Se Busca fomentar conductas seguras en la comunidad infantil , para prevenir la ocurrencia de emergencias o para enseñar la manera correcta de actuar cuando estas ocurren, mediante el desarrollo de estrategias pedagógicas de carácter preventivo que permitan incorporar en el imaginario y comportamiento de los niños, niñas y jóvenes, cambios en su forma de ver, sentir, conocer y representar el significado de la prevención, con el propósito de divulgar mensajes perdurables que promuevan la cultura de la prevención. |
| 4   | Ejercicios de Rendición de Cuentas de la UAECOB  | Gestionar las actividades de los diferentes ejercicios de Rendición de Cuentas de la UAECOB a la ciudadanía                             | Área de Planeación y Gestión Estratégica - Oficina de Comunicaciones. | 75%                       | 100%         | Se avanzó en el ejercicio de Rendición de Cuentas, en la que se realizó un evento transmitido por Canal Capital, con participación ciudadana, de la Veeduría y de la Secretaría de Seguridad, convivencia y justicia como cabeza de sector<br>Evidencia:<br><a href="https://www.youtube.com/watch?v=dl_1N1WP6">https://www.youtube.com/watch?v=dl_1N1WP6</a>   | A través del Canal Capital logramos llegar a 7.090 televidentes, de acuerdo al informe de medición de audiencia de Canal Capital. Evidencia: adjunta<br>Por otro lado, en el canal de YouTube, en el cual fue subido, ha contado con 105 visualizaciones. Evidencia en: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=dl_1N1WP6">https://www.youtube.com/watch?v=dl_1N1WP6</a>   |
|   | Participación en los ejercicios de rendición de cuentas y diálogos ciudadanos del Sector Seguridad | Participar en los ejercicios de rendición de cuentas y diálogos con la ciudadanía del Sector Seguridad en las localidades de la ciudad. | Área de Planeación y Gestión Estratégica - Oficina de Comunicaciones. | 75%                       | 100%         | Participamos en la rendición de cuentas de la Secretaria de Seguridad, realizada en la Plaza del Voto Nacional, donde se dialogó con la ciudadanía en temas de inversión y fortalecimiento de la entidad<br>Evidencia:<br><a href="https://twitter.com/BomberosBogota/status/1105197392234795008">https://twitter.com/BomberosBogota/status/1105197392234795008</a>   | Con esta participación y los movimientos en redes sociales, llegamos a 5,571 impresiones, con una interacción de 1,029 ciudadanos. Estos se evidencian en Facebook en <a href="https://www.facebook.com/BomberosOficialEsdeBogota">https://www.facebook.com/BomberosOficialEsdeBogota</a> Del 11 de marzo de 2019   |



| INFORMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN |  |   |   | SEGUIMIENTO 3ER TRIMESTRE |              |   |   |
|---|--|---|---|---------------------------|--------------|---|---|
| No.   | Nombre de la Actividad   | Descripción Meta  | Responsable de la actividad   | META 3er TRI              | Cumplimiento | Descripción avance  | Impacto que genera al ciudadano   |
|   | Generar espacio virtual para la interacción de la ciudadanía referente a los informes de la gestión de la UAECOB | Habilitar los espacios virtuales de interacción de la ciudadanía de los informes de gestión, durante la vigencia. | Área de Planeación y Gestión Estratégica - Oficina de Comunicaciones. | 75%                       | 100%         | Se habilitaron las redes sociales para que la ciudadanía pudiera dar su opinión sobre lo que querían que les contaran en la Rendición de Cuentas institucional. Evidencia: Encuesta publicada el 15 de febrero en <a href="https://www.facebook.com/BomberosOficialesdeBogota">https://www.facebook.com/BomberosOficialesdeBogota</a> | Con estas encuestas, dos en total, llegamos a 1.497 impresiones, con una interacción de 60 ciudadanos que quisieron participar activamente. Esto se evidencia en Facebook en <a href="https://www.facebook.com/BomberosOficialesdeBogota">https://www.facebook.com/BomberosOficialesdeBogota</a> del 15 de febrero de 2019. |

## 5. Conclusiones y recomendaciones

- Se destaca el impacto positivo que genera la UAECOB en la comunidad, con la participación de las ferias de servicio al ciudadano convocadas por la Secretaría general, espacio donde la entidad interactúa directamente y atiende de manera eficiente los requerimientos y necesidades de la ciudadanía.
- En el marco de hacer partícipe a la ciudadanía, en la gestión que desarrolla la UAECOB, se desarrolló el ejercicio de rendición de cuentas de manera conjunta con la Secretaría de Seguridad, defensa y justicia. Adicional a ello se creó una herramienta de interacción para que el ciudadano conozca los resultados de los planes que maneja la Entidad.
- En relación a que la periodicidad del seguimiento del presente plan se realiza trimestralmente, es importante que las Áreas y Dependencias responsables del mismo, adopten herramientas de control que permitan evaluar su cumplimiento y ejecución.
- Cumplimiento efectivo en el 92% de las actividades ejecutadas para el periodo correspondiente al tercer trimestre del año en curso.



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

*Original firmado*  
GONZALO CARLOS SIERRA VERGARA  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Nicolás Suárez Casallas. Profesional OAP

Calle 20 No. 68 A-06  
PBX 382 25 00  
Fax extensión 1562  
[www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)  
Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS