

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
INFORME DE GESTIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

PRIMER TRIMESTRE 2024

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO.....	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
DATOS Y FUENTES	2
1. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	2
1.2. FRECUENCIA DE LOS MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES.....	4
1.3. TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	4
1.4. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA SUBTEMA Y TIPO DE PETICIÓN.....	5
1.5. CALIDAD EN LAS RESPUESTAS	6
2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	7
3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO	10
3.2. FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE LA CIUDADANIA	10
3.3. TRANSPARENCIA ACTIVA.....	12
3.4. TRANSPARENCIA PASIVA.....	14
3.5. CUALIFICACIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO.....	14
3.6. LENGUAJE CLARO	14
3.7. INFRAESTRUCTURA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	15
3.8. ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	15
3.9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	15
3.10. MEJORAMIENTO CONTINUO	16
4. RECOMENDACIONES	17

INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Gestión Corporativa lidera la implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía en Bomberos Bogotá, a través del proceso de servicio a la ciudadanía, que tiene como objetivo “Establecer las directrices de interacción entre la entidad y la ciudadanía a través de canales efectivos de comunicación para prestar una atención oportuna en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y demás normas que regulan la atención ciudadana”, en este sentido se presentan las acciones y los resultados institucionales alcanzados durante el primer trimestre de 2024.

OBJETIVO

Socializar los resultados y avances alcanzados durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2024, desde servicio a la ciudadanía, como aporte al seguimiento institucional y toma de acciones por parte del comité institucional de gestión y desempeño.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Consolidar y analizar el trámite de los requerimientos de la ciudadanía, en relación con la recepción, registro y atención de estos por parte de las dependencias parametrizadas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, conforme al procedimiento interno y la directriz distrital.
2. Reportar y analizar los resultados de las actividades ejecutadas desde el servicio a la ciudadanía, identificando oportunidades que permitan mejorar la satisfacción ciudadana.

DATOS Y FUENTES

Los datos para la elaboración del informe son el resultado de las actividades y acciones realizadas desde Servicio a la Ciudadanía, registradas en las bases y sistemas de información destinados para tal fin:

- El sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te escucha”
- Plan de acción servicio a la ciudadanía
- Plan de transparencia y ética pública 2024
- Resultados de las encuestas de percepción
- Sistema de Información misional
- Bases de atención

1. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

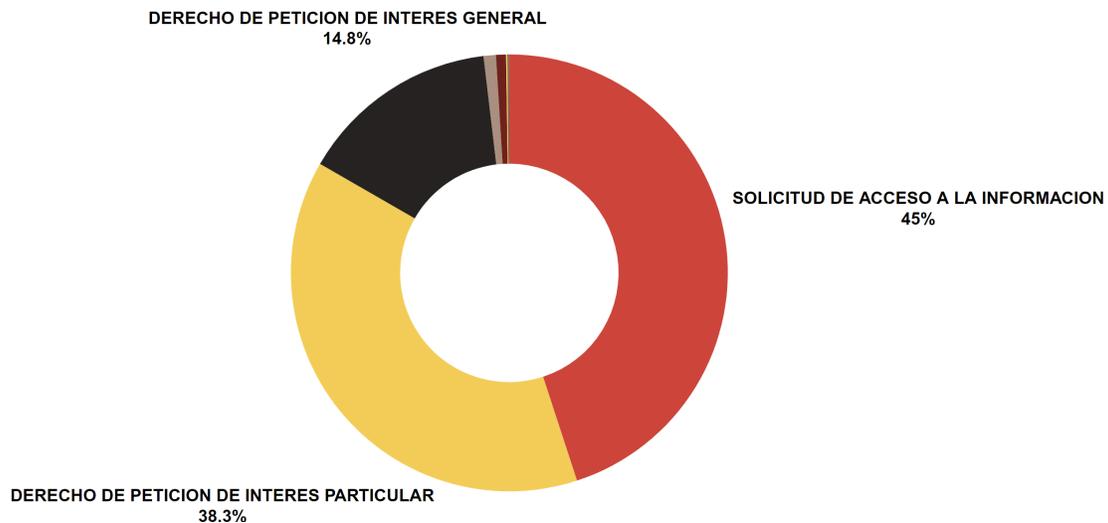
Durante el primer trimestre de 2024, en Bomberos Bogotá se recibieron y tramitaron a través del sistema distrital de gestión de peticiones CUATRO MIL CIENTO SESENTA Y CINCO (4165) peticiones ciudadanas, reflejadas así:

Tabla No. 1 Total de requerimientos por tipo

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1874
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1596
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	616
RECLAMO	38
QUEJA	31
SUGERENCIA	5
FELICITACION	3
SOLICITUD DE COPIA	2
TOTAL	4165

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Gráfica 01: Porcentaje de requerimientos por tipo



Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Es importante mencionar que este total no será coincidente con los valores reportados en los informes mensuales (enero, febrero y marzo) dirigidos a la Veeduría Distrital, como sea que, para el informe trimestral se toma el total tramitado por la entidad, mientras que para dichos reportes solo los requerimientos registrados por Bomberos Bogotá, conforme a lo establecido en la guía para elaboración de informes de dicha entidad.

Del total de requerimientos para el primer trimestre 2024, las peticiones de solicitud acceso a la información presentan mayor participación en relación con los trimestres anteriores, para el periodo reportado se tramitaron mil ochocientos setenta y cuatro (**1874**) solicitudes, es decir el **45 %** del total de las peticiones atendidas, de las cuales el asunto más recurrente fue la expedición de conceptos técnicos correspondió al **97,8 %** de éstas.

1.2. FRECUENCIA DE LOS MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES

El medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos durante el trimestre reportado es presencial con un **57,4 %** que corresponde a dos mil trescientos noventa (**2390**) peticiones, se resalta que el incremento de las peticiones por este canal en comparación al trimestre anterior responde a las instrucciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá de cargar todas las solicitudes de la ciudadanía.

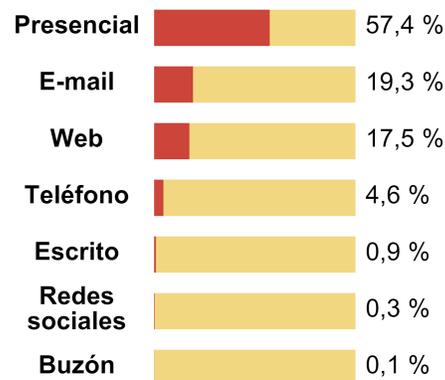
En menor número se presentan por el canal e-mail ochocientos tres (**803**) peticiones que corresponden al **19,3 %**, seguido por el canal web con setecientas veintinueve (**729**) peticiones **17,5 %**, y el canal telefónico con un **4,6 %** que responde a ciento noventa y uno (**191**) peticiones. Para los canales escrito, redes sociales y buzón de sugerencias presentan un estándar ya que se encuentran por debajo del 1%.

Tabla 02: Canales de atención

CANAL	TOTAL
PRESENCIAL	2390
E-MAIL	803
WEB	729
TELEFONO	191
ESCRITO	38
REDES SOCIALES	11
BUZON	3
TOTAL	4165

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Grafica 02: Porcentaje canales de atención



Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Con el fin de dar cumplimiento al uso eficiente del Sistema Distrital de Gestión para peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha y de acuerdo con el Decreto 371 de 2010, artículo 3, se realiza acompañamiento y seguimiento en la operación en las dependencias parametrizadas por medio telefónico, presencial y correo electrónico.

1.3. TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

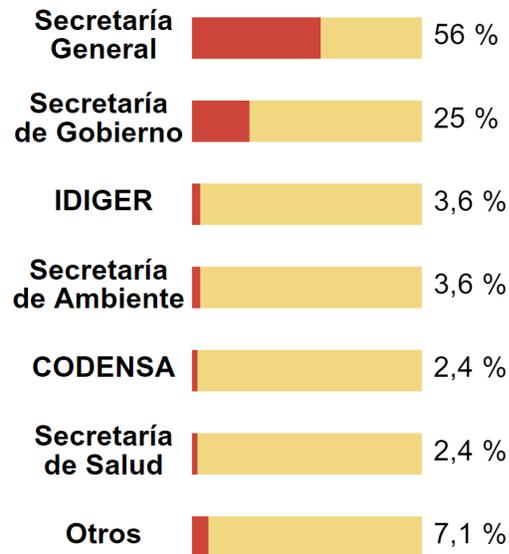
Durante el período reportado se dio traslado de **OCHENTA Y CUATRO (84)** requerimientos por tratarse de temas que no eran competencia de Bomberos Bogotá; en este sentido, se informó a la ciudadanía sobre dichos traslados, de acuerdo con lo establecido legalmente:

Tabla 03: Traslados por no competencia

ENTIDAD COMPETENTE	TOTAL
--------------------	-------

Gráfica 03: Porcentaje traslados por no competencia

SECRETARIA GENERAL	47
SECRETARIA DE GOBIERNO	21
IDIGER	3
SECRETARIA DE AMBIENTE	3
CODENSA	2
SECRETARIA DE SALUD	2
ENTIDAD NACIONAL	1
IDPYBA	1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1
SECRETARIA DEL HABITAT	1
SUBRED SUR OCCIDENTE	1
UAESP	1
TOTAL	84



Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

De las peticiones remitidas por no competencia 56 % se le dio traslado a la Secretaría General, ya que hacían referencia a intervenciones a establecimientos comerciales que no cumplen con la documentación para su funcionamiento y normas de seguridad, 25 % a la Secretaría de Gobierno, 3,6 % a IDIGER y la Secretaría de Ambiente, y 2,4 % para CODENSA y la Secretaría de Salud. Las demás entidades representan el 7% cada una con una petición trasladada.

1.4. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA SUBTEMA Y TIPO DE PETICIÓN

Las dependencias que mayor número de requerimientos tramitados fueron el equipo de servicio a la ciudadanía con dos mil ochocientos setenta y tres (2873) requerimientos que representa el 69,6% del total recibido en la entidad, asociados a las solicitudes de información o peticiones de interés particular para el trámite y expedición del concepto técnico de Bomberos.

Tabla 04: Número de requerimientos por dependencias

DEPENDENCIA	TOTAL
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	2873
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	807
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	365

Gráfica 03: Porcentaje requerimientos por dependencias

OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	34
SUBDIRECCION OPERATIVA	18
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	13
DIRECCION GENERAL	8
OFICINA JURIDICA	7
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	1
TOTAL	4126

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones



Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Por otra parte, la Oficina Asesora de Planeación se encargó de ochocientos siete (807) requerimientos, correspondiente al 19,6 % asociados a la expedición del concepto técnico. Por su parte Subdirección Gestión del Riesgo atendió un total de trecientos sesenta y cinco (365) requerimientos, representado en el 8,8 % asociados a la expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio o de servicio abiertos o cerrados al público. Se resalta la atención de treinta y cuatro (34) requerimientos por parte de la Oficina de Control Disciplinario Operativo, con el tema más reiterativo de asuntos disciplinarios.

ANEXO No. 1: REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA SUBTEMA Y TIPO DE PETICIÓN.

1.5. CALIDAD EN LAS RESPUESTAS

Se realizó el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y trámites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos criterios, así:

- **Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.
- **Claridad:** lenguaje comprensible de la respuesta.
- **Calidez:** términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.
- **Oportunidad:** agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.
- **Manejo del sistema:** Operación y gestión de los requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones.

De los análisis a la calidad de la respuesta, se realizan informes trimestrales los cuales se remiten a las dependencias de la entidad.

ANEXO No 02: Informes de calidad

De la gestión de los trámites de requerimientos de la ciudadanía se produce un informe mensual, el cual se carga en la página de la Veeduría Distrital y se publica en la página web de Bomberos Bogotá.

ANEXO No 03: Informes mensuales de PQRSD

* En cumplimiento del artículo 52 del Decreto 103 de enero 20 de 2015 se elabora y publica trimestralmente el informe solicitudes de información pública.

ANEXO No 04: Informes de acceso a la información

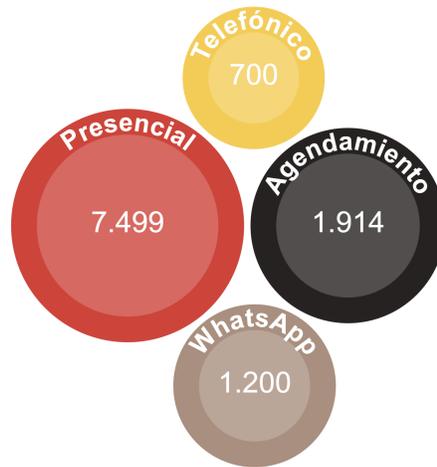
* Teniendo en cuenta lo establecido en Circular 001 de 2022 suscrito por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por la cual se socialización guía orientadora conoce, propone y prioriza, se seguimiento a la estrategia, a través de lo dispuesto en el esquema de medición y evaluación de las acciones de Gobierno Abierto, generando y reportando ante el Comité institucional de gestión y desempeño los resultados mensuales, durante el período reportado se tramitaron seis (6) sugerencias.

Durante el primer trimestre se 2024 se remiten CINCUENTA Y CINCO (55) correos de alerta temprana a las dependencias que tienen requerimientos en trámite a fin de prevenir el vencimiento de los términos para dar respuesta. **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Bomberos Bogotá viene fortaleciendo los canales de interacción a la ciudadanía, para brindar información y gestionar sus requerimientos y garantizar un adecuado servicio. La UAE cuerpo Oficial de Bomberos cuenta con cuatro puntos de atención presencial, uno (1) en el Edificio Comando de la entidad y tres (3) en los SUPER CADES Suba, Américas y CAD 30 a través del Convenio Interadministrativo No. 4220000-1356-2020 suscrito entre la UAECOB, y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Para el primer trimestre de 2024 se atendieron once mil treientos trece (**11.313**) ciudadanos, así:

Ilustración 01: Atención por canal



Fuente: correo electrónico - tramiteconceptos@bomberosbogota.com y registros de atención diaria

De estas atenciones realizadas resultan trece mil ochocientos ochenta y seis (13.886) procesos, así:

Ilustración 02: Procesos



Fuente: SISTEMAS DE INFORMACION DE BOMBEROS

Ilustración 03: Paso para el trámite y obtención concepto técnico



Fuente: Sistemas de Información de Bomberos

Teniendo en cuenta que desde agosto de 2023 se comenzó a gestionar la expedición de conceptos técnicos a través del portal de servicios, se han presentado situaciones que se deben reportar a la ciudadanía, por el alto número de ciudadanos a informar se define remitir correos masivos desde el correo servicioalaciudadania@bomberosbogota.gov.co, con información como:

Cargue de recibos: Se le recuerda a la ciudadanía que para continuar con el proceso de expedición de concepto es necesario que cargue el recibo pagado ante el banco, para el presente trimestre se ha informado a **cuatrocientos setenta (470)** ciudadanos:

Tabla 05: Cargue recibos

CARGUE RECIBOS DE PAGO	CANTIDAD
ENERO	200
FEBRERO	130
MARZO	140
TOTAL	470

Fuente: Portal de servicios

Procesos rechazados o subsanados: Se le informa a la ciudadanía que el proceso fue rechazado (porque se cargó un recibo ya utilizado en otro proceso) o subsanado porque no es posible visualizar el recibo para ser aprobado, entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2024, se ha informado a **mil ochocientos setenta y cinco (1.875)** ciudadanos:

Tabla 06: Procesos rechazados o subsanados

CARGUE RECIBOS DE PAGO	CANTIDAD
ENERO	661
FEBRERO	629
MARZO	585
TOTAL	1875

Fuente: Portal de servicios

* Teniendo en cuenta que la ciudadanía no retira los conceptos técnicos ni que se llevaba un registro de la entrega de estos, se generó una estrategia de citar a la ciudadanía para realizar la entrega de los documentos físicos, de julio de 2023 a abril de 2024. Para el primer trimestre de 2024 se citaron a **doscientos sesenta y ocho (208)** ciudadanos de los cuales se entregaron **ciento setenta y ocho (178)**:

Tabla 06: Citación para entrega de concepto técnico

FECHA	HORA	CITADOS	ENTREGADOS	NO ASISTIERON
mar-2024	9:00 AM - 2:00 p.m.	268	178	90

Fuente: Registros servicio a la ciudadanía

Es de agregar que, para el trimestre acá reportado se entregaron **treientos noventa (390)** conceptos físicos a ciudadanos no citados entre julio de 2023 a abril 2024.

3. FORTALECIMIENTO DEL SERIVICIO

Se adelanta la medición de satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios y la atención que presta la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, con el fin de tomar acciones que mejoren el servicio prestado.

3.2. FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE LA CIUDADANIA

- El 14 de marzo de 2024 se adelanta una reunión para el planteamiento de un proceso pedagógico con el fin de mejorar la experiencia de la ciudadanía en la entidad, teniendo en cuenta que para acceder a los servicios de Bomberos debe manejar herramientas informáticas: Portal de servicios, Sistema Bogotá te escucha y agendamiento.
- Durante el primer trimestre de 2024 se han participado y realizado los siguientes espacios de participación con la ciudadanía:

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	IMAGENES
--------	-------------	----------

<p>Diálogos "Un café con Bomberos de Bogotá"</p>	<p>Durante el mes de enero de 2024, los días 24 y 25 se desarrollaron dos (2) espacios con la ciudadanía durante los cuales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se les concluyó el trámite aquellos establecimientos clasificados en riesgo Bajo, y cuyos propietarios por sus características poblaciones manifiestan no saber manejar los sistemas de información. 2. Se socializó con la ciudadanía el mecanismo para presentar sus PQRSD a través del sistema Bogotá te Escucha. 	
<p>Ferias de Servicio Móvil</p>	<p>En lo corrido del 2024 se ha participado en ocho (8) ferias de servicio del SuperCADE Móvil convocadas por La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como por la Cámara de Comercio de Bogotá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Localidad de Kennedy 22 y 23 de febrero de 2024. 2. Localidad de Bosa 29 de febrero y 1 de marzo de 2024. 3. Localidad Suba del 6 al 8 de marzo de 2024. 4. Localidad Suba 21 y 22 de marzo de 2024 5. Localidad San Cristóbal 21 y 22 de marzo de 2024. 	
<p>Encuentros Ciudadanos</p>	<p>El 20 de febrero de 2024 se adelantó un (1) encuentro ciudadano con propietarios de establecimientos clasificados en riesgo bajo, para brindar acompañamiento a la ciudadanía con necesidades de atención especial, como personas adultas mayores o con discapacidad, hasta la obtención del concepto técnico, en este espacio, se apoyó la emisión y autorevisión de concepto técnico riesgo bajo y se socializó los asistentes primera fase de formulación plan de desarrollo.</p> <p>El 12 de marzo de 2024 se llevó a cabo un (1) encuentro ciudadano con propietarios de establecimientos clasificados en riesgo bajo, brindar acompañamiento a la ciudadanía con necesidades de atención especial, como personas adultas mayores o con discapacidad, hasta la obtención del concepto técnico, así mismo, en este espacio se socializó y promovió participación en la formulación del plan de desarrollo a través de la plataforma chatico entre doscientos dos (202) ciudadanos.</p>	

ANEXO No 05: Evidencias espacios de participación ciudadana

3.3. TRANSPARENCIA ACTIVA

- Se realiza revisión y actualización de la página web especialmente en la sección de trámites y servicio a la ciudadanía, así mismo, mensualmente y de acuerdo con los parámetros de la Alcaldía Mayor de Bogotá se realiza la verificación y reporte para la Guía de Trámites y Servicios.
- Se diseñó ruta de denuncia de hechos de corrupción, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad, se gestiona habilitar un botón para denuncias de hechos de corrupción en la página web y se individualiza un correo exclusivo para recibir estas denuncias.
- Para la vigencia 2024 se diseña una estrategia de divulgación y sensibilización para prevenir y mitigar los hechos de corrupción y mejorar la atención a la ciudadanía y la percepción que tiene de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos. (1) El 23 de abril de 2024 se aprueban las piezas de difusión de la ruta de denuncias de hechos de corrupción. (2) Se publican las piezas a través de redes sociales. (3) El 29 de abril se remite a prensa los contenidos de protección del denunciante para la elaboración de piezas divulgativas.

Ilustración 04: Piezas divulgativas para prevención y mitigación hechos de corrupción



2. Informa

¡Tú puedes denunciar hechos de corrupción!

Si vas a denunciar, ten en cuenta:



- Identificar las personas y circunstancias.
- Describir de manera clara, detallada y precisa todos los detalles.
- Incluir datos de cuándo y dónde ocurrieron los hechos.
- Hablar de las señales particulares que permitan individualizar al o a los responsables.
- Adjuntar evidencias que respalden la denuncia.



3. Denuncia

¡Tú puedes denunciar hechos de corrupción!



- Si estás de acuerdo, **suministra tus datos completos**, pidiendo la reserva éstos.
- Si tu información está soportada, **puedes solicitar el anonimato**.
- Puedes tener **citación para ampliar detalles**.
- La denuncia no es una prueba por sí sola**, a menos que sea ratificada con las formalidades de la prueba testimonial.
- Las denuncias recibidas **serán atendidas por la Oficina de Control Interno Disciplinario de Bomberos Bogotá**, para las investigaciones pertinentes.
- Puedes realizar seguimiento a tu denuncia** con el número de radicado que genere la entidad.



4. Tus datos protegidos

¡Tú puedes denunciar hechos de corrupción!



En Bomberos Bogotá protegemos todos tus datos, la confidencialidad de tu denuncia y la reserva de tu identidad.

*Si tu respuesta en Bomberos Bogotá no fuera satisfactoria, puedes acudir a otras instancias como **Personería** (3820450 Ext. 5629/ qrsd@personeriabogota.gov.co) o **Procuraduría** (5878750 Ext. 13105/ https://www.procuraduria.gov.co/porta/contactenos.page)



¡Tú puedes denunciar hechos de corrupción!

Las siguientes son algunas situaciones que pueden dar indicios de actos de corrupción:



- Concentración de autoridad o exceso de poder.
- Extralimitación de funciones.
- Ausencia de canales de comunicación.
- Inclusión de gastos no autorizados.
- Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- Deficiencias en el manejo documental y de archivo.
- Decisiones ajustadas a intereses particulares.
- Tráfico de influencias (amiguismo, persona influyente).
- Soborno (Cohecho).
- Cobro por realización de un trámite sin costo (Concusión).
- Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.
- Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención, sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.



Fuente: Sistemas de Información de Bomberos

ANEXO No 06: Estrategia de comunicaciones de servicio a la ciudadanía 2024

- Se elaboran y hacen públicos los siguientes informes:
 - Acceso de la información pública (trimestral)
 - Informe de trámite de PQRSD (mensuales)
 - Informe de calidad a las respuestas PQRSD (trimestral)
 - Alertas tempranas (semanales)
 - Satisfacción ciudadana (trimestral)
 - Informe de gestión de servicio a la ciudadanía (trimestral)
 - Estándares e indicadores de los trámites recibidos y atendidos (trimestral)

- Gestión de la Defensoría de la Ciudadanía (según la periodicidad requerida dese la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital)
- De acuerdo con las orientaciones de la Oficina Asesora de Planeación se realiza seguimiento y diligenciamiento de la FOGEDI, para cada vigencia: 2023: <https://acortar.link/BbVO7E> y 2024 <https://acortar.link/j6hCslc>
- Para el mes de abril de 2024 se participa en el proceso de diligenciamiento de la matriz FURAG aportando lo correspondiente a la Política de servicio a la ciudadanía: <https://acortar.link/E8Kj5z>

3.4. TRANSPARENCIA PASIVA

Se mejora la accesibilidad de los canales de atención para ciudadanía, así mismo se habilitó el sistema de atención de turnos en el edificio comando, con características de accesibilidad y ambientales, el cual permite llevar un adecuado registro, medición de tiempos de atención, evaluación de la atención, entre otras funcionalidades se encuentran: llamado por voz, cita por agendamiento, Registro y atención diferencial (prioritaria), de igual forma se habilitó una pantalla con rell informativo de la entidad con *clouse caption*, señalética, etc.

3.5. CUALIFICACIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO

Se adelantaron espacios de sensibilización en servicio a la ciudadanía con enfoque de género, enfoque diferencial y poblacional:

- Webinar “ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL EN LOS CANALES DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA”.
- 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.
- Espacios de capacitación del trámite de PQRSD y operación funcional del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones “Bogotá te escucha”
- Se coordina la participación del equipo en el curso virtual de servicio a la ciudadanía.

3.6. LENGUAJE CLARO

- Taller presencial de lenguaje claro, convocado por la Secretaría Jurídica Distrital y Subsecretaría de servicio a la ciudadanía.
- 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.
- Para 2024 y con el fin de promover el uso de un lenguaje claro en la relación de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos con la ciudadanía, mejorando la confianza de la ciudadanía, agilizar los trámites, disminuyendo los errores en la gestión realiza por la ciudadanía ante la entidad, igualmente fortalecer las respuestas brindadas a las PQRSD, el 12 de marzo de 2024, se adelanta reunión para establecer acciones de lenguaje claro.

ANEXO No 07: Evidencias de lenguaje claro

3.7. INFRAESTRUCTURA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

- a. A fin de garantizar la accesibilidad a personas con discapacidad, de conformidad con lo establecido en la Ley 1421 de 1993, el Acuerdo 24 de 1993, el Decreto Distrital 197 de 2014, el CONPES 03 de 2019, Decreto 103 de 2015, se realizan los siguientes ajustes razonables:
- Adecuación en zona de baños del primer piso para incluir baño para personas en condición de discapacidad.
 - 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.
 - Demarcación de caminos peatonales y para bici usuarios
 - Demarcación de parqueo para bicicletas, para personas con discapacidad, vehículos eléctricos, pictogramas y señalización
 - Nomenclatura de espacios: con texto, logos, imágenes representativas de lenguaje de señas y sistema braille.
 - Rampa de acceso desde bordillo de calzada hasta ingreso a control de guardia en Estaciones
 - Accesos, espacios y circulaciones accesibles en estaciones

ANEXO No 08: Informe de infraestructura de accesibilidad e informe Veeduría Distrital

- b. La Veeduría Distrital, en ejercicio de sus funciones de control preventivo, acompaña a las entidades distritales para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente asociada al servicio a la ciudadanía, evalúa la accesibilidad en las instalaciones del punto de servicio a la ciudadanía de la UAE – Cuerpo Oficial de Bomberos, indicando que el punto de atención del edificio comando está a la altura de los mejores desempeños en implementación de ajustes razonables y de actuaciones de Diseño Universal y puede convertirse en referente primario de buenas prácticas del servicio.

3.8. ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL

- a. Participación en la red distrital de quejas y soluciones liderado por la Veeduría Distrital, así como en las dos sesiones ordinarias de la Comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía.

3.9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- a. “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 de 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”¹

- b. De enero a marzo de 2024 se aplicaron un total de 444 encuestas de satisfacción frente al servicio prestado en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, es decir el 8% de muestra tomado del total de ciudadanos atendidos por el equipo de servicio a la ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, obteniendo para el trimestre una satisfacción ciudadana del 96%, así:

Enero	152	94%
Febrero	162	95%
Marzo	130	100%

ANEXO No 09: Informe de satisfacción de la ciudadanía

- c. 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:

- (1) Transparencia Pasiva: 100 %
- (2) Transparencia activa 87 %
- (3) Mejoramiento continuo 75 %
- (4) Articulación interinstitucional 81 %
- (5) Talento humano 77 %
- (6) Infraestructura para la prestación del servicio 93 %
- (7) Fortalecimiento de la capacidad ciudadana 90 %

ANEXO No 10: Informes externos de servicio a la ciudadanía

- d. En atención a la Circular 035 de 2008, trimestralmente se remite a la Alcaldía Mayor de Bogotá reporte estadístico de los indicadores de calidad de servicio de Bomberos Bogotá.

ANEXO No 11: Reporte de indicadores

- e. Teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 11 de la resolución interna 1468 de 2019, referente a la obligación que tienen las diferentes áreas y responsables de generación de información Contable de la entidad semanalmente se realiza revisión y genera reporte recibos de caja por revisiones técnicas

ANEXO No 12: Reportes semanales a financiera

3.10. MEJORAMIENTO CONTINUO

- a. Se adelanta seguimiento a la implementación de la Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía, en calidad de Defensora de la Ciudadanía de la entidad.

¹ Informe de seguimiento de accesibilidad universal, Veeduría Distrital, octubre 2023

ANEXO No 13: Informes Defensoría ciudadanía

- b. Se elabora y socializa el presente informe ante el Comité de Gestión y Desempeño informe trimestral de la gestión de servicio a la ciudadanía.
- c. Se elabora diagnóstico de servicio a la ciudadanía, mediante la revisión de las normas que garantizan un adecuado servicio a la ciudadanía, luego por las matrices existentes (archivo anexo en Excel) se tomaron los formularios FOGEDI, FURAG, Política pública distrital de servicio a la ciudadanía y Ley 1712 de 2014, verificando cada criterio competencia de la Subdirección de Gestión Corporativa (servicio a la ciudadanía), estableciendo cuál de ellos los cumple la UAECOB, susceptibles de mejorar y para que se tomen acciones ya que no tienen avance significativo ni desarrollo.

ANEXO No 14: Diagnóstico servicio a la ciudadanía

- a. Se define, diseña y publica el Procedimiento de atención a la ciudadanía que tiene como objetivo: Definir las directrices de interacción entre la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos y la ciudadanía a través de canales efectivos de comunicación para prestar una atención oportuna en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y demás normas que regulan la atención ciudadana.
- b. Se inicia la revisión y ajuste del procedimiento para el trámite de PQRSD de la entidad.
- c. Se adelanta seguimiento a la ejecución del Convenio Interadministrativo No. 4220000-1356-2020 suscrito entre la UAECOB, y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en este sentido se realiza prórroga al mismo hasta el 30 de junio de 2024.
- d. Se fortaleció un servicio integral a la ciudadanía, a través de procesos pedagógicos y atención personalizada, así como la atención al 100% de las solicitudes de la ciudadanía por o diferentes canales de atención.
- e. Se participa el proceso de conformación del equipo técnico de relacionamiento con la ciudadanía, que apoye al Comité de Gestión y Desempeño con la implementación de las Políticas.
- f. Semanalmente se remite alertas preventivas mediante correo electrónico a las dependencias de Bomberos Bogotá, recordando los términos y trámite de las PQRSD que tengan a cargo.

4. RECOMENDACIONES

- 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.

Fecha de elaboración: 31 de marzo de 2024.



AMALIN ARIZA MAHUAD
SUBDIRECTORA DE GESTION CORPORATIVA

Elaborado: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista SGC servicio a la ciudadanía



ANEXO No. 1 DEPENDENCIA, SUBTEMA Y TIPO

DEPENDENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	RECLAMO	QUEJA	SUGERENCIA	FELICITACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	1605	894	349	18	3	0	3	1	2873
AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	0	2	1	0	0	0	0	0	3
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	0	144	8	0	0	0	1	0	153
CAMPANAS Y EVENTOS PROMOCIONALES DE LA UAECOB	0	1	0	0	0	0	0	0	1
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	0	1	1	0	0	0	0	0	2
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	33	3	2	0	0	0	0	0	38
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	0	1	0	0	0	0	0	0	1
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	1
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	1570	734	336	18	3	0	2	1	2664
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	0	1	0	0	0	0	0	0	1
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	2	2	1	0	0	0	0	0	5
PROCESO DISCIPLINARIO	0	1	0	0	0	0	0	0	1
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Traslado a entidades distritales	0	1	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	216	448	139	4	0	0	0	0	807
CAMPANAS Y EVENTOS PROMOCIONALES DE LA UAECOB	0	0	1	0	0	0	0	0	1

CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	3	6	1	0	0	0	0	0	10
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	213	440	137	4	0	0	0	0	794
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	0	1	0	0	0	0	0	0	1
NUEVOS DATOS ABIERTOS	0	1	0	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	40	205	105	13	0	1	0	1	365
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	1	80	0	0	0	1	0	0	82
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	0	9	13	0	0	0	0	0	22
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	1	0	1	1	0	0	0	0	3
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1	0	1	0	0	0	0	0	2
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	0	8	0	0	0	0	0	0	8
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	0	5	3	0	0	0	0	0	8
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	37	102	86	12	0	0	0	1	238
Traslado a entidades distritales	0	0	1	0	0	0	0	0	1
VEEDURIAS CIUDADANAS	0	1	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	1	3	2	28	0	0	0	34
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	0	0	0	1	1	0	0	0	2
PROCESO DISCIPLINARIO	0	1	3	1	27	0	0	0	32
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	6	9	0	0	3	0	0	18
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	0	4	8	0	0	2	0	0	14

CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCION ALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	0	1	0	0	0	0	0	0	1
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	0	1	1	0	0	1	0	0	3
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	1	10	2	0	0	0	0	0	13
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	0	6	2	0	0	0	0	0	8
COMUNICACIONES PRENSA Y PROTOCOLO	0	1	0	0	0	0	0	0	1
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCION ALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	0	1	0	0	0	0	0	0	1
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	1	1	0	0	0	0	0	0	2
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	0	1	0	0	0	0	0	0	1
DIRECCION GENERAL	0	4	3	0	0	1	0	0	8
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	0	0	1	0	0	0	0	0	1
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	0	0	0	0	0	1	0	0	1
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	0	2	2	0	0	0	0	0	4

GESTION FINANCIERA TRAMITE DEL RECAUDO Y DEVOLUCIONES POR FALLAS EN EL MISMO QUE REALIZA LA UNIDAD	0	1	0	0	0	0	0	0	1
VEEDURIAS CIUDADANAS	0	1	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA JURIDICA	0	5	2	0	0	0	0	0	7
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	0	3	2	0	0	0	0	0	5
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	0	2	0	0	0	0	0	0	2
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	0	0	1	0	0	0	0	0	1
GESTION FINANCIERA TRAMITE DEL RECAUDO Y DEVOLUCIONES POR FALLAS EN EL MISMO QUE REALIZA LA UNIDAD	0	0	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL	1862	1573	613	37	31	5	3	2	4126

INFORME ESTADISTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD ENERO 2024

1.	TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS BOGOTÁ	2
2.	CANALES DE INTERACCIÓN	2
3.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	3
4.	TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	4
5.	PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA	4
6.	SUBTEMAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO	5
7.	SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	5
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA (DÍAS DE GESTIÓN)	6
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO	6
10.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	7
11.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	7
12.	CALIDAD DEL REQUIRENTE	8
13.	RECIBIDAS POR TRASLADO	8
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS ENERO DE 2024

La Subdirección de Gestión Corporativa de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos tiene dentro de sus funciones formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales sobre la materia y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.

En este sentido, se presenta la gestión y resultados del trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, solicitudes de copia felicitaciones y denuncias por presuntos hechos de corrupción formuladas por la ciudadanía en Bomberos Bogotá durante el mes de enero de 2024.

La gestión realizada se enmarca en el Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Órganos del Distrito Capital”* y en el Acuerdo 630 de 2015, en el que se establecen los protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición.

Así como en el Acuerdo 731 del 2018 expedido por el Concejo de Bogotá, el artículo 1° enuncia: *“Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”*

La elaboración de este informe se realiza de acuerdo con los criterios y filtros indicados en la guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor Bogotá.

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS BOGOTÁ

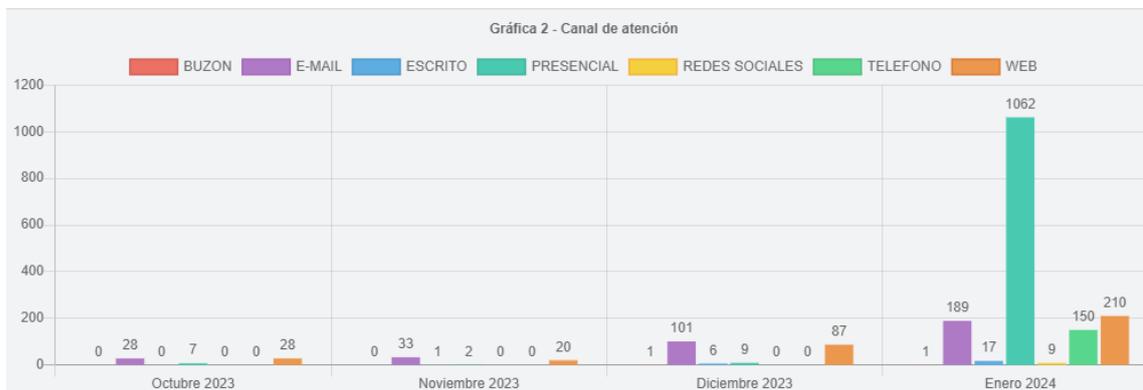
Para el mes de enero de 2024, Bomberos Bogotá tramitó a través del sistema Bogotá te escucha un total de mil seiscientos treinta peticiones, (1630) mil trescientos noventa (1390) requerimientos más que en el mes de diciembre, este incremento en el número de peticiones, responde al seguimiento que se vienen realizando a la implementación del Acuerdo 731 del 2018.

NOTA: En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que las registro inicialmente, evitando doble contabilización.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

En cuanto a los canales de atención, se evidencia que el canal con mayor interacción fue el presencial con mil sesenta y dos (1062) peticiones y la web con doscientos diez (210) peticiones, para el período reportado se encuentra una variable ya que disminuye aumento el canal presencial y disminuyo el email con ciento ochenta y nueve (189), telefónico con ciento cincuenta peticiones (150) seguido por el canal telefónico con ciento cincuenta(150) escrito con diecisiete (17) peticiones red social con nueve (09) y buzón de sugerencias con una (1) petición.

No.1 canales de interacción



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la anterior gráfica, se evidencia que el canal de interacción presencial con mil sesenta y dos (1062) a diferencia del mes anterior aumenta su interacción, posesionándose como el canal más utilizado, seguido por el email con ciento ochenta y nueve (189) a comparación de los meses anteriores era uno los canales de mayor interacción; ahora bien se evidencia una variable de aumento en el canal telefónico con ciento cincuenta (150) requerimientos, canal escrito con diecisiete (17) requerimientos red social con nueve (09) a comparación de los últimos tres meses y buzón de sugerencias con un (1) requerimiento sin novedad alguna.

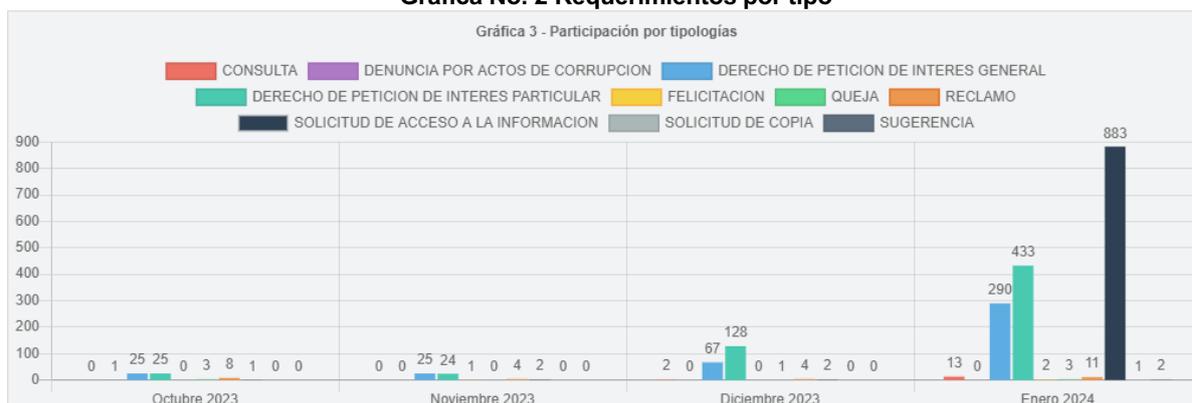
Por otra parte, el canal web, es decir, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – “Bogotá te Escucha”, pese a su disminución con doscientos diez (210) requerimientos sigue siendo influyente en los ciudadanos al momento de solicitar información de la entidad.

NOTA. En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones ingresaron por canales administrados por otra entidad

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad en atención a la tipología o modalidad, de la siguiente manera:

Gráfica No. 2 Requerimientos por tipo



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el período reportado la tipología con mayor participación es la solicitud de acceso a la información dados a los cambios impartidos por parte de la Alcandía Mayor de Bogotá con ochocientos ochenta y tres (883) seguidos por el derecho de petición de interés particular con cuatrocientos treinta y tres (433) seguido por el derecho de petición de interés general con doscientos noventa (290) presentándose la variable diminutiva en estos dado a que en

los últimos meses eran las tipologías con mayor porcentaje.

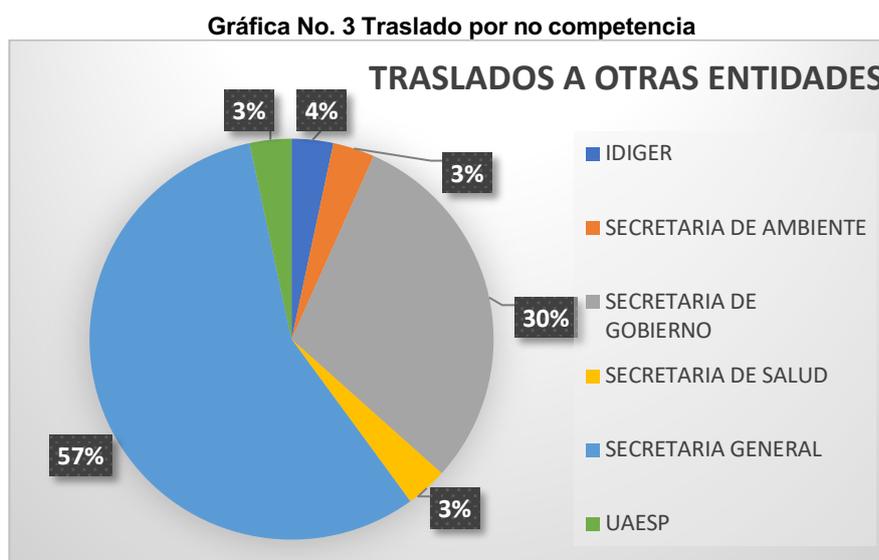
seguidas con una disminución en los reclamos, quejas, denuncias por actos de corrupción.

En este mes se presentaron una (1) consulta, dos (2) felicitaciones una (1) sugerencia y un (1) reclamo, no se presentaron solicitud de copias.

NOTA: las tipologías presentadas hacen parte de lo recibido por la entidad, sin embargo, se presentan tipologías en el numeral 8 (Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia) que hacen parte de las respuestas definitivas incluso lo recibido en el periodo anterior, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo y el tipo de ingreso.

4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En esta sección se recibieron treinta (30) peticiones, las cuales fueron remitidas: IDIGER, SECRETARIA DE AMBIENTE, SECRETARIA DE GOBIERNO, SECRETARIA DE SALUD, SECRETARIA GENERAL Y UAESP



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas efectuadas por la entidad, discriminado por el periodo de ingreso de dichas peticiones, Para el mes analizado, fueron cerradas MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y UNO (1641) peticiones

Gráfica No. 4 Peticiones cerradas con respuesta definitiva

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	1354	82.51 %
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	248	15.11 %
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	32	1.95 %
OFICINA JURIDICA	4	0.24 %
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	0.12 %
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0.06 %

TOTAL	1641	100.00%
-------	------	---------

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

6. SUBTEMAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

A continuación, se presenta los datos por cada uno de los subtemas con respuesta definitiva de la entidad:

Gráfica No. 5 Subtemas reiterados y/o barreras de acceso

REQUERIMINETO	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	1645	91.39 %
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	96	5.33 %
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	32	1.78 %
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	7	0.39 %
AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	3	0.17 %
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	3	0.17 %
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	3	0.17 %
PROCESO DISCIPLINARIO	3	0.17 %
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	2	0.11 %
CAMPANAS Y EVENTOS PROMOCIONALES DE LA UAECOB	2	0.11 %
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0.06 %
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	1	0.06 %
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1	0.06 %
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	0.06 %
TOTAL	1800	100.00%

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Los subtemas más reiterados para el mes de septiembre fueron: expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio con mil seiscientos cuarenta y cinco (1645) solicitudes, atención de emergencias con noventa y seis (96) concepto técnico a espectáculos pirotécnicos treinta y dos (32).

Así mismo, se hace necesario aclarar que no coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección si se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como respuestas a peticiones de periodos anteriores.

7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, en los cuales se señala expresamente "Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a

la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobado.

Para el mes de enero no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA (DÍAS DE GESTIÓN)

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la entidad, discriminado por cada dependencia.

Gráfica No. 6 Tiempo promedio de repuesta por tipología y dependencia

Dependencia	DPG	DPP	F	Q	R	SG	SI
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	2,46	1,58	2	4,5	1	1	1,23
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	4,29	4,3	0	0	4	0	1,5
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	8	0	0	0	9	0	0
OFICINA JURIDICA	15	12	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	0	8	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	9,24	9,83	0	12	9	0	8,5
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	12	14	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	14	0	0	0	0	0	0

Fuente: **Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha**

DPG: Derecho de petición de interés general
DPP: Derecho de petición de interés particular
F: Felicitación
Q: Queja
R: Reclamo
SG: Sugerencia
SI: Solicitud de información

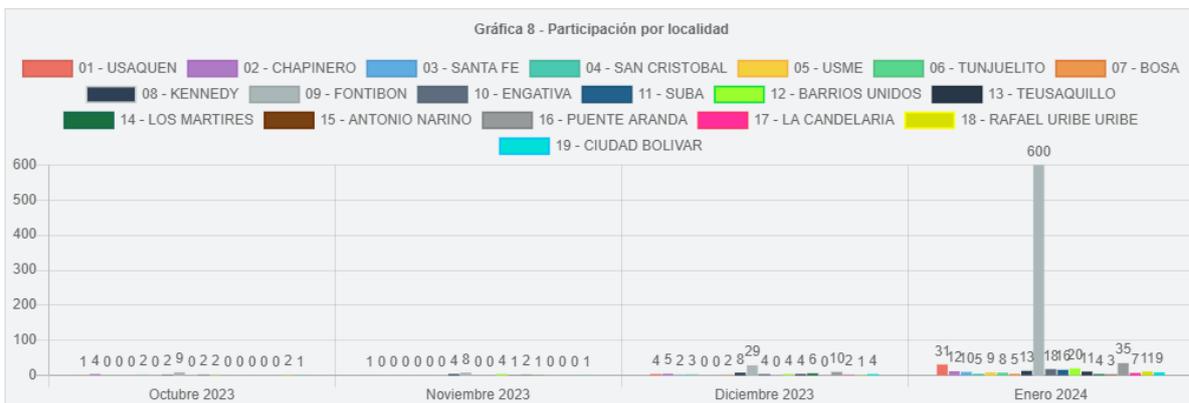
Para el mes de enero se encuentra que las acciones realizadas para brindar respuestas oportunas han sido efectivas, como sea que no se encuentra respuesta extemporánea.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la localidad donde se originaron los hechos de la petición.

No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán caracterizadas desde la entidad que la registró.

Gráfica No. 7 Participación por localidad



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el mes de enero de 2024, la mayoría de los ciudadanos no registraron la localidad, sin embargo, de quienes lo registraron manifiestan en su mayoría vivir en las localidades de Fontibón, seguida por Puente Aranda.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Según la gráfica anterior, ciento treinta y cinco personas refieren pertenecer al estrato 3, noventa y tres del estrato 2, cuarenta y nueve del estrato 1 cuarenta y siete del estrato 4 trece del estrato 5 y seis del estrato 6.

No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán caracterizadas desde la entidad que las registró.

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE

En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través de Bogotá te escucha:

Gráfica No. 9 Participación por tipo de requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Como se puede apreciar la participación por tipo de requirente para este mes fue de mil ciento noventa y tres (1193) de la cuales se identificaron como persona natural trescientos ochenta y uno como persona jurídica cuarenta y seis como establecimiento de comercio , y por definir dieciocho (18).

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la calidad del requirente, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción de la entidad, funcionario con mil cuatrocientos veinte ocho, como petitionerio identificado ciento noventa y cuatro, anónimo quince y petitionerio por identificar.

Gráfica No. 10 Calidad por requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

NOTA: NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues la información de dicho usuario será caracterizada desde la entidad que registró la petición.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron veinte ocho (28) solicitudes por traslado de otras entidades parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas de Bogotá te escucha.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para el mes de enero de 2024, Bomberos Bogotá tramitó a través del sistema Bogotá te

escucha mil seiscientos treinta peticiones, (1630) mil trescientos noventa (1390) requerimientos más que en el mes de diciembre .

El medio presencial se posesiona siendo el de mayor uso, con mil sesenta y dos (1062) ya que por web se atendieron doscientos diez (210) peticiones y el email con ciento ochenta y nueve (189) peticiones, seguida por el canal telefónico con ciento cincuenta (150)

La tipología con mayor participación las peticiones de acceso a la información ochocientos ochenta y tres (883) por siguiente el derecho de petición de interés particular con cuatrocientos treinta y tres (433) respectivamente

Para el mes de enero se encuentra que las acciones realizadas para brindar respuestas oportunas han sido efectivas, como sea que no se encuentra respuesta extemporánea.

AMALIN ARIZA MAHUAD

Subdirección de Gestión Corporativa

UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Aprobado por: Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista SGC –Servicio a la Ciudadanía



INFORME ESTADISTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD FEBRERO 2024

1.	TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS BOGOTÁ	2
2.	CANALES DE INTERACCIÓN	2
3.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	3
4.	TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	4
5.	PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA	4
6.	SUBTEMAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO	5
7.	SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	5
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA (DÍAS DE GESTIÓN)	6
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO	6
10.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	7
	¡Error! Marcador no definido.	
11.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	7
12.	CALIDAD DEL REQUIRENTE	8
13.	RECIBIDAS POR TRASLADO	8
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS FEBRERO DE 2024

La Subdirección de Gestión Corporativa de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos tiene dentro de sus funciones formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales sobre la materia y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

En este sentido, se presenta la gestión y resultados del trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, solicitudes de copia felicitaciones y denuncias por presuntos hechos de corrupción formuladas por la ciudadanía en Bomberos Bogotá durante el mes de febrero de 2024.

La gestión realizada se enmarca en el Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Órganos del Distrito Capital" y en el Acuerdo 630 de 2015, en el que se establecen los protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición.

La elaboración del informe se realiza según los criterios y filtros indicados en la guía para elaborar el informe de gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor Bogotá.

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS BOGOTÁ

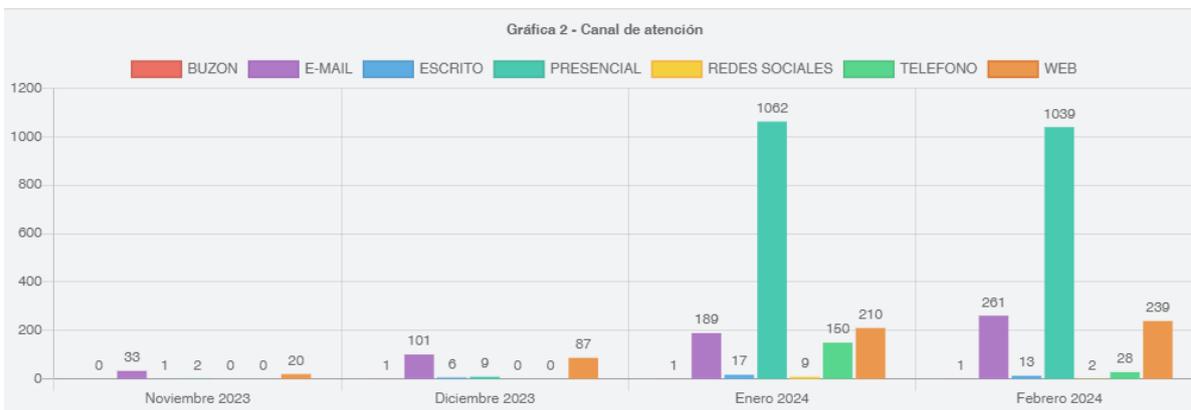
En febrero de 2024, Bomberos Bogotá tramitó a través del sistema Bogotá te escucha mil quinientos ochenta y tres peticiones (1583) cuarenta y siete (47) menos que en enero.

NOTA: En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que las registro inicialmente, evitando doble contabilización.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

En cuanto a los canales de atención, se evidencia que el canal con mayor interacción fue el presencial con mil treinta y nueve (1039) peticiones y el email con doscientos sesenta y uno (261) peticiones, para el período reportado se encuentra una variable disminuye el canal web con doscientos treinta y nueve (239) y el canal presencial continua liderando; el canal telefónico con veinte ocho peticiones (28) seguido por el canal escrito con trece (13) red social con dos (02) buzón de sugerencias sin petición alguna.

Gráfica No.1 canales de interacción



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

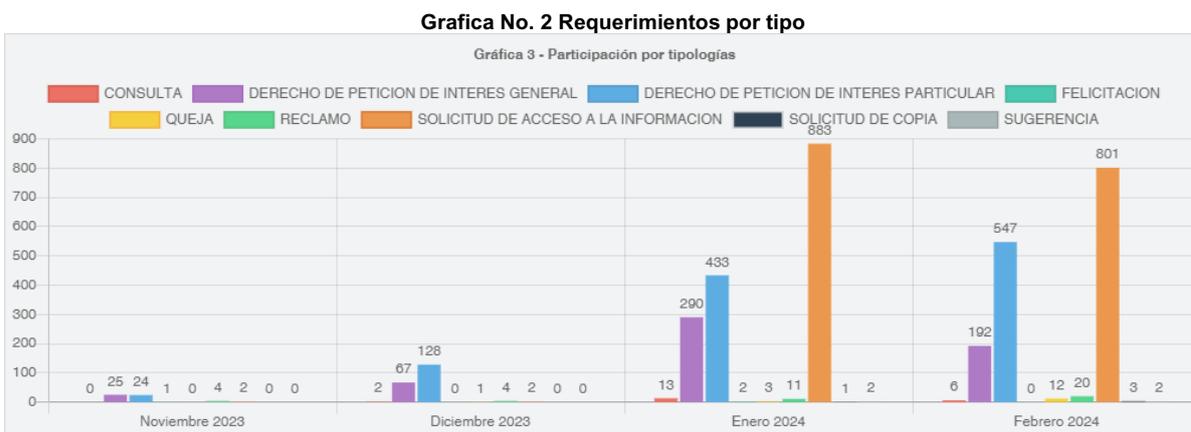
De acuerdo con la anterior gráfica, se evidencia que el canal de interacción presencial con mil treinta y nueve (1039) continuando como uno de los canales de atención más utilizados, seguido por el email con doscientos sesenta y uno (261) por siguiente el canal escrito con trece (13) peticiones; en este mes se presenta una disminución del canal telefónico con veintiocho (28) a comparación del mes de enero, red social con dos (02) buzón de sugerencias con un (1) requerimiento sin novedad alguna.

Por otra parte, el canal web, es decir, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – “Bogotá te Escucha”, con doscientos treinta y nueve (239) requerimientos sigue siendo influyente en los ciudadanos al momento de solicitar información de la entidad.

NOTA. En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones ingresaron por canales administrados por otra entidad

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad en atención a la tipología o modalidad, de la siguiente manera:



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el período reportado la tipología con mayor participación es la solicitud de acceso a la información dados a los cambios impartidos por parte de la Alcandía Mayor de Bogotá con ochocientos ochenta y uno (881) seguidos por el derecho de petición de interés particular con quinientos cuarenta y siete (547) seguido por el derecho de petición de interés general con ciento noventa y dos (192) presentándose la variable diminutiva en estos dado a que en

los últimos dos meses eran las tipologías con mayor porcentaje.

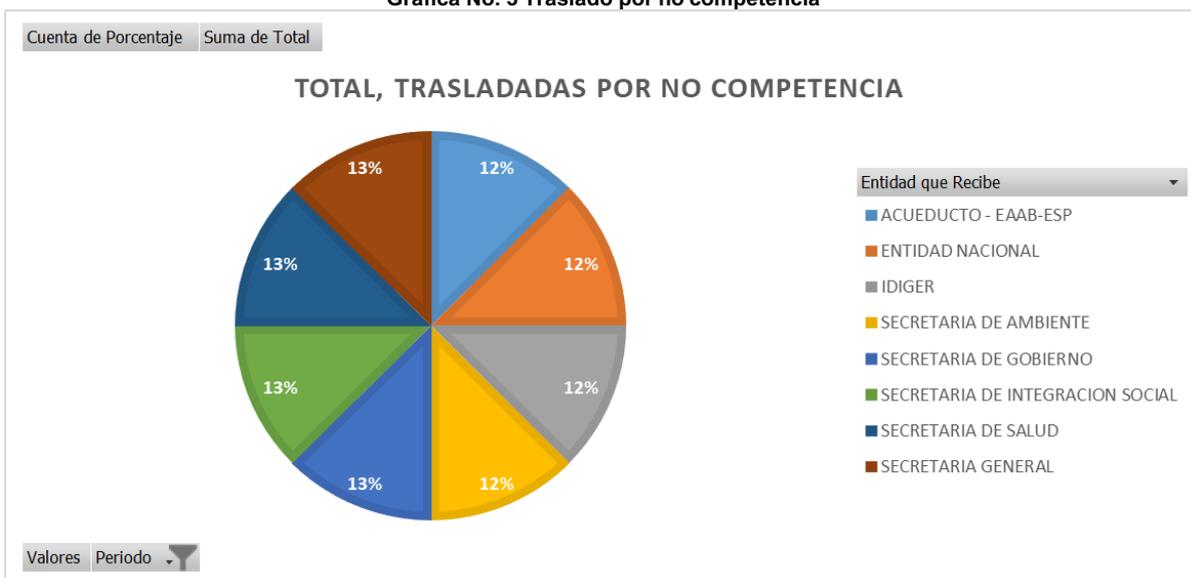
En este mes se presentaron veinte (20) reclamos seis (06) consultas, tres (03) sugerencias y dos (02) no se presentaron felicitaciones ni denuncias por actos de corrupción.

NOTA: las tipologías presentadas hacen parte de lo recibido por la entidad, sin embargo, se presentan tipologías en el numeral 8 (Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia) que hacen parte de las respuestas definitivas incluso lo recibido en el periodo anterior, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo y el tipo de ingreso.

4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En esta sección se recibieron treinta uno (31) peticiones, las cuales fueron remitidas: ACUEDUCTO - EAAB-ESP, ENTIDAD NACIONAL, IDIGER, SECRETARIA DE AMBIENTE, SECRETARIA DE GOBIERNO, SECRETARIA DE SALUD, SECRETARIA GENERAL Y SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL

Gráfica No. 3 Traslado por no competencia



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas efectuadas por la entidad, discriminado por el periodo de ingreso de dichas peticiones, Para el mes analizado, fueron cerradas DOSCIENTOS VENTICUATRO (224) peticiones

Tabla No. 1 Peticiones cerradas con respuesta definitiva

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	87	38.84 %
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	77	34.38 %
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	43	19.20 %
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	6	2.68 %

SUBDIRECCION OPERATIVA	6	2.68 %
DIRECCION GENERAL	5	2.23 %

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

6. SUBTEMAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

A continuación, se presenta los datos por cada uno de los subtemas con respuesta definitiva de la entidad:

Tabla No. 2 Subtemas reiterados y/o barreras de acceso

REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	1446	91.58 %
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	65	4.12 %
PROCESO DISCIPLINARIO	28	1.77 %
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	13	0.82 %
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	8	0.51 %
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONA CAPACITACION A BOMBEROS	6	0.38 %
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	3	0.19 %
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	2	0.13 %
GESTION FINANCIERA TRAMITE DEL RECAUDO Y DEVOLUCIONES POR FALLAS EN EL MISMO QUE REALIZA LA UNIDAD	2	0.13 %
COMUNICACIONES PRENSA Y PROTOCOLO	1	0.06 %
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0.06 %
NUEVOS DATOS ABIERTOS	1	0.06 %
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1	0.06 %
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	0.06 %
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0.06 %

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Los subtemas más reiterados para el mes de septiembre fueron: expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio con mil cuatrocientos cuarenta y seis (1446) solicitudes, atención de emergencias con sesenta y cinco (65) y proceso disciplinario con veintiocho (28).

Así mismo, hay que aclarar que no coincidirán las cifras con el momento de registro, ya que en esta sección se incluyen peticiones recibidas por traslado y respuestas a peticiones de periodos anteriores.

7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, en los cuales se señala expresamente "Las

veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobado.

Para febrero no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA (DÍAS DE GESTIÓN)

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la entidad, discriminado por cada dependencia.

Tabla No. 3 Tiempo promedio de repuesta por tipología y dependencia

Dependencia	DPG	DPP	F	Q	R	SG	SI	SC
DIRECCION GENERAL	14	15	0	0	0	0	0	0
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	5,78	3,86	14	9,2 5	2,2 7	0	1,09	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3,19	3,45	0	1	2,6 7	0	3,05	0
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	12	12,96	0	15	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	11	0	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	11,98	11,69	0	12	11, 57	12	7,67	7
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	0	17	0	10	0	0	0	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	11,5	13	0	0	0	13,7 5	0	0

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para febrero se encuentra que las acciones realizadas para dar respuestas oportunas han sido efectivas, ya que no se encuentra respuesta extemporánea.

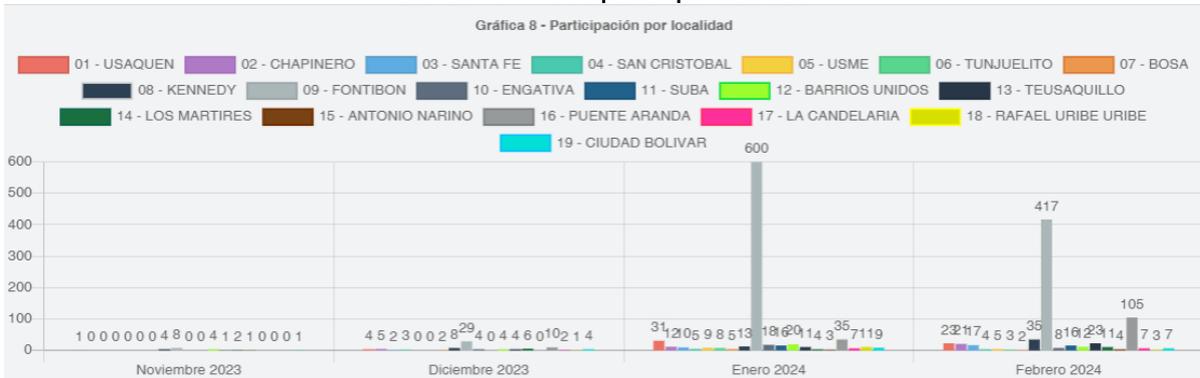
DPG: Derecho de petición de interés general
DPP: Derecho de petición de interés particular
F: Felicitación
Q: Queja
R: Reclamo
SG: Sugerencia
SI: Solicitud de información
SC: Solicitud de copia

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la localidad donde se originaron los hechos de la petición.

No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán caracterizadas desde la entidad que la registró.

Gráfica No. 4 Participación por localidad

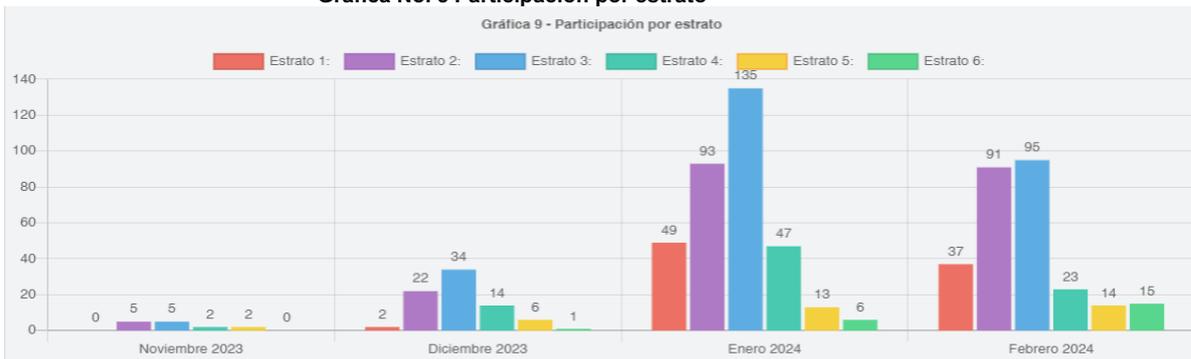


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el mes de febrero de 2024, la mayoría de los ciudadanos manifiestan vivir en las localidades de Fontibón, seguida por la localidad de Puente Aranda.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Gráfica No. 5 Participación por estrato



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

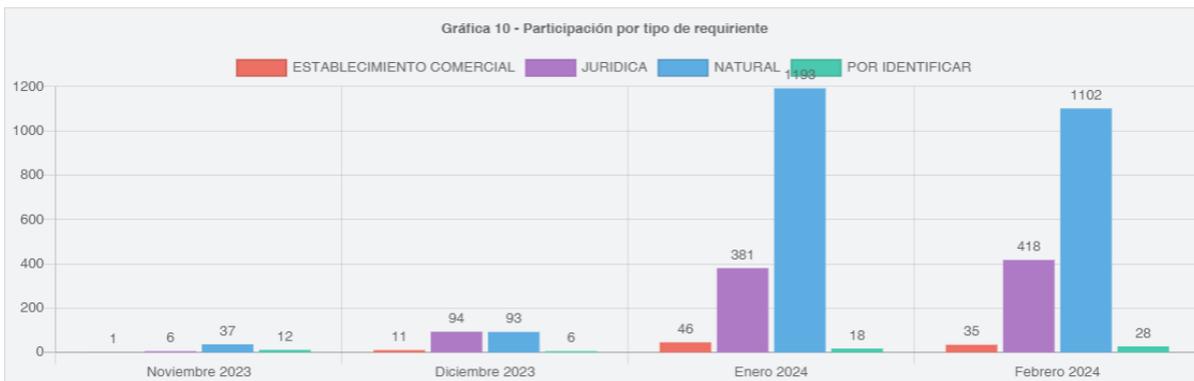
Según la gráfica anterior, noventa y cinco personas refieren pertenecer al estrato 3, noventa y uno del estrato 2, treinta y siete del estrato 1, veintitrés del estrato quince del estrato 6 y catorce del estrato 5.

No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán caracterizadas desde la entidad que las registró.

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE

En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través de Bogotá te escucha:

Gráfica No. 6 Participación por tipo de requirente

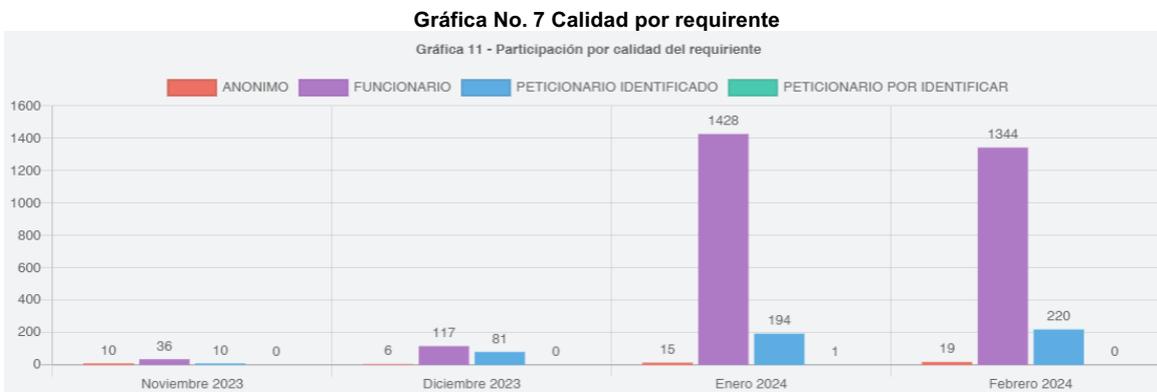


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Como se puede apreciar la participación por tipo de requirente para este mes fue de mil ciento dos (1102) de la cuales se identificaron como persona natural cuatrocientos dieciocho (418) persona jurídica treinta y cinco (35) como establecimiento de comercio, y por definir veintiocho (28).

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la calidad del requirente, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción de la entidad, funcionario con mil trescientos cuarenta y cuatro, como peticionario identificado doscientos veinte, anónimo diecinueve y peticionario por identificar, cero



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

NOTA: NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues la información de dicho usuario será caracterizada desde la entidad que registró la petición.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron veintitrés (23) solicitudes por traslado de otras entidades parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas de Bogotá te escucha.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En febrero de 2024, bomberos Bogotá tramitó a través del sistema Bogotá te escucha mil



quinientos ochenta y tres (1583) peticiones, cuarenta y siete (47) requerimientos menos que en enero.

El canal presencial continúa siendo el más concurrido por los ciudadanos con mil treinta y nueve (1039) solicitudes, seguida por el E-mail con doscientos sesenta y uno (261), WEB con doscientos treinta y nueve (239) escrito trece (13) teléfono veintiocho (28) y red social con dos (2) peticiones.

Para el periodo reportado la tipología con mayor participación; peticiones de interés particular e interés general, con 547 y 192 peticiones respectivamente.

para febrero se encuentra que las acciones realizadas para dar respuestas oportunas han sido efectivas, ya que no se encuentra respuesta extemporánea.

AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirección de Gestión Corporativa
UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Aprobado por: Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía



**UNBIDODAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
INFORME ESTADISTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD
MARZO 2024**

1.	TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS BOGOTÁ.....	2
2.	CANALES DE INTERACCIÓN.....	2
3.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	3
4.	TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	4
6.	SUBTEMAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
7.	SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	6
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA (DÍAS DE GESTIÓN)	6
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.....	7
10.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	7
11.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	8
12.	CALIDAD DEL REQUIRENTE	8
13.	RECIBIDAS POR TRASLADO	9
	CONCLUSIONES	9



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS MARZO DE 2024

La Subdirección de Gestión Corporativa de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos tiene dentro de sus funciones formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales sobre la materia y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

En este sentido, se presenta la gestión y resultados del trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, solicitudes de copia felicitaciones y denuncias por presuntos hechos de corrupción formuladas por la ciudadanía en Bomberos Bogotá durante el mes de marzo de 2024.

La gestión realizada se enmarca en el Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Órganos del Distrito Capital" y en el Acuerdo 630 de 2015, en el que se establecen los protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición.

La elaboración del informe se realiza según los criterios y filtros indicados en la guía para elaborar el informe de gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor Bogotá.

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS BOGOTÁ

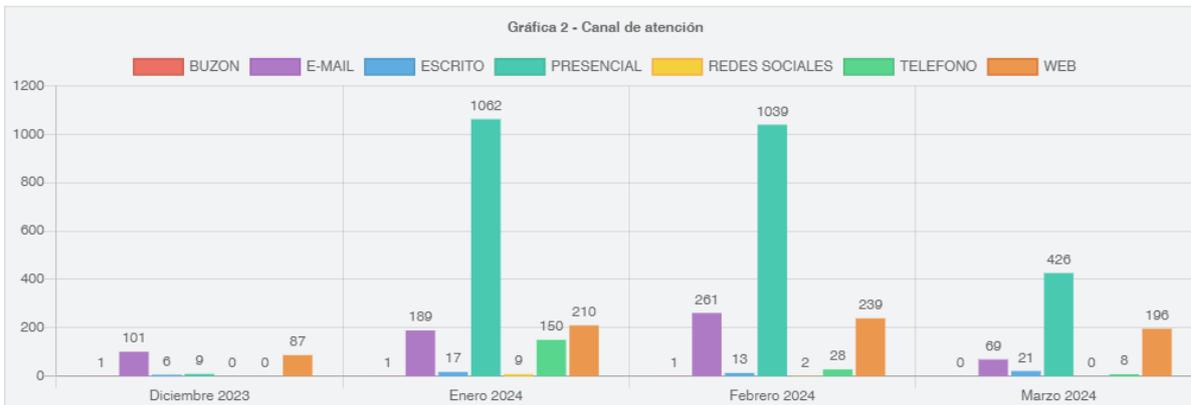
En marzo de 2024, Bomberos Bogotá tramitó a través del sistema Bogotá te escucha setecientos veinte (720) ochocientos sesenta y tres (863) menos que en febrero.

NOTA: En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que las registro inicialmente, evitando doble contabilización.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

En cuanto a los canales de atención, se evidencia que el canal con mayor interacción fue el presencial con cuatrocientos veinte seis (426) peticiones y el canal web con ciento noventa y seis (196) peticiones, para el período reportado se encuentra una variable disminuye el canal email con sesenta y nueve (69) canal escrito con veinte uno peticiones (21) seguido por el canal telefónico con ocho (08) red social y buzón de sugerencias sin petición alguna.

No.1 canales de interacción



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la anterior gráfica, se evidencia que el canal de interacción presencial con cuatrocientos veinte seis (426) continuando como uno de los canales de atención más utilizados, seguido por el email con sesenta (60) por siguiente el canal escrito con veintiuno (21) peticiones; en este mes se presenta una disminución del canal telefónico con ocho (08) a comparación del mes de febrero, red social y buzón de sugerencias sin novedad alguna.

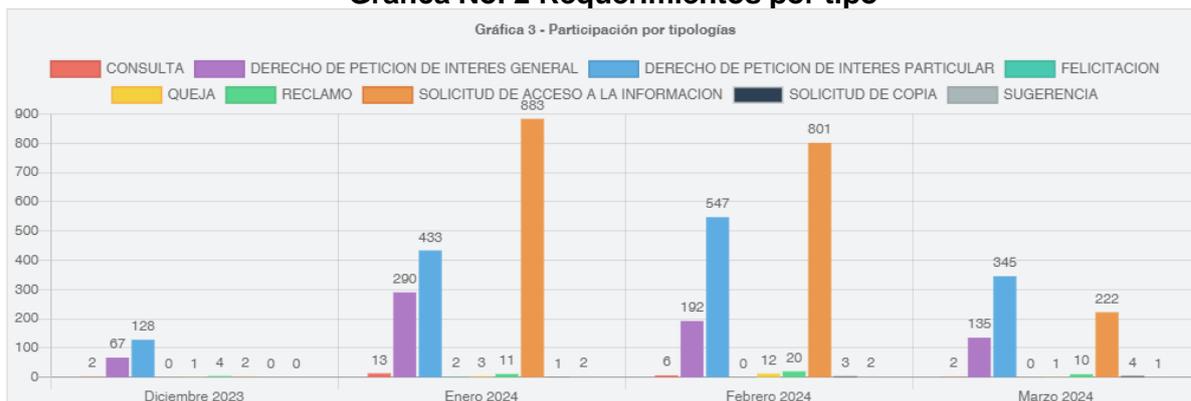
Por otra parte, el canal web, es decir, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – “Bogotá te Escucha”, con ciento noventa y seis (196) requerimientos sigue siendo influyente en los ciudadanos al momento de solicitar información de la entidad.

NOTA. En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones ingresaron por canales administrados por otra entidad

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad en atención a la tipología o modalidad, de la siguiente manera:

Gráfica No. 2 Requerimientos por tipo



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el período reportado la tipología con mayor participación es el derecho de petición de interés particular dados a los cambios impartidos por parte de la Alcandía Mayor de Bogotá con trescientos cuarenta y cinco (345) seguidos por la solicitud de acceso a la información con doscientos veinte dos (222) seguido por el derecho de petición de interés general con ciento treinta y cinco (135) presentándose la variable diminutiva en estos datos a que en los últimos dos meses eran las tipologías con mayor porcentaje.

En este mes se presentaron diez (10) reclamos, cuatro (04) solicitudes de copia, dos (02) consultas y una (01) queja y una sugerencia no se presentaron felicitaciones ni denuncias por actos de corrupción.

NOTA: las tipologías presentadas hacen parte de lo recibido por la entidad, sin embargo, se representan tipologías en el numeral 8 (Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia) que hacen parte de las respuestas definitivas incluso lo recibido en el periodo anterior, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo y el tipo de ingreso.

4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En esta sección se recibieron treinta uno (109) peticiones, las cuales fueron remitidas: ACUEDUCTO - EAAB-ESP, CODENSA, ENTIDAD NACIONAL, ETB - EMPRESA DE TELEFONOS, IDIGER, IDPYBA, POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE AMBIENTE, SECRETARIA DE GOBIERNO, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL, SECRETARIA DE SALUD, SECRETARIA DEL HABITAT, SECRETARIA GENERAL

Gráfica No. 3 Traslado por no competencia



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas efectuadas por la entidad,

discriminado por el periodo de ingreso de dichas peticiones, Para el mes analizado, fueron cerradas QUINIENTOS CINCO (505) peticiones

Gráfica No. 4 Peticiones cerradas con respuesta definitiva

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	349	69.11 %
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	104	20.59 %
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	47	9.31 %
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	0.40 %
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	2	0.40 %
DIRECCION GENERAL	1	0.20 %

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

6. SUBTEMAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

A continuación, se presenta los datos por cada uno de los subtemas con respuesta definitiva de la entidad:

Gráfica No. 5 Subtemas reiterados y/o barreras de acceso

REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	825	85.94 %
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	90	9.38 %
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	13	1.35 %
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	8	0.83 %
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	6	0.63 %
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	6	0.63 %
PROCESO DISCIPLINARIO	4	0.42 %
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	3	0.31 %
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	2	0.21 %
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	2	0.21 %
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0.10 %

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Los subtemas más reiterados para el mes de marzo fueron: expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio con ochocientos veinticinco (825) solicitudes, atención de emergencias con noventa (90) y capacitaciones empresariales y comunitarias con (13).

Así mismo, hay que aclarar que no coincidirán las cifras con el momento de registro, ya que en esta sección se incluyen peticiones recibidas por traslado y respuestas a peticiones de

periodos anteriores.

7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, en los cuales se señala expresamente “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobado.

Para febrero no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA (DÍAS DE GESTIÓN)

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la entidad, discriminado por cada dependencia.

Gráfica No. 6 Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

DEPENDENCIA	DPIG	DPIP	Q	R	SG	SI	SC
DIRECCION GENERAL	14	24	0	0	3	0	0
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	11,84	8,53	9,33	15	0	1,22	6,5
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	13,07	12,68	12	13	0	7,78	0
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	15	12	4	14	0	0	0
OFICINA JURIDICA	0	15	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	12,41	8,12	0	5,8	0	9	0
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	14	6	0	0	0	4	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	12,4	13	0	0	0	0	0

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

DPIG	Derechos de petición de interés general
DPIP	Derechos de petición de interés particular
Q	Queja
R	Reclamo
SG	Sugerencia
SI	Solicitud de acceso a la información
SC	Solicitud de copia

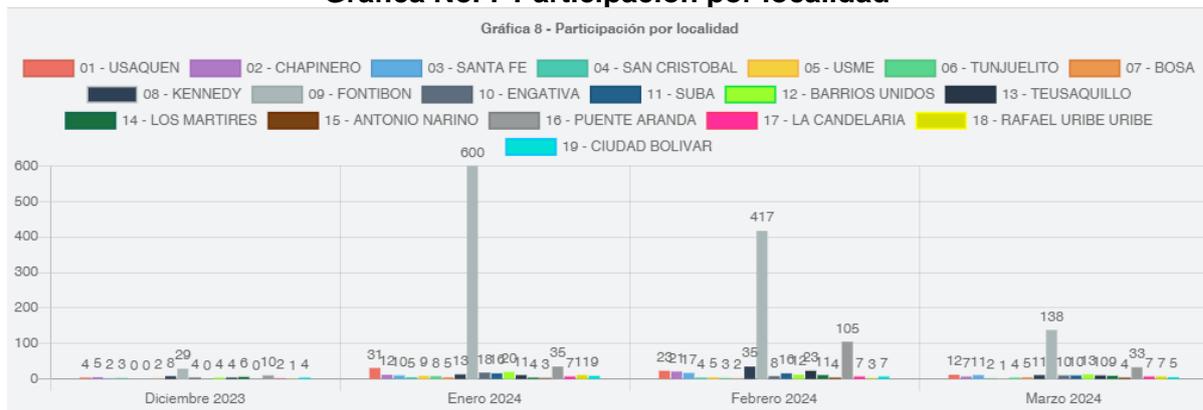
Para marzo se encuentra que las acciones realizadas para dar respuestas oportunas han sido efectivas, ya que no se encuentra respuesta extemporánea.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la localidad donde se originaron los hechos de la petición.

No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán caracterizadas desde la entidad que la registró.

Gráfica No. 7 Participación por localidad

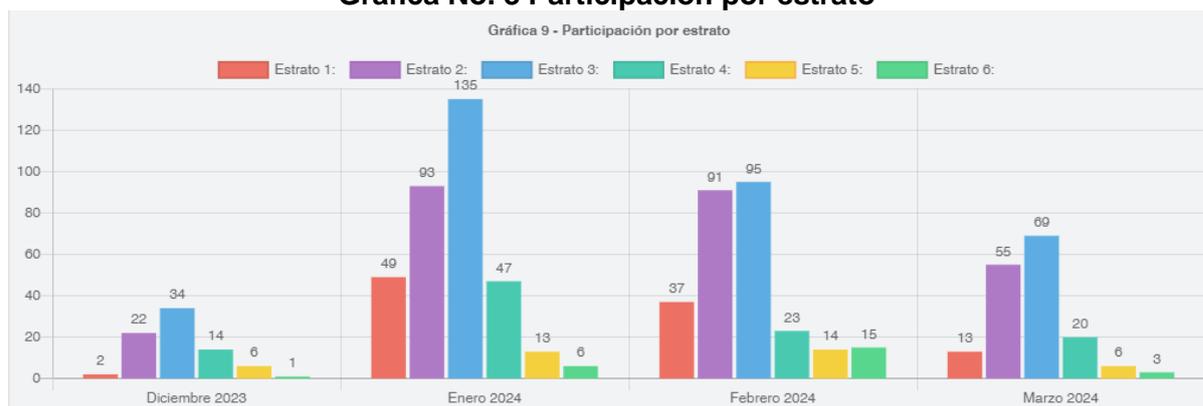


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el mes de marzo de 2024, la mayoría de los ciudadanos manifiestan vivir en las localidades de Fontibón, seguida por la localidad de Puente Aranda.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Gráfica No. 8 Participación por estrato



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

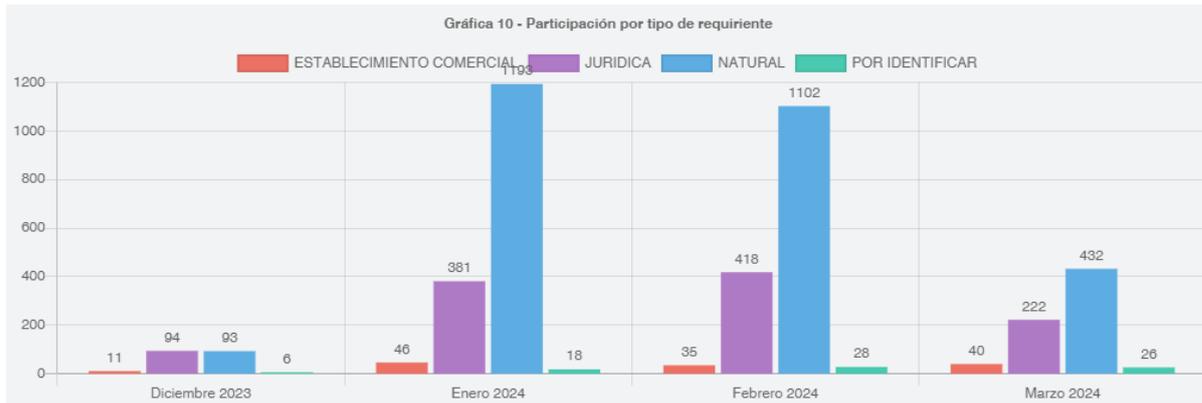
Según la gráfica anterior, sesenta y nueve personas refieren pertenecer al estrato 3, cincuenta y cinco del estrato 2, veinte del estrato 4, trece del estrato 1, seis del estrato 5 y tres del estrato 6.

No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán caracterizadas desde la entidad que las registró.

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE

En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través de Bogotá te escucha:

Gráfica No. 9 Participación por tipo de requirente



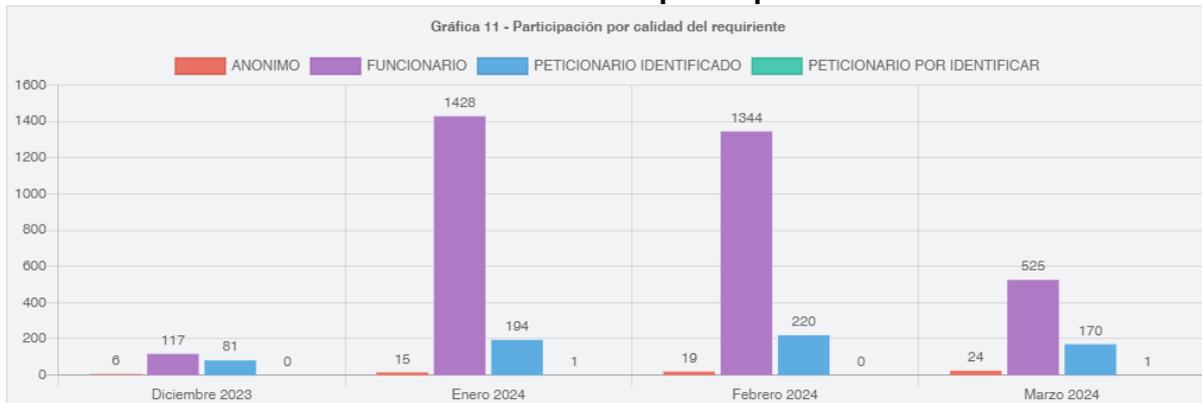
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Como se puede apreciar la participación por tipo de requirente para este mes fue de cuatrocientos treinta y dos (432) de la cuales se identificaron como persona natural doscientos veinte dos (222) persona jurídica, cuarenta (40) como establecimiento de comercio, y por definir veintiséis (26).

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la calidad del requirente, ciento setenta (170) ciudadanos identificados, quinientos veinticinco se identifican como funcionarios, veinticuatro (24) anónimos y uno (1) por identificar.

Gráfica No. 10 Calidad por requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

NOTA: NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues la información de dicho usuario será caracterizada desde la entidad que registró la petición.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron veintiocho (28) solicitudes por traslado de otras entidades parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas de Bogotá te escucha.

CONCLUSIONES

- Se realizará mesas de trabajo internas con los designados de las dependencias sobre el procedimiento interno para el manejo de las PQRS, como también notificación de informes por respuestas extemporáneas a cada dependencia, realizando seguimiento de cada petición cabe resaltar que a partir de la reunión realizada en la Alcaldía Mayor de Bogotá el día 23 de noviembre de 2023 indicando que la entidad de Bomberos se encontraba en contingencia por lo cual ocasionó demoras en las respuestas de los procesos, sin embargo a la fecha se ha venido normalizando el trámite de las peticiones.
- El 8 de marzo de 2024 se realiza una mesa de trabajo con el equipo de servicio ciudadano, indicando la importancia de usar adecuadamente la opción de "canal" a partir de la recepción de la petición, evitando usar erróneamente el sistema de Bogotá te Escucha, como la importancia de responder a los ciudadanos de fondo y en los términos.
- Semanalmente se remite por correo electrónico las alertas a los designados y jefes de dependencias reportando las peticiones que se encuentran a cargo y estado de cada una.
- Se realizará a partir de la mesa de trabajo, seguimientos semanales a las peticiones gestionadas para tener control de los errores evidenciados y disminuyendo la calidad de las respuestas.



AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirección de Gestión Corporativa
UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Aprobado por: Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía



Proyecto: María Valentina Hernández Montes - Contratista



**UNBIDODAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
INFORME ESTADISTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD
ABRIL 2024**

1.	TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS BOGOTÁ	2
2.	CANALES DE INTERACCIÓN.....	2
3.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES.....	3
4.	TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	4
6.	SUBTEMAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO	5
7.	SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	6
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA (DÍAS DE GESTIÓN)	6
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO	7
10.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	8
11.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE	8
12.	CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	9
13.	RECIBIDAS POR TRASLADO	9
	CONCLUSIONES	9

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS MARZO DE 2024

La Subdirección de Gestión Corporativa de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos tiene dentro de sus funciones formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales sobre la materia y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

En este sentido, se presenta la gestión y resultados del trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, solicitudes de copia felicitaciones y denuncias por presuntos hechos de corrupción formuladas por la ciudadanía en Bomberos Bogotá durante el mes de abril de 2024.

La gestión realizada se enmarca en el Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Órganos del Distrito Capital" y en el Acuerdo 630 de 2015, en el que se establecen los protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición.

La elaboración del informe se realiza según los criterios y filtros indicados en la guía para elaborar el informe de gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor Bogotá.

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR BOMBEROS BOGOTÁ

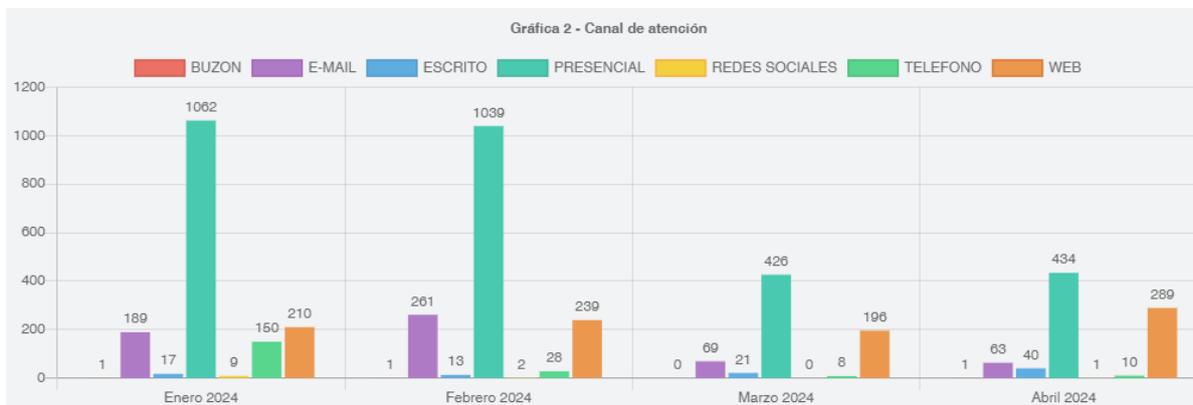
En abril de 2024, Bomberos Bogotá tramitó a través del sistema Bogotá te escucha ochocientos treinta y ocho (838) con una variable de ciento dieciocho (118) más que en marzo.

NOTA: En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que las registro inicialmente, evitando doble contabilización.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

En cuanto a los canales de atención, se evidencia que el canal con mayor interacción fue el presencial con cuatrocientos treinta y cuatro (434) peticiones y el canal web con doscientos ochenta y nueve (289) peticiones, para el período reportado se encuentra una variable disminuye el canal email con sesenta y tres (63) canal escrito con cuarenta peticiones (40) seguido por el canal telefónico con diez (10) red social y buzón de sugerencias con una (1) petición cada una.

No.1 canales de interacción



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

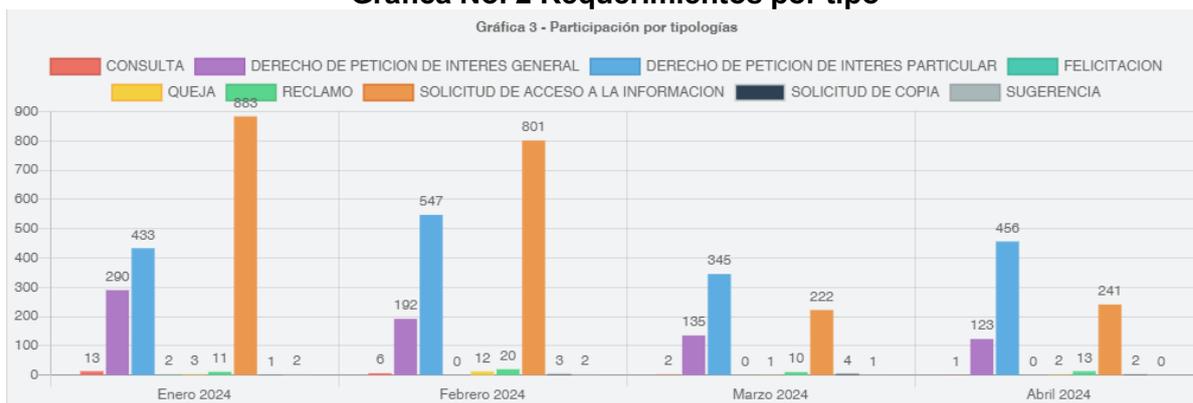
De acuerdo con la anterior gráfica, se evidencia que el canal de interacción presencial con cuatrocientos treinta y cuatro (434) continuando como uno de los canales de atención más utilizados, seguido por el email con sesenta y tres (63) por siguiente el canal escrito con cuarenta (40) peticiones; en este mes se presenta aumento del canal telefónico con diez (10) a comparación del mes de marzo, red social y buzón de sugerencias sin novedad alguna.

Por otra parte, el canal web, es decir, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – “Bogotá te Escucha”, con doscientos ochenta y nueve (289) requerimientos sigue siendo influyente en los ciudadanos al momento de solicitar información de la entidad. NOTA. En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones ingresaron por canales administrados por otra entidad

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad en atención a la tipología o modalidad, de la siguiente manera:

Gráfica No. 2 Requerimientos por tipo



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el período reportado la tipología con mayor participación es el derecho de petición de interés particular dados a los cambios impartidos por parte de la Alcandía Mayor de Bogotá con cuatrocientos cincuenta y seis (456) seguidos por la solicitud de acceso a la información con doscientos cuarenta y uno (241) seguido por el derecho de petición de interés general con ciento veintitrés (123) presentándose la variable diminutiva en estos datos a que en los últimos dos meses eran las tipologías con mayor porcentaje.

En este mes se presentaron trece (13) reclamos, dos (02) solicitudes de copia, una (01) consulta y dos (02) quejas no se presentaron felicitaciones, denuncias por actos de corrupción ni sugerencias.

NOTA: las tipologías presentadas hacen parte de lo recibido por la entidad, sin embargo, se representan tipologías en el numeral 8 (Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia) que hacen parte de las respuestas definitivas incluso lo recibido en el periodo anterior, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo y el tipo de ingreso.

4. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En esta sección se recibieron treinta uno (109) peticiones, las cuales fueron remitidas: CATASTRO, CODENSA, IDU, PERSONERIA DE BOGOTÁ, POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE AMBIENTE, SECRETARIA DE GOBIERNO, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL, SECRETARIA DE SALUD, SECRETARIA DE SEGURIDAD, SECRETARIA GENERAL, SUBRED CENTRO ORIENTE, SUBRED SUR OCCIDENTE, TRANSMILENIO, UAESP

Gráfica No. 3 Traslado por no competencia



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas efectuadas por la entidad, discriminado por el periodo de ingreso de dichas peticiones, Para el mes analizado, fueron

cerradas SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO (638) peticiones

Gráfica No. 4 Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	434	68.03 %
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	158	24.76 %
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	41	6.43 %
SUBDIRECCION OPERATIVA	3	0.47 %
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0.16 %
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	1	0.16 %

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

6. SUBTEMAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

A continuación, se presenta los datos por cada uno de los subtemas con respuesta definitiva de la entidad:

Gráfica No. 5 Subtemas reiterados y/o barreras de acceso

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	5	0.53 %
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	18	1.91 %
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	6	0.64 %
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	2	0.21 %
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	2	0.21 %
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	900	95.44 %
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	1	0.11 %

INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	0.11 %
PROCESO DISCIPLINARIO	3	0.32 %
VEEDURIAS CIUDADANAS	5	0.53 %

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Los subtemas más reiterados para el mes de marzo fueron: expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio con ochocientos veinticinco (825) solicitudes, atención de emergencias con noventa (90) y capacitaciones empresariales y comunitarias con (13).

Así mismo, hay que aclarar que no coincidirán las cifras con el momento de registro, ya que en esta sección se incluyen peticiones recibidas por traslado y respuestas a peticiones de periodos anteriores.

7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, en los cuales se señala expresamente “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobado.

Para febrero no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

DEPENDENCIA	CNST	DADC	DPIG	DPIP	Q	R	SG	SI	SC
DIRECCION GENERAL	0	0	0	8	0	0	0	0	0
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	0	8,32	4,15	10	6,5	0	1,09	6
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	11,15	11,36	0	9	0	6,09	0
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	10	0	10,33	0	0	0	0	0
OFICINA JURIDICA	0	0	0	13	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	0	0	12,18	11,83	0	11,63	0	5,67	5

SUBDIRECCION GESTION HUMANA	0	0	0	10	0	30	0	9	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	13	0	14	12	0	9	0	9	0

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA (DÍAS DE GESTIÓN)

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la entidad, discriminado por cada dependencia.

Gráfica No. 6 Tiempo promedio de repuesta por tipología y dependencia
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

- CNST** Consulta
- DADC** Denuncias actos de corrupción
- DPIG** Derechos de petición de interés general
- DPIP** Derechos de petición de interés particular
- Q** Queja
- R** Reclamo
- SG** Sugerencia
- SI** Solicitud de acceso a la información
- SC** Solicitud de copia

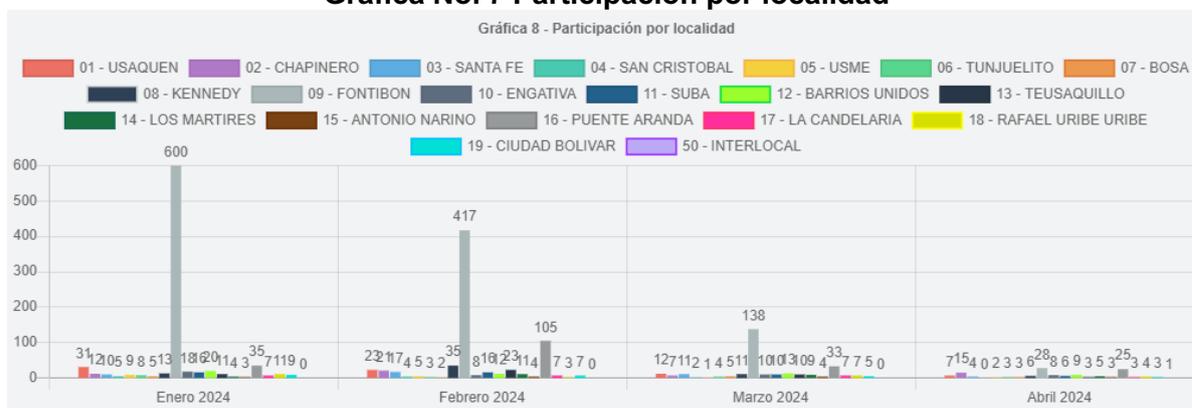
Para marzo se encuentra que las acciones realizadas para dar respuestas oportunas han sido efectivas, ya que no se encuentra respuesta extemporánea.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la localidad donde se originaron los hechos de la petición.

No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán caracterizadas desde la entidad que la registró.

Gráfica No. 7 Participación por localidad

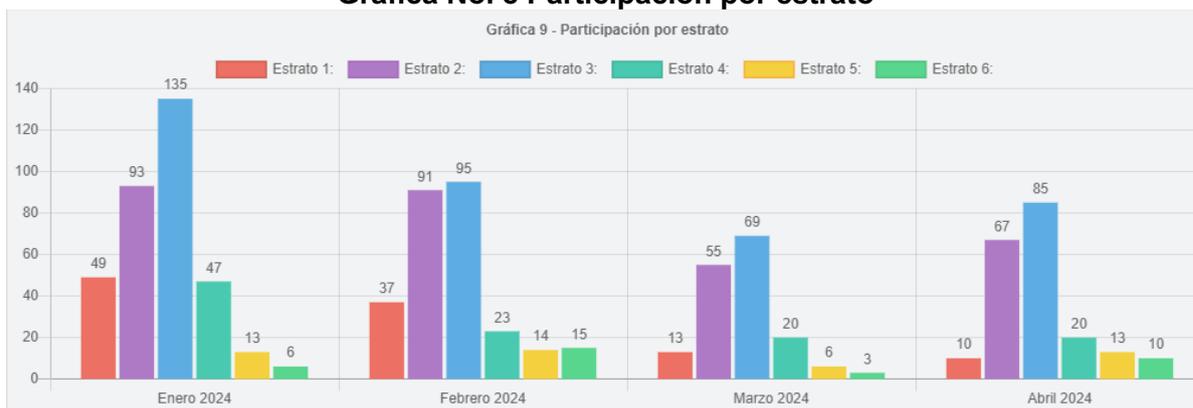


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el mes de abril de 2024, la mayoría de los ciudadanos manifiestan vivir en las localidades de Fontibón, seguida por la localidad de Puente Aranda.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Gráfica No. 8 Participación por estrato



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

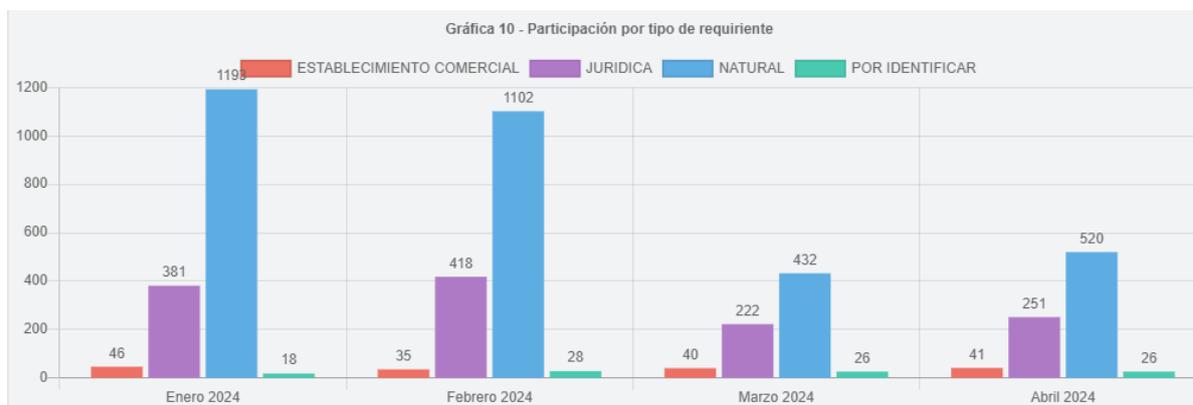
Según la gráfica anterior, ochenta y cinco personas refieren pertenecer al estrato 3, sesenta y dos del estrato 2, veinte del estrato 4, y trece del estrato 5, diez del estrato 5 y 6.

No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán caracterizadas desde la entidad que las registró.

11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE

En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través de Bogotá te escucha:

Gráfica No. 9 Participación por tipo de requirente



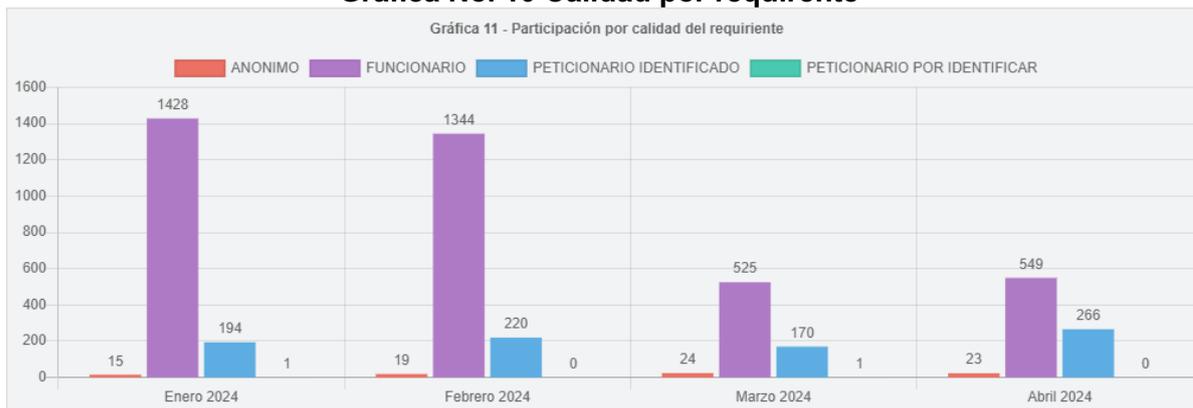
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Como se puede apreciar la participación por tipo de requirente para este mes fue de quinientos veinte (520) de la cuales se identificaron como persona natural doscientos cincuenta y uno (251) persona jurídica, cuarenta y uno (41) como establecimiento de comercio, y por definir veintiséis (26).

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la calidad del requirente, ciento setenta (170) ciudadanos identificados, quinientos veinticinco se identifican como funcionarios, veinticuatro (24) anónimos y uno (1) por identificar.

Gráfica No. 10 Calidad por requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

NOTA: NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues la información de dicho usuario será caracterizada desde la entidad que registró la petición.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron veinticinco (25) solicitudes por traslado de otras entidades parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas de Bogotá te escucha.

CONCLUSIONES

- Se realizará mesas de trabajo internas con los designados de las dependencias sobre el procedimiento interno para el manejo de las PQRS, como también notificación de informes por respuestas extemporáneas a cada dependencia, realizando seguimiento de cada petición cabe resaltar que a partir de la reunión realizada en la Alcaldía Mayor de Bogotá el día 23 de noviembre de 2023 indicando que la entidad de Bomberos se encontraba en contingencia por lo cual ocasionó demoras en las respuestas de los procesos, sin embargo a la fecha se ha venido normalizando el trámite de las peticiones.
- El 8 de marzo de 2024 se realiza una mesa de trabajo con el equipo de servicio ciudadano, indicando la importancia de usar adecuadamente la opción de "canal" a partir de la recepción de la petición, evitando usar erróneamente el sistema de Bogotá te Escucha, como la importancia de responder a los ciudadanos de fondo y en los términos.
- Semanalmente se remite por correo electrónico las alertas a los designados y jefes de dependencias reportando las peticiones que se encuentran a cargo y estado de cada una.



- Se realizará a partir de la mesa de trabajo, seguimientos semanales a las peticiones gestionadas para tener control de los errores evidenciados y disminuyendo la calidad de las respuestas.

AMALIN ARIZA MAHUAD

Subdirección de Gestión Corporativa

UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Aprobado por: Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

Proyecto: María Valentina Hernández Montes - Contratista

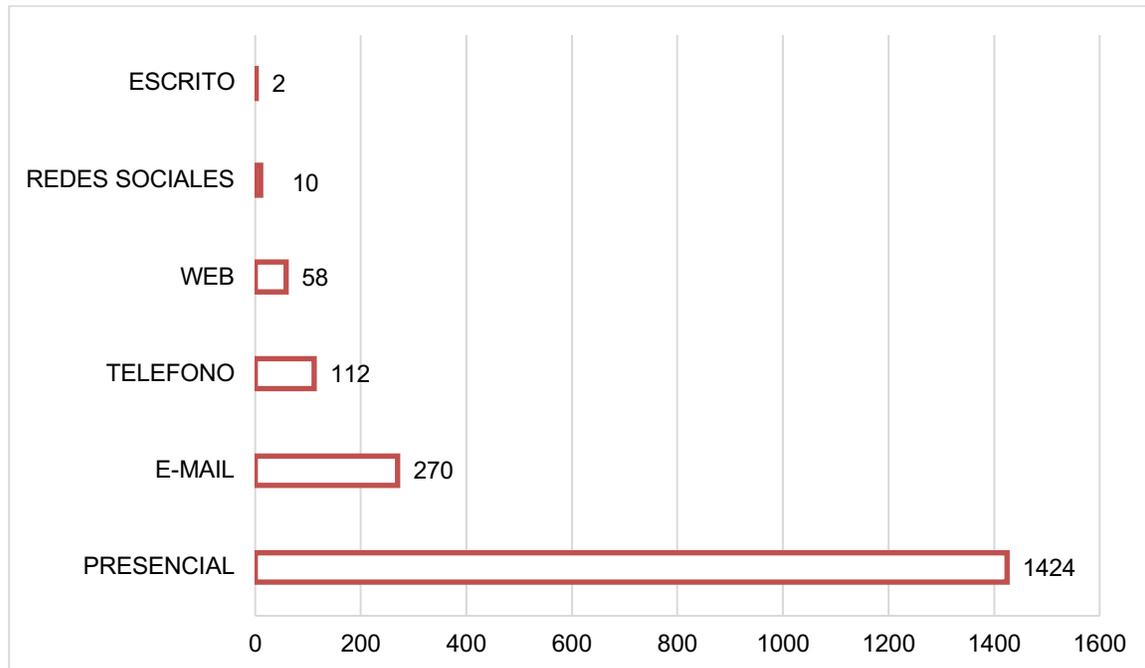
**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ
INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA
(Decreto 103 de enero 20 de 2015, Artículo 52)**

1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2024, la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos tramitó cuatro mil ciento sesenta y cinco **(4165)** requerimientos, de los cuales el 45% es decir mil ochocientos setenta y seis **(1876)** corresponden a solicitudes de información y copias.

Para el periodo reportado las solicitudes de información y copias fueron recibidas a través de seis (6) canales de comunicación presentados a continuación:

Gráfico No. 1 Total de requerimientos por canal de comunicación



2. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Durante el período reportado y conforme a la información que reposa en el sistema distrital de gestión de peticiones, durante el cuarto trimestre de 2024, dos (2) solicitudes fueron trasladadas por no competencia correspondientes a los No. Petición 524902024 y 536432024.

3. TIEMPO DE RESPUESTA DE CADA SOLICITUD



A continuación, se presenta cada requerimiento con el número de días utilizado para dar respuesta, las cuales se brindaron dentro de los tiempos establecidos legalmente:

Tabla No. 1 Días de respuesta para cada requerimiento

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

No. Petición	Días gestión												
2862024	1	481372024	1	582082024	1	721532024	1	927552024	6	1091492024	1	1253912024	1
				4		4				4		4	
5532024	1	481442024	1	582182024	1	722912024	1	927892024	1	1091962024	1	1254122024	1
				4		4				4		4	
7282024	1	481532024	1	582262024	1	723292024	1	928102024	1	1092212024	1	1254262024	1
				4		4				4		4	
7382024	1	481962024	1	582822024	1	723812024	1	928232024	1	1092502024	1	1254332024	1
				4		4				4		4	
7612024	1	482012024	3	582902024	1	723912024	1	929192024	1	1092862024	1	1254372024	1
				4		4				4		4	
7722024	1	482422024	1	583192024	1	724112024	1	929362024	2	1092912024	1	1254432024	1
				4		4				4		4	
7912024	1	482432024	1	583282024	1	724292024	1	930692024	1	1093012024	1	1254462024	1
				4		4				4		4	
10382024	1	482612024	1	583352024	1	724772024	1	931262024	1	1093132024	1	1254692024	9
				4		4				4		4	
16932024	1	482832024	1	583362024	1	724782024	1	931592024	1	1093812024	1	1254992024	8
				4		4				4		4	
17272024	1	483142024	1	583582024	1	725482024	1	932382024	2	1093882024	1	1255512024	8
				4		4				4		4	
17732024	1	483462024	1	583682024	1	725492024	1	933372024	1	1093892024	1	1255552024	1
				4		4				4		4	
18522024	1	483562024	1	584292024	1	725932024	1	934352024	1	1098812024	1	1255682024	1
				4		4				4		4	
19262024	1	483622024	1	584422024	1	726272024	6	934822024	1	1098842024	1	1255922024	1
				4		4				4		4	
20162024	1	483912024	1	584712024	1	726472024	6	935522024	1	1099782024	1	1256232024	1
				4		4				4		4	
20202024	1	484062024	1	584882024	1	726502024	1	935632024	1	1099992024	1	1256802024	1
				4		4				4		4	
20792024	1	485072024	2	584892024	1	726752024	6	938292024	1	1100172024	5	1257012024	1
				4		4				4		4	
21112024	1	485282024	1	585152024	1	727222024	6	938452024	2	1100182024	1	1257262024	1
				4		4				4		4	
21442024	1	485302024	1	585202024	1	727692024	6	939992024	1	1100722024	1	1257762024	1
				4		4				4		4	
21622024	1	485702024	1	585842024	1	728022024	1	940012024	1	1101542024	1	1257892024	1
				4		4				4		4	
23182024	1	485982024	1	586042024	1	729092024	1	940412024	2	1101592024	1	1258882024	1
				4		4				4		4	
24872024	1	486012024	1	586152024	1	729942024	1	942442024	1	1101642024	5	1259482024	1
				4		4				4		4	
25462024	1	486052024	1	586262024	1	730282024	1	945902024	4	1101962024	1	1259612024	8
				4		4				4		4	
26292024	1	486202024	1	586342024	1	730562024	1	948732024	1	1102362024	1	1260272024	1
				4		4				4		4	
26892024	1	487092024	1	587042024	3	731092024	1	955052024	1	1102832024	1	1260342024	1
				4		4				4		4	
28352024	1	487182024	1	587522024	1	731382024	1	956302024	1	1102852024	5	1260632024	1
				4		4				4		4	
29192024	1	487442024	1	588392024	1	732812024	1	956652024	1	1102862024	1	1260682024	1
				4		4				4		4	
236752024	1	487632024	1	590962024	1	733942024	1	957002024	1	1103342024	1	1261252024	1
				4		4				4		4	
236862024	1	487902024	1	593082024	1	734502024	1	957582024	1	1103402024	1	1262102024	1
				4		4				4		4	



23730202 4	1	489122024	1	59717202 4	4	73464202 4	1	957822024	1	110406202 4	1	126220202 4	1
23847202 4	1	489732024	1	59929202 4	1	73477202 4	1	958382024	1	110420202 4	1	126225202 4	1
23871202 4	2	490632024	1	60061202 4	1	73609202 4	1	958412024	1	110461202 4	1	126250202 4	1
23917202 4	1	491062024	1	60081202 4	1	73709202 4	1	958612024	1	110506202 4	1	126312202 4	2
23946202 4	1	491072024	1	60093202 4	2	74050202 4	1	958692024	1	110532202 4	5	126315202 4	1
23951202 4	1	491472024	2	60114202 4	1	74437202 4	1	959242024	1	110573202 4	1	126503202 4	6
23953202 4	1	491512024	1	60116202 4	1	74485202 4	1	960432024	1	110647202 4	1	126537202 4	1
24095202 4	1	492082024	1	60145202 4	1	74513202 4	1	960572024	5	110686202 4	1	126569202 4	5
24109202 4	1	492312024	1	60167202 4	1	74559202 4	1	961232024	1	110715202 4	9	126665202 4	8
24220202 4	1	492352024	1	60195202 4	1	74651202 4	1	961452024	1	110734202 4	1	126670202 4	1
24394202 4	1	492432024	1	60215202 4	1	74672202 4	7	961782024	1	110765202 4	5	126702202 4	1
24444202 4	2	492502024	1	60230202 4	1	74695202 4	1	962302024	1	110789202 4	1	126728202 4	1
24517202 4	1	492822024	1	60278202 4	1	74707202 4	6	962482024	1	110820202 4	1	126759202 4	1
24564202 4	1	493202024	1	60313202 4	1	74736202 4	6	962842024	1	110939202 4	1	126795202 4	8
24617202 4	1	493212024	1	60314202 4	1	74760202 4	6	963262024	1	110950202 4	1	126835202 4	1
24691202 4	2	493422024	1	60319202 4	1	74901202 4	1	964822024	1	110981202 4	1	126852202 4	1
24717202 4	1	493712024	1	60357202 4	1	74940202 4	2	964852024	1	111019202 4	1	126856202 4	1
24816202 4	1	493762024	1	60359202 4	1	74977202 4	1	965972024	1	111101202 4	1	127003202 4	4
24921202 4	1	496272024	1	60390202 4	1	75023202 4	1	966032024	1	111149202 4	1	127086202 4	1
24944202 4	1	503022024	1	60412202 4	1	75054202 4	1	966502024	1	111211202 4	1	127099202 4	1
29748202 4	1	503242024	1	60472202 4	1	75066202 4	8	966792024	1	111230202 4	1	127940202 4	1
29766202 4	1	503442024	1	60487202 4	1	75573202 4	1	966892024	1	111278202 4	1	128038202 4	8
29814202 4	1	503532024	1	60490202 4	1	75577202 4	1	967562024	1	111350202 4	9	128060202 4	1
29951202 4	1	503622024	1	60508202 4	1	75612202 4	1	967712024	1	111354202 4	1	128132202 4	8
29986202 4	4	503912024	1	60561202 4	1	75621202 4	1	968622024	1	111372202 4	1	128154202 4	1
29991202 4	2	504082024	9	60610202 4	1	75623202 4	1	970322024	1	111380202 4	9	128168202 4	1
29997202 4	1	504452024	1	60643202 4	1	75679202 4	1	970902024	1	111459202 4	1	128189202 4	1
30048202 4	1	504812024	1	60656202 4	1	75682202 4	1	971132024	1	111474202 4	1	128337202 4	1
30060202 4	1	504832024	1	60687202 4	1	75765202 4	1	972932024	1	111475202 4	9	128355202 4	1
30135202 4	1	504922024	1	60753202 4	1	75827202 4	6	973842024	1	111534202 4	1	128430202 4	1
30141202 4	1	505302024	1	60857202 4	1	75865202 4	6	974092024	1	111568202 4	1	128455202 4	1
30162202 4	1	505332024	1	60867202 4	1	75941202 4	5	974492024	1	111591202 4	1	128466202 4	1
30168202 4	1	505682024	1	60879202 4	1	76023202 4	1	975452024	1	111645202 4	7	128468202 4	8
30188202 4	1	506112024	1	60917202 4	1	76049202 4	1	976342024	1	111699202 4	7	128487202 4	1
30231202 4	1	506222024	1	60996202 4	1	76050202 4	6	981202024	1	112609202 4	1	128534202 4	1
30250202 4	1	506282024	1	61163202 4	2	76087202 4	9	981222024	1	112650202 4	1	128553202 4	1



30296202 4	1	506402024	1	61175202 4	2	76526202 4	1	981242024	1	112651202 4	1	128602202 4	8
30433202 4	1	506652024	1	61181202 4	2	76659202 4	5	981322024	1	112656202 4	1	128642202 4	1
30495202 4	1	506682024	1	61200202 4	2	76772202 4	2	981332024	1	112682202 4	1	128644202 4	1
30510202 4	1	506892024	1	61410202 4	1	76827202 4	1	981662024	1	112723202 4	1	128687202 4	8
30649202 4	1	507032024	1	61485202 4	1	76852202 4	1	982042024	1	112725202 4	1	128769202 4	1
30671202 4	1	507062024	1	61633202 4	2	76883202 4	1	982182024	1	112785202 4	1	128783202 4	1
30717202 4	1	507652024	1	61680202 4	1	76923202 4	1	982222024	1	112809202 4	1	128818202 4	1
30769202 4	1	508862024	1	61703202 4	1	77009202 4	1	983282024	1	112815202 4	2	128846202 4	1
30813202 4	1	509012024	1	61714202 4	8	77136202 4	9	983562024	7	112838202 4	1	128852202 4	1
32844202 4	1	509832024	1	61759202 4	1	77141202 4	1	983622024	1	112876202 4	2	128916202 4	1
33590202 4	1	509862024	1	61762202 4	1	77143202 4	1	983652024	1	112936202 4	1	128977202 4	1
33591202 4	1	509932024	1	61803202 4	1	77167202 4	1	983782024	1	112939202 4	1	129007202 4	1
33731202 4	1	510272024	1	61882202 4	1	77294202 4	1	983812024	2	112970202 4	1	129020202 4	1
33847202 4	1	510672024	1	61902202 4	1	77301202 4	1	983902024	1	112982202 4	1	129059202 4	1
34022202 4	1	511162024	1	61944202 4	1	77384202 4	1	984452024	1	113000202 4	1	129064202 4	1
34086202 4	1	511782024	1	62539202 4	1	77391202 4	1	984882024	1	113015202 4	1	129107202 4	1
34095202 4	1	511892024	1	62632202 4	1	77408202 4	1	984972024	1	113017202 4	1	129183202 4	1
34115202 4	1	511902024	1	62638202 4	1	77437202 4	5	985242024	2	113058202 4	1	129187202 4	1
34138202 4	1	512332024	1	62699202 4	1	77508202 4	1	985322024	2	113104202 4	1	129341202 4	1
34186202 4	3	512502024	1	62720202 4	1	77544202 4	1	985432024	1	113118202 4	2	129462202 4	1
34204202 4	1	512522024	1	62733202 4	1	77575202 4	2	986302024	2	113122202 4	1	130334202 4	1
34301202 4	1	513182024	1	62752202 4	1	77587202 4	1	986882024	1	113138202 4	1	130349202 4	1
34326202 4	1	513312024	1	62907202 4	9	77631202 4	9	987252024	1	113197202 4	1	130352202 4	1
34428202 4	1	514262024	1	62912202 4	1	77653202 4	1	987312024	1	113226202 4	4	130377202 4	1
34443202 4	1	514662024	1	62930202 4	1	77654202 4	1	987362024	2	113295202 4	1	130396202 4	1
34488202 4	1	514772024	1	62944202 4	1	77719202 4	1	987722024	1	113689202 4	1	130420202 4	1
34492202 4	1	515162024	1	62969202 4	9	77896202 4	1	988052024	1	113747202 4	1	130445202 4	1
34539202 4	1	515922024	1	62991202 4	1	77940202 4	1	988882024	1	113836202 4	4	130490202 4	1
34579202 4	1	516362024	1	63083202 4	1	78119202 4	1	989622024	2	113842202 4	1	130505202 4	1
34789202 4	1	516942024	1	63110202 4	1	78326202 4	1	989642024	1	113860202 4	1	130516202 4	1
34812202 4	1	516962024	1	63135202 4	1	79187202 4	1	989682024	1	114038202 4	1	130528202 4	1
34854202 4	1	517722024	1	63158202 4	1	79295202 4	1	989712024	1	114097202 4	1	130570202 4	1
34947202 4	1	518532024	1	63214202 4	1	79320202 4	1	989762024	1	114104202 4	2	130640202 4	1
34985202 4	1	524902024	2	63227202 4	1	79347202 4	1	990002024	1	114149202 4	1	130691202 4	1
35087202 4	1	525412024	1	63260202 4	1	79377202 4	1	990122024	1	114482202 4	1	130982202 4	1
35098202 4	5	525482024	1	63262202 4	1	79415202 4	1	990232024	1	114489202 4	4	130997202 4	1



35667202 4	1	525652024	1	63266202 4	1	79515202 4	1	990452024	2	114608202 4	1	131276202 4	7
35701202 4	1	526002024	1	63269202 4	1	79626202 4	1	990732024	1	114621202 4	1	131325202 4	1
35706202 4	8	526092024	1	63306202 4	1	79887202 4	1	991422024	1	114635202 4	1	131388202 4	7
35780202 4	1	526472024	1	63315202 4	1	79912202 4	1	991762024	1	114638202 4	7	131727202 4	1
35805202 4	1	526852024	1	63317202 4	1	79914202 4	1	991792024	4	114658202 4	3	131737202 4	1
35817202 4	1	527452024	1	63329202 4	1	79938202 4	1	992122024	1	114907202 4	5	133249202 4	1
35852202 4	1	527482024	1	63394202 4	1	79979202 4	1	992372024	1	114915202 4	1	133473202 4	1
35857202 4	1	527882024	1	63409202 4	1	80015202 4	1	992462024	1	114932202 4	1	133618202 4	1
35896202 4	2	527992024	1	63453202 4	1	80059202 4	9	992922024	1	115138202 4	1	133742202 4	1
35924202 4	1	528442024	1	63504202 4	1	80073202 4	1	993722024	2	115162202 4	1	133824202 4	1
35935202 4	1	528972024	1	63520202 4	1	80127202 4	1	995252024	2	115260202 4	6	134001202 4	1
35979202 4	1	529062024	1	63648202 4	5	80480202 4	1	995422024	1	115279202 4	1	134061202 4	10
35988202 4	1	529162024	5	63712202 4	1	80953202 4	1	996142024	1	115281202 4	1	134085202 4	1
36005202 4	1	529482024	1	63739202 4	1	80972202 4	1	996672024	1	115298202 4	1	134194202 4	10
36100202 4	1	529842024	1	63811202 4	1	81034202 4	1	998672024	1	115311202 4	1	134197202 4	1
36174202 4	1	529852024	1	63838202 4	1	81049202 4	1	999202024	1	115343202 4	1	134240202 4	10
36218202 4	1	530012024	1	63905202 4	1	81085202 4	1	999322024	1	115365202 4	7	134767202 4	1
36277202 4	1	530302024	1	63922202 4	1	81162202 4	1	100307202 4	1	115385202 4	1	134917202 4	1
36293202 4	1	530482024	1	63945202 4	1	81213202 4	1	100375202 4	1	115389202 4	7	135465202 4	10
36403202 4	1	530522024	1	64039202 4	1	81217202 4	1	100381202 4	1	115415202 4	1	136705202 4	1
36428202 4	1	530622024	1	64112202 4	1	81353202 4	1	100450202 4	1	115419202 4	1	136903202 4	1
36444202 4	1	531042024	1	64126202 4	1	81414202 4	1	100468202 4	4	115434202 4	1	137153202 4	10
36449202 4	1	531082024	1	64267202 4	1	81452202 4	1	100509202 4	1	115632202 4	6	138104202 4	1
36456202 4	1	531682024	1	64279202 4	1	81479202 4	1	100511202 4	1	115684202 4	1	138114202 4	1
36536202 4	3	531822024	1	64338202 4	1	81506202 4	1	100547202 4	1	115687202 4	1	138324202 4	1
36601202 4	1	532062024	1	64352202 4	1	81520202 4	1	100580202 4	1	115796202 4	7	138736202 4	1
36692202 4	1	532772024	1	65027202 4	1	81541202 4	1	100584202 4	1	115831202 4	1	138814202 4	1
36740202 4	1	533522024	1	65108202 4	1	81628202 4	1	100625202 4	1	115844202 4	1	139406202 4	9
36757202 4	1	533732024	1	65136202 4	1	81630202 4	1	100686202 4	1	115847202 4	1	140669202 4	9
36830202 4	1	534152024	4	65155202 4	1	81729202 4	1	100764202 4	1	115871202 4	8	140826202 4	8
36853202 4	1	534412024	1	65162202 4	1	81748202 4	1	100767202 4	1	115897202 4	1	140995202 4	1
36864202 4	1	535682024	2	65197202 4	1	81765202 4	1	100865202 4	4	115900202 4	1	141196202 4	1
36872202 4	1	535902024	1	65257202 4	1	81799202 4	2	100901202 4	1	115923202 4	1	141395202 4	1
36895202 4	1	535932024	1	65266202 4	1	81919202 4	1	101002202 4	1	115963202 4	1	141505202 4	1
36919202 4	1	536372024	1	65332202 4	1	82255202 4	1	101052202 4	1	116020202 4	1	141526202 4	1
36925202 4	1	583085202 3	3	65349202 4	9	83529202 4	1	101070202 4	1	116150202 4	1	141710202 4	1



37004202 4	1	536492024	1	65379202 4	1	83539202 4	1	101101202 4	1	116186202 4	1	141755202 4	1
37092202 4	1	536902024	1	65398202 4	1	83557202 4	1	101109202 4	1	116188202 4	1	141842202 4	1
37168202 4	1	537852024	1	65448202 4	4	83646202 4	1	101156202 4	1	116307202 4	7	141969202 4	1
37208202 4	1	537922024	1	65545202 4	5	83744202 4	1	101396202 4	6	116341202 4	1	142037202 4	1
37295202 4	1	538112024	1	65624202 4	1	83747202 4	1	101541202 4	1	116396202 4	1	142216202 4	1
37318202 4	1	538262024	1	65681202 4	2	83772202 4	1	101576202 4	1	116426202 4	1	142407202 4	1
37354202 4	1	538342024	1	65704202 4	1	83814202 4	1	101610202 4	1	116542202 4	1	142776202 4	8
37847202 4	2	538742024	1	65736202 4	1	83834202 4	1	101637202 4	1	116578202 4	1	142838202 4	1
37909202 4	1	539112024	1	65757202 4	1	83940202 4	1	101717202 4	1	116949202 4	1	144549202 4	1
37981202 4	1	539152024	1	65765202 4	1	84017202 4	1	101735202 4	1	116963202 4	1	145017202 4	1
37993202 4	1	539752024	1	65799202 4	1	84104202 4	1	101782202 4	1	116971202 4	1	145023202 4	1
37995202 4	1	539812024	1	65846202 4	4	84286202 4	1	101795202 4	1	116981202 4	1	145069202 4	1
38012202 4	1	540232024	1	65864202 4	1	84454202 4	1	101852202 4	1	116986202 4	1	145093202 4	1
38019202 4	1	540362024	1	65868202 4	1	84595202 4	1	101898202 4	1	117303202 4	1	145574202 4	1
38036202 4	6	540542024	1	65908202 4	1	84716202 4	1	101992202 4	1	117485202 4	1	145712202 4	8
38044202 4	1	540722024	1	65916202 4	2	84734202 4	1	102003202 4	1	117500202 4	1	146491202 4	1
38065202 4	1	540772024	1	66059202 4	1	84737202 4	1	102062202 4	1	117537202 4	1	148367202 4	1
38074202 4	1	540962024	1	66091202 4	1	84785202 4	1	102776202 4	1	117544202 4	1	148383202 4	7
38078202 4	1	540972024	1	66114202 4	1	84809202 4	8	102778202 4	1	117558202 4	1	148715202 4	1
38087202 4	1	542682024	1	66134202 4	1	84866202 4	1	102787202 4	1	117589202 4	1	148737202 4	1
38179202 4	1	542842024	1	66216202 4	1	85051202 4	1	102789202 4	1	117617202 4	1	148827202 4	8
38204202 4	1	542872024	1	66275202 4	1	85318202 4	1	102815202 4	6	117622202 4	1	149320202 4	8
38237202 4	1	544932024	1	66347202 4	1	85331202 4	1	102839202 4	1	117649202 4	1	149410202 4	8
38259202 4	1	549832024	1	66389202 4	1	85411202 4	1	102857202 4	1	117652202 4	1	149687202 4	8
38318202 4	1	549952024	1	66394202 4	1	85890202 4	7	102875202 4	1	117681202 4	1	154669202 4	8
38353202 4	1	549982024	1	66459202 4	1	86173202 4	1	102879202 4	1	117752202 4	1	154778202 4	1
38363202 4	1	550082024	1	66483202 4	9	86227202 4	1	102922202 4	1	117772202 4	1	155307202 4	1
38373202 4	1	550392024	1	66509202 4	1	86228202 4	1	102986202 4	1	117883202 4	1	155564202 4	1
38381202 4	1	550422024	1	66533202 4	1	86240202 4	1	103031202 4	1	117890202 4	1	155846202 4	1
38392202 4	1	550872024	1	66650202 4	1	86258202 4	1	103108202 4	1	117956202 4	1	155916202 4	10
38397202 4	1	550882024	1	66681202 4	1	86284202 4	1	103138202 4	1	117983202 4	1	156115202 4	1
38413202 4	1	551092024	1	66689202 4	1	86353202 4	1	103172202 4	1	118017202 4	1	156599202 4	1
38415202 4	1	551232024	1	66748202 4	1	86416202 4	7	103244202 4	1	118041202 4	1	156797202 4	1
38439202 4	1	551422024	1	66760202 4	1	86421202 4	1	103344202 4	1	118068202 4	6	156855202 4	8
38491202 4	1	551622024	10	66776202 4	1	86427202 4	1	103345202 4	5	118111202 4	1	158437202 4	9
38505202 4	1	551742024	1	66786202 4	1	86505202 4	1	103357202 4	1	118141202 4	1	158474202 4	1



38563202 4	1	551842024	1	67364202 4	1	86549202 4	1	103371202 4	1	118250202 4	1	159117202 4	4
38567202 4	1	551852024	1	67370202 4	1	86619202 4	1	103390202 4	1	118287202 4	1	159211202 4	10
38624202 4	1	552062024	1	67375202 4	1	86646202 4	1	103449202 4	5	118343202 4	1	159499202 4	1
38631202 4	1	552332024	1	67409202 4	5	86652202 4	1	103542202 4	5	118401202 4	1	159598202 4	1
38633202 4	1	552342024	1	67416202 4	1	86738202 4	1	103589202 4	6	118536202 4	1	159713202 4	1
38675202 4	1	552472024	1	67417202 4	6	86798202 4	1	103601202 4	1	118543202 4	1	159781202 4	9
38694202 4	1	552632024	1	67418202 4	1	86810202 4	1	103602202 4	1	118582202 4	1	159872202 4	7
38711202 4	1	552812024	1	67423202 4	1	86840202 4	1	103654202 4	1	118591202 4	1	160678202 4	10
38731202 4	1	553182024	1	67439202 4	1	86878202 4	1	103669202 4	1	118737202 4	1	162190202 4	8
38736202 4	1	553522024	1	67470202 4	1	86898202 4	1	103729202 4	5	119174202 4	1	162282202 4	1
38747202 4	1	553602024	1	67505202 4	1	86902202 4	1	103831202 4	1	119363202 4	6	162374202 4	1
38783202 4	1	553682024	1	67506202 4	1	86986202 4	1	103856202 4	1	119476202 4	1	162513202 4	8
38791202 4	1	554022024	1	67515202 4	1	87018202 4	1	103889202 4	1	119519202 4	1	162556202 4	1
38817202 4	1	554102024	1	67516202 4	1	87210202 4	1	103906202 4	1	119538202 4	1	162604202 4	1
38821202 4	1	554642024	1	67520202 4	1	87218202 4	1	103945202 4	1	119819202 4	1	162779202 4	1
38822202 4	1	555182024	1	67538202 4	1	87341202 4	1	103955202 4	1	119832202 4	6	162999202 4	1
38843202 4	1	555912024	1	67577202 4	1	87376202 4	5	103971202 4	1	120482202 4	1	163067202 4	1
38848202 4	1	556062024	1	67593202 4	1	87414202 4	1	104050202 4	1	120507202 4	1	163605202 4	1
38854202 4	1	556322024	1	67606202 4	1	87428202 4	3	104076202 4	1	120626202 4	1	163893202 4	1
38883202 4	1	556842024	5	67624202 4	1	87438202 4	1	104089202 4	1	120633202 4	1	164456202 4	7
38997202 4	1	556852024	5	67632202 4	1	87721202 4	1	104159202 4	1	120739202 4	1	164517202 4	7
39015202 4	1	557092024	1	67675202 4	1	87724202 4	1	104180202 4	1	120762202 4	1	164684202 4	1
39084202 4	1	557242024	1	67685202 4	8	88318202 4	1	104261202 4	5	120843202 4	1	164760202 4	1
39103202 4	1	557272024	5	67721202 4	1	88369202 4	1	104295202 4	1	120904202 4	1	166203202 4	1
39104202 4	1	557652024	5	67722202 4	1	88412202 4	1	104306202 4	1	120919202 4	1	166265202 4	1
39113202 4	1	557832024	4	67733202 4	1	88426202 4	1	104383202 4	5	121013202 4	1	166599202 4	1
39182202 4	1	558012024	1	67738202 4	1	88476202 4	1	104951202 4	1	121095202 4	1	167311202 4	8
39219202 4	1	558122024	1	67786202 4	1	88507202 4	1	105050202 4	1	121203202 4	1	167376202 4	1
39247202 4	1	558372024	1	67800202 4	1	88527202 4	6	105118202 4	1	121311202 4	1	167626202 4	1
39267202 4	5	558472024	1	67816202 4	1	88533202 4	1	105220202 4	1	121382202 4	1	167788202 4	8
39268202 4	1	558482024	1	67851202 4	1	88553202 4	1	105243202 4	1	121398202 4	5	167828202 4	7
39278202 4	5	559262024	1	67894202 4	1	88567202 4	3	105282202 4	1	121417202 4	1	167963202 4	1
40984202 4	2	559362024	1	67899202 4	1	88581202 4	1	105286202 4	1	121516202 4	1	168061202 4	8
43671202 4	1	559872024	1	67921202 4	1	88700202 4	1	105325202 4	5	121522202 4	2	169701202 4	7
43679202 4	4	559932024	1	67995202 4	1	88736202 4	1	105329202 4	1	121735202 4	1	169872202 4	1
43706202 4	1	560292024	1	68028202 4	1	88765202 4	1	105391202 4	1	121894202 4	1	170229202 4	1



43712202 4	1	561232024	1	68104202 4	1	88770202 4	1	105415202 4	1	121900202 4	1	170322202 4	1
43730202 4	1	562612024	1	68174202 4	1	88821202 4	1	105474202 4	1	121945202 4	1	170473202 4	1
43747202 4	4	562672024	1	68265202 4	3	88899202 4	1	105595202 4	1	121947202 4	1	170546202 4	7
43785202 4	6	562722024	1	68316202 4	1	88952202 4	1	105602202 4	1	121954202 4	5	170995202 4	1
43818202 4	1	563042024	1	68327202 4	1	88968202 4	1	105638202 4	1	121969202 4	1	171484202 4	1
43822202 4	4	563052024	1	68374202 4	8	89012202 4	1	105704202 4	1	121973202 4	1	171554202 4	1
43852202 4	1	563152024	1	68455202 4	1	89025202 4	1	105731202 4	1	121983202 4	1	171622202 4	1
43866202 4	1	563172024	4	68492202 4	1	89054202 4	1	105745202 4	1	121999202 4	1	172995202 4	1
43875202 4	3	563252024	1	68598202 4	1	89126202 4	1	105765202 4	6	122004202 4	1	172998202 4	1
43882202 4	1	563832024	1	68603202 4	1	89135202 4	1	105825202 4	1	122027202 4	1	173002202 4	1
43891202 4	3	563842024	4	68663202 4	3	89176202 4	1	105931202 4	1	122045202 4	1	173005202 4	1
43938202 4	1	564072024	3	68697202 4	1	89190202 4	1	106075202 4	1	122118202 4	1	173017202 4	1
43944202 4	3	564272024	2	68739202 4	1	89247202 4	1	106081202 4	1	122194202 4	1	173023202 4	1
43983202 4	2	564332024	1	68768202 4	1	89271202 4	1	106118202 4	1	122197202 4	1	173028202 4	1
43991202 4	1	564402024	1	69263202 4	2	89322202 4	1	106218202 4	1	122202202 4	1	173036202 4	1
44063202 4	2	564422024	2	69324202 4	1	89372202 4	1	106235202 4	5	122340202 4	1	173037202 4	1
44071202 4	1	564642024	2	69338202 4	1	89390202 4	1	106262202 4	1	123162202 4	1	173045202 4	1
44101202 4	1	564802024	2	69369202 4	1	89595202 4	1	106305202 4	1	123168202 4	1	173050202 4	1
44113202 4	1	565102024	1	69415202 4	1	89671202 4	5	106313202 4	5	123184202 4	1	173068202 4	1
44135202 4	1	565142024	1	69441202 4	1	89814202 4	1	106328202 4	1	123207202 4	9	173073202 4	1
44186202 4	1	565272024	1	69452202 4	1	90100202 4	4	106338202 4	1	123223202 4	1	173103202 4	1
44225202 4	1	565582024	1	69566202 4	1	90191202 4	3	106340202 4	5	123226202 4	9	175101202 4	1
44229202 4	1	565822024	1	69572202 4	2	90593202 4	1	106362202 4	5	123265202 4	10	175567202 4	1
44240202 4	1	566422024	2	69582202 4	2	90622202 4	1	106379202 4	5	123313202 4	1	175883202 4	1
44252202 4	1	567532024	1	69720202 4	1	90722202 4	1	106388202 4	1	123362202 4	1	175888202 4	6
44278202 4	1	571612024	1	69751202 4	1	90769202 4	1	106394202 4	5	123391202 4	9	176256202 4	1
44279202 4	1	571872024	1	69784202 4	1	90792202 4	1	106403202 4	1	123410202 4	1	176417202 4	1
44290202 4	1	572072024	1	69786202 4	1	90837202 4	1	106416202 4	1	123422202 4	9	176500202 4	1
44318202 4	1	572152024	1	69798202 4	2	90886202 4	1	106612202 4	5	123436202 4	1	177644202 4	6
44335202 4	1	572222024	1	69800202 4	1	90893202 4	1	106973202 4	5	123473202 4	1	178675202 4	1
44357202 4	1	572312024	1	69831202 4	1	90898202 4	1	106976202 4	5	123493202 4	1	178701202 4	1
44391202 4	1	572322024	1	69919202 4	1	90926202 4	2	107844202 4	1	123512202 4	1	179081202 4	1
44402202 4	1	572842024	1	69930202 4	1	90962202 4	1	107912202 4	1	123525202 4	1	179408202 4	1
44428202 4	1	572922024	1	69941202 4	2	90994202 4	1	107996202 4	1	123532202 4	1	179487202 4	1
44434202 4	1	573212024	1	70006202 4	1	91046202 4	1	108029202 4	4	123534202 4	1	179565202 4	1
44463202 4	2	573642024	1	70037202 4	1	91079202 4	1	108053202 4	1	123550202 4	1	180488202 4	1



44484202 4	4	574192024	1	70064202 4	1	91093202 4	1	108099202 4	1	123660202 4	1	180578202 4	1
44490202 4	1	574462024	1	70111202 4	2	91120202 4	1	108235202 4	1	123732202 4	9	181983202 4	1
44504202 4	1	574592024	1	70119202 4	1	91127202 4	1	108257202 4	1	123778202 4	9	182064202 4	1
44555202 4	1	574732024	1	70139202 4	1	91158202 4	1	108311202 4	1	123802202 4	1	182239202 4	1
44676202 4	1	575092024	3	70206202 4	1	91226202 4	1	108314202 4	1	123834202 4	1	182293202 4	1
44691202 4	1	575302024	1	70292202 4	1	91227202 4	1	108318202 4	4	123910202 4	1	182320202 4	1
44713202 4	1	575922024	1	70377202 4	2	91313202 4	1	108342202 4	1	123936202 4	1	182593202 4	1
44733202 4	1	576592024	1	70465202 4	2	91333202 4	1	108391202 4	1	124075202 4	6	182791202 4	1
44736202 4	1	576672024	1	70472202 4	1	91388202 4	1	108403202 4	1	124085202 4	1	183016202 4	1
44802202 4	1	576862024	1	70502202 4	1	91533202 4	1	108439202 4	1	124156202 4	1	183523202 4	1
44826202 4	1	577292024	1	70510202 4	1	91654202 4	1	108461202 4	1	124184202 4	1	183556202 4	1
44845202 4	1	577512024	1	70555202 4	2	91758202 4	1	108465202 4	1	124220202 4	1	183847202 4	1
44857202 4	1	577822024	1	70690202 4	1	91765202 4	1	108494202 4	1	124335202 4	1	184066202 4	1
45060202 4	1	577922024	1	70702202 4	1	91797202 4	1	108498202 4	4	124450202 4	1	185698202 4	1
45079202 4	1	577952024	1	70711202 4	2	91815202 4	1	108610202 4	1	124481202 4	1	190828202 4	1
45207202 4	1	578742024	1	70755202 4	1	91834202 4	1	108700202 4	1	124504202 4	9	192284202 4	1
46926202 4	1	579992024	1	70881202 4	1	91841202 4	2	108733202 4	5	124562202 4	1	193459202 4	1
47020202 4	2	580352024	1	71973202 4	1	91912202 4	1	108735202 4	1	124583202 4	9	193633202 4	1
48029202 4	1	580472024	1	72037202 4	1	91943202 4	1	108762202 4	1	124584202 4	1	193821202 4	1
48036202 4	1	580672024	1	72079202 4	1	91960202 4	1	108847202 4	1	124684202 4	1	194366202 4	1
48077202 4	1	581202024	1	72081202 4	1	92114202 4	1	108932202 4	1	124707202 4	1	194695202 4	1
48081202 4	1	581212024	3	72099202 4	1	92146202 4	3	109020202 4	1	124736202 4	9		
48090202 4	1	581392024	1	72116202 4	1	92663202 4	1	109047202 4	1	124758202 4	1		
48111202 4	1	582052024	1	72130202 4	1	92699202 4	1	109111202 4	1	125368202 4	1		

SOLICITUD COPIA

No. Petición	Días gestión
1032682024	7
1397402024	9

4. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN



- PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
- www.bomberosbogota.gov.co
- NIT: 899.999.061-9
- Código Postal: 110931

Los mil ochocientos setenta y seis (**1876**) requerimientos por solicitud de información y copias fueron tramitados en su totalidad y se encuentran en gestión dentro de términos legales, en ningún caso se negó el acceso a la información.



AMALIN ARIZA MAHUAD
SUBDIRECTORA DE GESTION CORPORATIVA

Elaboró: **JASBLEIDI MOJICA CARDONA**, Contratista Profesional SGC – Servicio a la Ciudadanía



FECHA DE ELABORACIÓN: 18 de mayo 2024



INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CUARTO TRIMESTRE DE 2023

INTRODUCCIÓN.....	2
1. OBJETIVO.....	2
2. METODOLOGÍA.....	3
3. RESULTADOS	4
3.1 Caracterización	4
3.2 Satisfacción General	6
3.3 Portal de servicios.....	7
3.3 Defensor del Ciudadano	8
4. SUGERENCIAS	8



INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA PRIMER TRIMESTRE DE 2024

INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Gestión Corporativa de Bomberos Bogotá tiene dentro de sus funciones formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales sobre la materia y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

En este sentido, se presenta los resultados de la medición de satisfacción de la ciudadanía del primer trimestre de 2024, El ejercicio de medición de la satisfacción ciudadana se realiza teniendo en cuenta:

- © Trato y calidez por parte de los colaboradores en el momento de la prestación del servicio atención de la petición
- © Servicio prestado garantizando el óptimo desarrollo de la actividad o solicitud.
- © Satisfacción general del trámite o petición, a fin de garantizar la respuesta o el servicioprestado al ciudadano(a).

Para el período reportado se midió la satisfacción en cuanto al trámite de conceptos técnicos.

Los formularios de las encuestas incluyen el consentimiento de los encuestados para el uso de la información y el manejo de los datos personales recolectados bajo la Ley 1581 de 2012, para el tratamiento de sus datos personales.

Las encuestas relacionadas en el presente informe fueron realizadas durante los meses de enero, febrero y marzo de 2024.

1. OBJETIVO

Identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación a los servicios y la atención que brinda Bomberos Bogotá desde los diferentes puntos de atención, tanto operativa como administrativamente, esto con el fin de aportar elementos para la toma de decisiones por parte de la alta Dirección.

Objetivos específicos

- Conocer la satisfacción general de la ciudadanía con relación al servicio prestado por Bomberos Bogotá.



- Obtener sugerencias de la ciudadanía frente a la prestación de los servicios.
- Identificar aspectos susceptibles de mejora en los servicios, a través de la medición de satisfacción.
- Reconocer competencias a fortalecer entre los colaboradores de Bomberos Bogotá que tienen contacto con la ciudadanía.
- Establecer el grado de interés de la ciudadanía por participar en los procesos de medición adelantados por la entidad.

2. METODOLOGÍA

Responsable: El proceso de servicio a la ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, es el responsable de aplicar y generar el informe trimestral de los resultados de las encuestas a trámites y servicios, así como socializarlo a las áreas; por su parte las áreas son responsables de suministrar el insumo (bases de datos) para realizar la medición, igualmente participar en las mesas de trabajo necesarias para dar cumplimiento al procedimiento.

Tipo de encuestas: Las preguntas tipo utilizadas para realizar la cuantificación de la información son las siguientes:

- © Preguntas abiertas: permitirán al entrevistado expresarse de manera completa y libre, sin restricción alguna.
- © Preguntas cerradas: se establecen todas las posibles alternativas para medir la satisfacción con una tabla de peso de 3 (muy satisfecho), 2 (Satisfecho) y 1 (poco satisfecho) y preguntas dicotómicas: respuesta de “Si” o “No”.

Desarrollo del estudio: Una vez recibidas las bases de datos remitidas desde los servicios a partir del universo, el cual se encuentra conformado por la totalidad de registros de las bases de datos, se realizó la depuración de la información, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Identificar los nombres de los ciudadanos duplicados dentro de cada servicio, es decir que si el ciudadano se encontraba en más de una modalidad dentro del servicio se dejaba una sola vez. Para definir la modalidad, se estableció que esta debía ser la de última fecha de atención.

Para identificar como único a un ciudadano, ante la ausencia de un identificador en la base de datos, se estableció tomar como llave el tipo y número de documento, junto con el nombre completo.



Se tomaron los ciudadanos con datos de contacto completos, que facilitara la aplicación de las encuestas.

Una vez realizada la depuración, se tomó la muestra con un porcentaje de representación superior al establecido en el procedimiento que es del $\geq 10\%$ y $\leq 15\%$, teniendo en cuenta que en las últimas mediciones realizadas no fue efectiva la respuesta ciudadana, y los resultados no eran representativos al universo.

Para el desarrollo del análisis del servicio prestado durante el primer trimestre del 2024 la encuesta se aplicó entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2024, es de agregar, que del cuestionario asociado al proceso de satisfacción ciudadana se tomaron las preguntas de acuerdo con las necesidades identificadas.

Tabla No. 1 Ficha técnica de servicios

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta de Satisfacción ciudadana de Bomberos Bogotá
REALIZADA POR	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Subdirección de Gestión Corporativa equipo de servicio a la ciudadanía
PERÍODO DE MEDICIÓN	Primer trimestre
AREA DE COBERTURA	Bogotá D.C.
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación a los servicios y la atención que brinda Bomberos Bogotá desde los diferentes puntos de atención, tanto operativa como administrativamente, esto con el fin de aportar elementos para la toma de decisiones por parte de la alta Dirección.
SERVICIOS MEDIDOS	Atención ciudadana (conceptos técnicos)
TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:	Contacto directo con el ciudadano a través de los canales telefónica, virtual y presencial
NÚMERO DE PREGUNTAS	Catorce (14)
ENCUESTAS FALLIDAS	24
TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS	Cuatrocientos cuarenta y cuatro (444) con porcentaje de representación del 5%
SATISFACCIÓN GENERAL	96%
META 2024	97%

3. RESULTADOS

3.1 Caracterización

De cuatrocientos cuarenta y cuatro (444) encuestas aplicadas, se obtienen los siguientes datos identitarios de las personas que acuden a Bomberos Bogotá a realizar algún trámite



o información:

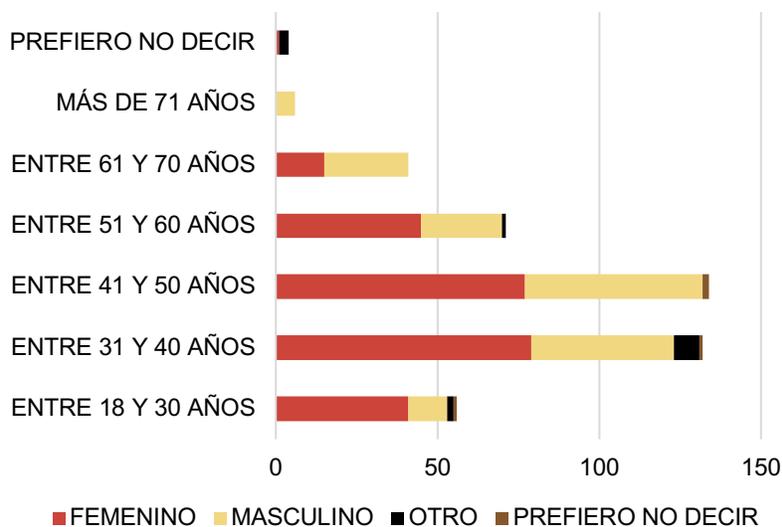
Tabla No. 02 CARACTERIZACIÓN EDAD Y GÉNERO

EDAD/GÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	OTRO	PREFIERO NO DECIR	TOTAL
ENTRE 18 Y 30 AÑOS	41	12	2	1	56
ENTRE 31 Y 40 AÑOS	79	44	8	1	132
ENTRE 41 Y 50 AÑOS	77	55		2	134
ENTRE 51 Y 60 AÑOS	45	25	1	0	71
ENTRE 61 Y 70 AÑOS	15	26	0	0	41
MÁS DE 71 AÑOS	0	6	0	0	6
PREFIERO NO DECIR	1	0	3	0	4
TOTAL	258	168	14	4	444

Fuente: encuestas aplicadas primer semestre 2024

El 58% de la ciudadanía que contestó la encuesta se identificó como mujer, el 38% como hombre, un 3% se identificó en otros, mientras que el 1% prefiere no contestar.

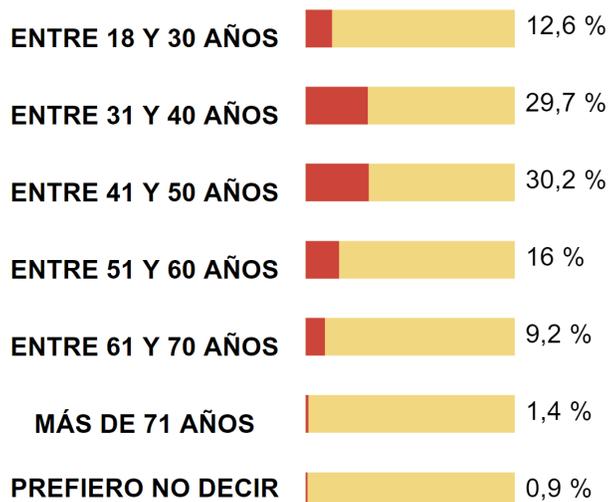
Gráfica No. 01 Caracterización edad y género



Fuente: encuestas aplicadas primer semestre 2024

Gráfica No. 02 Porcentaje caracterización edad y género





Fuente: encuestas aplicadas primer semestre 2024

El 30.2% de las personas encuestadas refieren encontrarse entre 41 y 50 años, el 29.7% entre los 31 y 40 años, el 12.6% entre los 18 y 30 años, el 16% entre los 51 y 60 años, y el 12% restante sobre los 61 años.

El 96.8% de la población encuestada manifiesta no pertenecer a ningún grupo poblacional específico, 0.5% a un grupo étnico, 2.3% vendedor informal y 0.5% otro diferente a los mencionados. El 99.5% indica no ser persona con discapacidad, tan solo 0.5% indica tener algún tipo de discapacidad.

3.2 Satisfacción General

Una vez realizada la ponderación de acuerdo con la participación de la ciudadanía en la aplicación de la encuesta para cada servicio, para el primer trimestre de 2024 se alcanzó un promedio de satisfacción general del 96%:

Ilustración No. 01: Satisfacción general



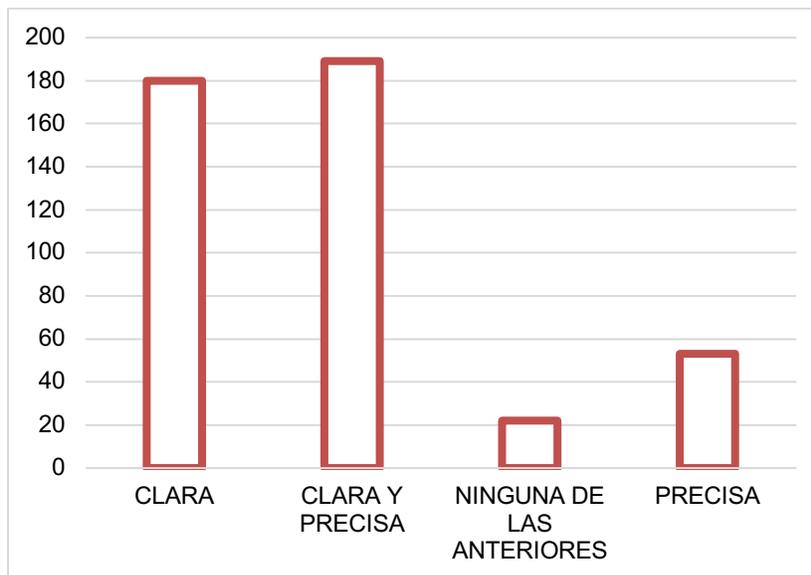
Fuente: encuestas aplicadas primer semestre 2024

En cuanto a la calidad de la información brindada a cuatrocientos veintidós (422)



ciudadanos considera que la información es clara y precisa, el 0.45% es decir tres (3) personas no responden:

Gráfica No. 02 Percepción de la información



Fuente: encuestas aplicadas primer semestre 2024

3.3 Portal de servicios

De igual manera que en el trimestre anterior incluye dentro de cuestionario respuestas específicas del portal del servicio, herramienta de autogestión ciudadana que se implementó en agosto de 2022.

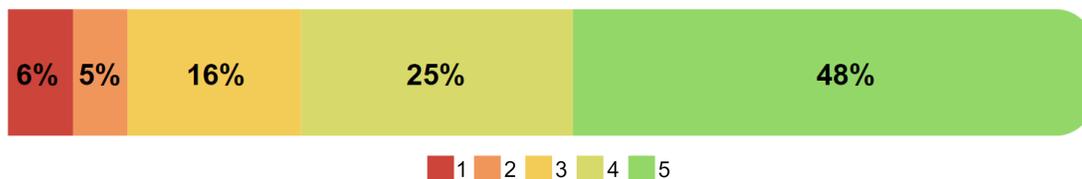
De los cuatrocientos cuarenta y cuatro (444) ciudadanos encuestados el 85.4% manifiesta que ha utilizado el portal de servicios, a quienes se les pregunta si dicha herramienta facilita el trámite y expedición del concepto técnico, a lo cual responde afirmativamente el 70%.

Por otra parte, se les consulta si consideran que el portal de servicio mejora los tiempos de expedición del concepto, el 77% manifiesta que sí, el 22% indica que no y el 1% no respondieron.

Finalmente, en relación con el portal de servicios se le consulta a la ciudadanía su percepción frente a varios aspectos y si recomendaría el uso de este, el 45% responde que considera accesible el portal, el 34% lo considera innovador, el 20% lo considera dispendioso y el 1% no responde. De acuerdo con las 98% respuestas de que tanto recomendarían el portal de servicios de la UAECOB del 1 al 5, siendo 1: No lo recomendaría y 5: Lo recomendaría, se muestra a continuación:



Ilustración No. 02: Recomendación general



Fuente: encuestas aplicadas primer semestre 2024

3.3 Defensor del Ciudadano

Dentro de las encuestas se incluye una pregunta para identificar si la ciudadanía conoce la figura del “Defensor del Ciudadano” de Bomberos Bogotá, así como sus funciones, encontrando que tan solo en promedio el **37.8%** de ciudadanos encuestados reconoce esta figura y el **61.7%** no conoce la figura del defensor, el 0.5% de los encuestados no responden..

4. SUGERENCIAS

• Plataforma debería ser más ágil y amigable con el usuario (4)
• Más herramientas en la plataforma
• Agilidad en los procesos (6)
• Algún video o manual más explicativo del proceso para solicitud concepto técnico para mayor acompañamiento (6)
• Facilitar el manejo de la plataforma para mayores de edad (5)
• En todas las estaciones de bomberos deberían prestar el servicio de atención ciudadana para el trámite de los conceptos técnicos (4)
• Dar más capacitaciones (5)
• Mejorar tiempo de emisión de concepto técnico (3)
• El concepto técnico se debería poder descargue en vez de ir por él (2)
• El proceso del trámite es muy dispendioso (5)
• El uso de la plataforma es muy complicado (6)
• En el momento en que aparecen los errores se indique el tipo de error y porque no carga el recibo
• Mejor comunicación para el servicio por problemas de papelillo
• La atención presencial muy demorada y no son específicos (2)
• La espera para dar el recibo y tiempo de espera deben mejorar (5)
• Recordatorio para subir recibo de pago
• Al hacer la sucursal el recibo no les llega, toca radicar el recibo y empezar de nuevo.
• Respuesta más rápida de los trámites solicitados y accesibilidad al ciudadano (3)
• Preguntas más explicitas
• Rapidez y facilidad para descargar el concepto técnico (4)
• Facilitar el manejo de la plataforma y canales de comunicación (4)
• Mas información en la página web

<ul style="list-style-type: none">• Mayor divulgación por redes
<ul style="list-style-type: none">• Mejorar comunicación telefónica
<ul style="list-style-type: none">• Mejorar las fallas en la emisión de los conceptos
<ul style="list-style-type: none">• Que la información que se emite por correo sea acorde a los tiempos establecidos en el portal de servicios (2)
<ul style="list-style-type: none">• Que es un trámite que lo están negando desde agosto y rogar por el servicio
<ul style="list-style-type: none">• Que la sede comando tenga parqueadero para los ciudadanos que se acercan a hacer trámites
<ul style="list-style-type: none">• Mejorar los tiempos de respuesta de las peticiones (4)
<ul style="list-style-type: none">• Que sea más accesible al comerciante
<ul style="list-style-type: none">• Que sea más preciso la información para no desplazarse hasta el punto principal (2)
<ul style="list-style-type: none">• Atención personalizada
<ul style="list-style-type: none">• Recibir más pronto la asignación de la visita, información y requisitos
<ul style="list-style-type: none">• Realizar la corrección a los datos que no se piden, pero lo exige el sistema

Fecha de elaboración: mayo de 2024



SUBDIRECTORA DE GESION CORPORATIVA

Elaboró: Jasbleidi Mojica - Profesional Contratista – Servicio a la ciudadanía





INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LOS DEFENSORES DEL CIUDADANO EN EL DISTRITO CAPITAL (Segundo semestre 2023)

De conformidad con lo establecido en el Acuerdo 24 de 1993,
Decreto 371 de 2010, Decreto 197 de 2014 y el Decreto 847
de 2019

Bogotá D.C., Abril de 2024



Informe de seguimiento a la gestión
de los Defensores del Ciudadano del
Distrito Capital (II-2023)

Veedora Distrital

Viviana Barberena Nisimblat

Viceveedor Distrital

Cesar Augusto Intriago Bogotá

Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos

Ernesto Barrera Mora

Veedora Delegada para la Contratación

Claudia Andrea Sagra Torres

Veedora Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal

Laura Oliveros Amaya

Veedora Delegada para la Participación y los Programas Especiales

Magda Katherine Ayala de la Rosa

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Fredy Gabriel Hernández Gutiérrez

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Alexander Potdevin Gutiérrez

Equipo de Trabajo

Nancy Beatriz Montañez Gómez

Claudia Zambrano Sánchez

Ernesto Barrera Mora



Contenido

1.	Introducción.....	5
2.	Marco Normativo	6
3.	Entidades que presentaron informe de la gestión del Defensor del Ciudadano durante el período julio a diciembre de 2023	8
3.1	Porcentaje del cumplimiento de las funciones establecidas en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.....	11
4.	Cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019	14
4.1	Caja de Vivienda Popular – CVP	15
4.2	Canal Capital	16
4.3	Capital Salud EPS SAS.....	16
4.4	Concejo de Bogotá.....	17
4.5	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público –DADEP.....	17
4.6	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD	17
4.7	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAAB - ESP.....	18
4.8	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - RENOBO.....	19
4.9	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	20
4.10	Empresa Metro de Bogotá S.A.	20
4.11	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP.....	21
4.12	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA.....	21
4.13	Instituto de Desarrollo Urbano – IDU	22
4.14	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	22
4.15	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC.....	23
4.16	Instituto Distrital de las Artes – IDARTES	23
4.17	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC.....	24
4.18	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA	24
4.19	Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR.....	25
4.20	Instituto Distrital de Turismo – IDT	25
4.21	Instituto Distrital para la Investigación y el Desarrollo Pedagógico –IDEP.....	26
4.22	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud –IDIPRON	26
4.23	Instituto para la Economía Social – IPES	27
4.24	Jardín Botánico José Celestino Mutis	27
4.25	Lotería de Bogotá	28
4.26	Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB	28
4.27	Secretaría de Educación del Distrito	29



4.28	Secretaría Distrital de Ambiente	29
4.29	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte -SDCRD	29
4.30	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	30
4.31	Secretaría Distrital de Gobierno -SDG.....	30
4.32	Secretaría Distrital de Hacienda -SDH.....	31
4.33	Secretaría Distrital de Integración Social -SDIS	31
4.34	Secretaría Distrital de la Mujer -SDM.....	32
4.35	Secretaría Distrital de Movilidad	32
4.36	Secretaría Distrital de Planeación -SDP.....	33
4.37	Secretaría Distrital de Salud.....	33
4.38	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ.....	34
4.39	Secretaría Distrital del Hábitat	34
4.40	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.....	35
4.41	Secretaría Jurídica Distrital	35
4.42	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	35
4.43	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.....	36
4.44	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.....	37
4.45	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	37
4.46	Terminal de Transportes S.A.	38
4.47	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá –UAECOB	39
4.48	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD	39
4.49	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial.....	40
4.50	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP	40
4.51	Universidad Distrital Francisco José de Caldas.....	41
4.52	Veeduría Distrital	42
5.	Conclusiones	43



1. Introducción

La Veeduría Distrital en virtud de las facultades que le han sido otorgadas como entidad de control de carácter preventivo, realiza acompañamiento a las entidades distritales para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, con el propósito de que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública.

Por lo anterior, la Veeduría solicitó a los servidores designados como Defensores del Ciudadano en todas las entidades del Distrito que informaran las acciones desarrolladas en el marco de sus funciones (según el Decreto 847 de 2019) durante el período julio a diciembre de 2023, esto con el fin de hacer seguimiento a la gestión de los Defensores en el Distrito Capital.

Así mismo, teniendo en cuenta que la Secretaría General emitió el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital¹, se solicitó que se presentara la información siguiendo los parámetros establecidos en dicho documento.

En este informe, la Veeduría Distrital presenta un análisis de cada una de las entidades sobre el cumplimiento de las funciones del Defensor del Ciudadano. Con ello, la Entidad pretende identificar las acciones puntuales que los Defensores vienen realizando al interior de cada una de las entidades del Distrito y que han aportado tanto a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano- PPDSC, como al cumplimiento de la norma.

Con la elaboración de este documento, la Veeduría Distrital materializa la labor de control preventivo y aporta para que, a través de la implementación de los planes de acción, la figura del Defensor del Ciudadano sea más eficiente. Al mismo tiempo, busca que esta figura cumpla adecuadamente con su naturaleza como instancia independiente e imparcial y que contribuya a elevar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía en Bogotá.

¹ El Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital fue socializado mediante circular 55 de 2021 y remitido a las entidades el 30 de junio de 2021.



2. Marco Normativo

La figura del Defensor del Ciudadano encuentra su fundamento en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991, el cual señala que la función administrativa se encuentra orientada al servicio de los intereses generales y esta se desarrolla con base en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, buena fe, responsabilidad y transparencia, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones (máximas recogidas igualmente en el artículo 4 de la Ley 489 de 1998).

En la orientación al servicio de los intereses generales, y mediante el Acuerdo 257 de 2006, el Concejo de Bogotá definió la naturaleza, objeto y funciones básicas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C.. Una de las funciones de dicho organismo es: la formulación, orientación y coordinación de las políticas, los planes y los programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía. Para esto, se establece "el Defensor del Ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales".

Por otra parte, el Decreto 371 de 2010, establece los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital; con el fin de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad y el fácil acceso a éstos. Las entidades del Distrito Capital deben garantizar, entre otros:

En primer lugar, el reconocimiento -dentro de la entidad- del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien tiene la calidad de Defensor Ciudadano. Lo anterior, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión. (Artículo 3).

En segundo lugar, el diseño y la implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad.

Más adelante, el Decreto Distrital 197 de 2014, adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C, y en particular, en el párrafo segundo del artículo 15, señala el papel de Defensor del Ciudadano como el garante y veedor en la ejecución y el seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Posteriormente, se emitió el Decreto 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; es así como en su artículo 34, derogó el Decreto 392 de 2015. En este decreto se especificaron las funciones del Defensor de la Ciudadanía:

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas relacionadas con el servicio a la ciudadanía.
2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, y contribuir así, a fortalecer la confianza en la administración.
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.
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.
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
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.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Así mismo, el numeral 4 del Decreto Distrital 140 de 2021, modificó la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. y estableció que la Secretaría General es la responsable de reglamentar lo relacionado con el Defensor del Ciudadano en cada una de las entidades distritales, por lo que, esa entidad emitió el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital en el que se determinó que los Defensores de la Ciudadanía deben presentar en enero y julio de cada año un informe que contenga los resultados de su gestión, al jefe de la entidad, a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General.

De igual forma, se fijó que anualmente (en enero) se deberá presentar un informe a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital donde se relacionen las buenas prácticas realizadas para mejorar la prestación del servicio.

3. Entidades que presentaron informe de la gestión del Defensor del Ciudadano durante el período julio a diciembre de 2023

Mediante comunicaciones enviadas en diciembre de 2023, la Veeduría Distrital solicitó a 52 entidades del Distrito remitir un informe detallado de las acciones desarrolladas en el marco de las funciones otorgadas en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019. Igualmente, a través de correo electrónico de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, se reiteró la solicitud y se amplió plazo hasta el 28 de febrero de 2024, para la presentación de estos. En la siguiente tabla, se relacionan las entidades que presentaron y aquellas que no presentaron dicho informe:

Tabla 1. Relación de presentación del informe por entidad

<i>No.</i>	<i>Entidad</i>	<i>Presentó informe del Defensor del Ciudadano segundo semestre 2023</i>	<i>Presentó informe de buenas prácticas independiente</i>	<i>Presentó informe de buenas prácticas dentro del informe de defensor</i>
1	Caja de Vivienda Popular - CVP	SI	NO	SI
2	Canal Capital	SI	SI	No Aplica
3	Capital Salud EPS SAS	SI	SI	No Aplica
4	Concejo de Bogotá	NO	NO	NO
5	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	SI	SI	No Aplica
6	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD	SI	SI	No Aplica
7	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB - ESP	SI	SI	No Aplica
8	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - ERU	SI	SI	No Aplica
9	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	SI	NO	NO
10	Empresa Metro de Bogotá S.A.	SI	NO	SI
11	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	SI	SI	No Aplica



Somos los ojos de la ciudadanía

Informe de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano del Distrito Capital (II-2023)

No.	Entidad	<i>Presentó informe del Defensor del Ciudadano segundo semestre 2023</i>	<i>Presentó informe de buenas prácticas independientes</i>	<i>Presentó informe de buenas prácticas dentro del informe de defensor</i>
12	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	SI	NO	SI
13	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	SI	NO	SI
14	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	SI	NO	SI
15	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	SI	SI	No Aplica
16	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	SI	NO	SI
17	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	SI	SI	No Aplica
18	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	SI	NO	SI
19	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR D	SI	NO	SI
20	Instituto Distrital de Turismo - IDT	SI	SI	No Aplica
21	Instituto Distrital para la Investigación y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	SI	SI	No Aplica
22	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	SI	SI	No Aplica
23	Instituto para la Economía Social - IPES	SI	NO	SI
24	Jardín Botánico José Celestino Mutis	SI	SI	No Aplica
25	Lotería de Bogotá	SI	SI	No Aplica
26	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	SI	SI	No Aplica
27	Secretaría de Educación del Distrito	SI	SI	No Aplica
28	Secretaría Distrital de Ambiente	SI	SI	No Aplica



Informe de seguimiento a la gestión
de los Defensores del Ciudadano del
Distrito Capital (II-2023)

<i>No.</i>	<i>Entidad</i>	<i>Presentó informe del Defensor del Ciudadano segundo semestre 2023</i>	<i>Presentó informe de buenas prácticas independiente</i>	<i>Presentó informe de buenas prácticas dentro del informe de defensor</i>
29	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	SI	NO	SI
30	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	SI	SI	No Aplica
31	Secretaría Distrital de Gobierno	SI	SI	No Aplica
32	Secretaría Distrital de Hacienda	SI	SI	No Aplica
33	Secretaría Distrital de Integración Social	SI	SI	No Aplica
34	Secretaría Distrital de la Mujer	SI	SI	No Aplica
35	Secretaría Distrital de Movilidad	SI	SI	No Aplica
36	Secretaría Distrital de Planeación	SI	SI	No Aplica
37	Secretaría Distrital de Salud	SI	SI	No Aplica
38	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	SI	NO	SI
39	Secretaría Distrital del Hábitat	SI	NO	SI
40	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	SI	SI	No Aplica
41	Secretaría Jurídica Distrital	SI	SI	No Aplica
42	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	SI	SI	No Aplica
43	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	SI	SI	No Aplica
44	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SI	SI	No Aplica
45	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	SI	SI	No Aplica

<i>No.</i>	<i>Entidad</i>	<i>Presentó informe del Defensor del Ciudadano segundo semestre 2023</i>	<i>Presentó informe de buenas prácticas independiente</i>	<i>Presentó informe de buenas prácticas dentro del informe de defensor</i>
46	Terminal de Transportes S.A.	SI	NO	NO
47	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá - UAECOB	SI	NO	SI
48	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	SI	SI	No Aplica
49	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV	SI	SI	No Aplica
50	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	SI	NO	NO
51	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	SI	NO	SI
52	Veeduría Distrital	SI	SI	No Aplica

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos

3.1 Porcentaje del cumplimiento de las funciones establecidas en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital

La calificación para cada función se realizó de acuerdo con el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital según las actividades realizadas por cada entidad:

Función 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

Tabla 2. Función 1

<i>No.</i>	<i>Lineamiento</i>	<i>Porcentaje Cumplimiento</i>
1	Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	16,67
2	Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.	16,67

<i>No.</i>	<i>Lineamiento</i>	<i>Porcentaje Cumplimiento</i>
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.	16,67
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.	16,67
5	Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.	16,67
6	Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.	16,67
TOTAL		100

Fuente: Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

Función 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.

Tabla 3. Función 2

<i>No.</i>	<i>Lineamiento</i>	<i>Porcentaje Cumplimiento</i>
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.	20
2	Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.	20
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.	20
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.	20
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.	20
TOTAL		100

Fuente: Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

Función 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.

Tabla 4. Función 3

<i>No.</i>	<i>Lineamiento</i>	<i>Porcentaje Cumplimiento</i>
1	Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.	20
2	Subtemas frecuentes.	20
3	Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.	20
4	Análisis de Calidad y Calidez.	20
5	Conclusiones y recomendaciones.	20
TOTAL		100

Fuente: Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

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.

Tabla 5. Función 4

<i>No.</i>	<i>Lineamiento</i>	<i>Porcentaje Cumplimiento</i>
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.	25
2	Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su plan de acción.	25
3	Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.	25
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.	25
TOTAL		100

Fuente: Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

Función 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

Tabla 6. Función 5

<i>No.</i>	<i>Lineamiento</i>	<i>Porcentaje Cumplimiento</i>
1	Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para el servicio a la ciudadanía	25

<i>No.</i>	<i>Lineamiento</i>	<i>Porcentaje Cumplimiento</i>
2	Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.	25
3	Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.	25
4	Promover la interacción del o los sistemas de información por la cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.	25
TOTAL		100

Fuente: Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

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.

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

Tabla 7. Función 7

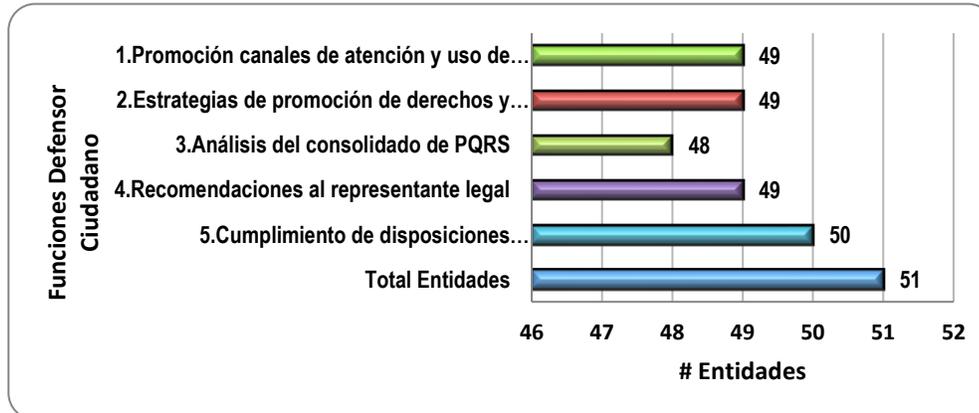
<i>No.</i>	<i>Lineamiento</i>	<i>Porcentaje Cumplimiento</i>
1	El Defensor de la Ciudadanía remitirá a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y a la Veeduría Distrital, con periodicidad anual (enero), un informe en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio, que debe estar soportado con cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas.	50
2	El Defensor de la Ciudadanía participará en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con lo establecido en el reglamento de dicha instancia, espacio en el cual se revisará el avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en la implementación de la figura del Defensor en las diferentes entidades.	50
TOTAL		100

Fuente: Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.

4. Cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019

Con el fin de hacer seguimiento a la gestión realizada por los Defensores del Ciudadano en cada una de las entidades, se analizó la información reportada y relacionada con cada función descrita en el Decreto 847 de 2019. Esto para evidenciar su cumplimiento y aporte al fortalecimiento del servicio al ciudadano en las entidades del Distrito.

Figura 1. Cumplimiento de funciones del Defensor del Ciudadano



Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos

Nota. En la gráfica no se incluyen las funciones 6 y 7, teniendo en cuenta que se relacionan con la obligación que tienen las entidades de presentar los respectivos informes a la SG y a la VD.

4.1 Caja de Vivienda Popular – CVP

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2,3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1,2,3 4,5 y 7 CVP, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se destaca la continuidad por parte de la CVP, en la implementación de la lengua de señas para la atención presencial de personas con discapacidad auditiva y con el fin de sensibilizar sobre la Lengua de Señas Colombiana de manera permanente a los servidores públicos y contratistas de la Entidad. Así mismo, el fortalecimiento de la señalización braille y elementos de accesibilidad en el punto dispuesto para la atención a la ciudadanía y dar cumplimiento a la Norma Técnica 6047 de 2013.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.2 Canal Capital

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7 Canal Capital adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se destaca el fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía en la integración del chat institucional JivoChat con los mensajes internos de la cuenta del Canal en la red social Facebook y la línea de WhatsApp; con el fin de dar respuesta de manera inmediata a las solicitudes de los ciudadanos.</p> <p>Se recomienda a Canal Capital, culminar la implementación de la integración del Sistema Bogotá Te Escucha con el sistema de correspondencia. Realizar mejoras tecnológicas en canal telefónico con relación a la atención a personas en condición de discapacidad.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.3 Capital Salud EPS SAS

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 4	Para las funciones 1, 2 y 4 Capital Salud EPS SAS, no presentó el informe de acuerdo con los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.	0%
3, 5 y 7	Para las funciones 3 y 7 Capital Salud EPS SAS, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se destaca que Capital Salud EPS SAS ha fortalecido los canales de atención y accesibilidad permitiendo mejorar la experiencia en la interacción con los usuarios.</p> <p>Se recomienda continuar con la implementación de la estrategia de apertura de puntos satélite en los diferentes Hospitales de las Subredes Integradas de Servicios de Salud, con fin de evitar los desplazamientos de los usuarios desde el Hospital hasta los Puntos de Atención de Capital Salud EPS, y facilitar la autorización de medicamentos y servicios médicos para el usuario.</p>		

Se reitera implementar las recomendaciones dadas en los informes de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano del Distrito Capital de vigencias anteriores, dado que se siguen evidenciando las mismas falencias en los reportes. En particular, no incluir gestión en los lineamientos de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano. Igualmente, relacionar la gestión de cada uno de los lineamientos de manera ordenada, completa e independiente.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.4 Concejo de Bogotá

No presentó los informes. No siguen los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano, por lo que se hace un llamado a la entidad para que dé cumplimiento a la obligación determinada en el Decreto 847 de 2019 y respectivo Manual emitido por la Secretaría General.

4.5 Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1,2,3,4,5 y 7 el DADEP adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se destaca el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP, tuvo en cuenta las recomendaciones efectuadas por la Veeduría Distrital, en el informe anterior de seguimiento a la gestión de los Defensores Ciudadanos, en cuanto a la inclusión de la gestión en cada uno de los lineamientos de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p> <p>Se recomienda, continuar con la implementación de la estrategia "Todos somos atención a la Ciudadanía".</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.6 Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7 el DASCD adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%

Conclusiones y/o Recomendaciones

Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.

Se destaca que el DASCD tuvo en cuenta las recomendaciones efectuadas por la Veeduría Distrital, en el informe anterior de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano, en cuanto a la integración del sistema de gestión documental SIGA con el sistema para la gestión de las peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha. Asimismo, la estrategia integral de divulgación para fomentar la participación ciudadana en las encuestas de satisfacción.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.7 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAAB - ESP

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1	Para esta función, la EAAB – ESP adelantó un total de 3 lineamientos: No. 1, 2 y 6 del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. Para los lineamientos No. 3, 4 y 5 no se relaciona gestión ni se utilizó el formato implementado en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.	50%
2	Para esta función, la EAAB – ESP adelantó un total de 1 lineamientos: No. 2, No se relaciona gestión en los lineamientos: No. 1,3,4 y 5. Nota. No se utilizó el formato implementado en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital (descripción por lineamiento).	20%
3	Para esta función, la EAAB – ESP adelantó un total de 2 lineamientos: No. 1 y 2. No se relaciona gestión en lineamientos: No. 3. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema. 4 análisis de calidad y calidez y 5. Conclusiones y recomendaciones.	40%
4	Para esta función, la EAAB – ESP adelantó el lineamiento No. 4 del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. No se relaciona gestión en lineamiento: No. 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. 2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su plan de acción. No. 3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.	25%
5	Para esta función, la EAAB – ESP adelantó el lineamiento No. 2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad. Para los lineamientos No. 1, 3 y 4, no se relaciona gestión ni se utilizó el formato implementado en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.	25%



<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
7	Para la función 7 la EAAB – ESP, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se destaca la buena práctica en la implementación de la Factura Accesible y Anexo Braille dirigido a la población con discapacidad visual.</p> <p>No se realizaron conclusiones ni recomendaciones por parte de la EAAB.</p> <p>No se presentó el informe de acuerdo con los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p> <p>Se recomienda a la EAAB, implementar las recomendaciones dadas en los informes de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano del Distrito Capital de vigencias anteriores, dado que se siguen evidenciando las mismas falencias en los reportes. De otra parte, se recomienda a la EAAB presentar el informe manteniendo el orden en la numeración, la especificidad al relacionar la gestión en las funciones y cada uno de los lineamientos.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023

4.8 Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - RENOBO

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1	Para esta función RENOBO, adelantó un total de 4 lineamientos correspondientes a lineamientos 1, 2, 3 y 4. Nota. No se desarrollaron los lineamientos No.5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad y lineamiento 6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.	66.64%
2	Para esta función RENOBO, adelantó un total de 4 lineamientos correspondientes a los lineamientos 1, 2, 3 y 4. Nota. No se relacionó gestión en el lineamiento 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.	80%
3, 4, 5 y 7	Para esta función RENOBO, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se recomienda a RENOBO, tener en cuenta las recomendaciones efectuadas por la Veeduría Distrital, en el informe anterior de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano, en cuanto a la inclusión de la gestión de los lineamientos 5 y 6 de la función 1 y lineamiento 5 de la función 2; de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p>		

Se destaca, la destinación de recursos de RENOBO para el fortalecimiento de la infraestructura física y operativa de Puntos de Atención al Ciudadano, con lo cual amplía el acceso de los ciudadanos en general y con discapacidad.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023

4.9 Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.

Función	Descripción de las acciones realizadas y lineamientos	% de cumplimiento
1, 2, 3, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 3, 4 y 5, Transmilenio S.A. adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
7	Para esta función, Transmilenio S.A. adelantó un total de un lineamiento del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. No presentó informe de buenas prácticas.	50%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones:</p> <p>Se recomienda a Transmilenio S.A, dar celeridad a la integración del 100% del aplicativo de gestión documental, con el aplicativo de Bogotá Te Escucha.</p> <p>Presentar el informe de buenas prácticas y en un formato independiente en el cual se expliquen de manera clara y precisa las buenas prácticas ejecutadas por la Entidad y soportado con cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.10 Empresa Metro de Bogotá S.A.

Función	Descripción de las acciones realizadas y lineamientos	% de cumplimiento
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1,2, 3, 4, 5 y 7, Metro de Bogotá S.A, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se destaca la implementación de la buena práctica denominada "Generalidades, gestión y trámite de PQRS ciudadanas y sector público" en la realización de 44 jornadas internas, para afianzar los conocimientos de los servidores y mejorar así la atención a los ciudadanos.</p>		

De otra parte, es muy positivo que Metro de Bogotá S.A, haya tenido en cuenta las recomendaciones efectuadas por la Veeduría Distrital, en el informe anterior de seguimiento a la gestión de los defensores ciudadanos.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.11 Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2,3, 4, 5 y 7, FONCEP adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se destaca que el FONCEP, ha implementado estrategias de lenguaje claro. Igualmente, obtuvo el tercer lugar en la medición del Índice de Servicio a la Ciudadanía otorgado por la Veeduría Distrital durante la vigencia 2023.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.12 Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1,2,3,4,5 y 7 la FUGA, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.</p> <p>Se destaca la FUGA, incluyó en el Plan Institucional de Capacitación 2023, la implementación de taller de 'Lengua de Señas', Nivel I con enfoque en servicio, con el propósito de desarrollar en los servidores las destrezas y habilidades para comunicarse con la población con discapacidad auditiva y, de esta manera, eliminar las barreras de acceso, a partir de la creación de valor público desde una perspectiva de lenguaje inclusivo y así lograr un mejor acercamiento con los ciudadanos.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.13 Instituto de Desarrollo Urbano – IDU

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1,2,4,5 y 7	Para las funciones 1,2,4,5 y 7 el IDU, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
3	Para esta función, IDU adelantó un total de 4 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota: No se desarrolló el lineamiento No. 5: Conclusiones y recomendaciones.	80%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>No se realizaron conclusiones ni recomendaciones por parte del IDU.</p> <p>Se recomienda al IDU, utilizar en su totalidad el formato implementado en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital y relacionar la gestión de cada uno de los lineamientos de manera ordenada, completa e independiente.</p> <p>Se destaca el IDU, obtuvo el primer lugar en la medición del Índice de Servicio a la Ciudadanía otorgado por la Veeduría Distrital durante la vigencia 2023. Este reconocimiento promueve la transparencia y pone de manifiesto las practicas implementadas en las líneas evaluadas como son: fortalecimiento de la capacidad institucional, infraestructura para la prestación del servicio, cualificación del talento humano, articulación interinstitucional, mejoramiento continuo, transparencia y pasiva, permitiendo fortalecer la prestación de los servicios con oportunidad, calidad y eficiencia.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.14 Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7, IDIGER adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se destaca que el IDIGER ha implementado estrategias de lenguaje claro en la traducción de documentos y actualización de la guía de lenguaje claro e incluyente de la entidad. Así como estrategias de racionalización de trámites.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.15 Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC

Función	Descripción de las acciones realizadas y lineamientos	% de cumplimiento
1,2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2 3, 4, 5 y 7 el IDPAC adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se destaca el IDPAC, tuvo en cuenta las recomendaciones efectuadas por la Veeduría Distrital, en el informe anterior de seguimiento a la gestión de los defensores ciudadanos, en cuanto a relacionar gestión en todos los lineamientos y de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía. Igualmente, la caracterización de los ciudadanos y grupos de valor a los cuales el IDPAC presta sus servicios.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.16 Instituto Distrital de las Artes – IDARTES

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 4, 5 y 7	Para las funciones 1,2,4,5 y 7 IDARTES, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
3	Para esta función, IDARTES, adelantó un total de 3 lineamientos que corresponden al 60% por ciento del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota: No desarrolló los lineamientos No.3. Porcentaje de atención oportuna por dependencia y 4. Análisis de calidad y calidez.	60%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se destacan las iniciativas implementadas por IDARTES, en la prestación de servicios incluyentes en las áreas de Relacionamiento con la Ciudadanía y el Planetario de Bogotá; lo cual estableció lineamientos en infraestructura de cultura organizacional para sensibilizar a las Entidades sobre la necesidad de visibilizar el enfoque diferencial en estas áreas.</p> <p>Se recomienda relacionar la gestión en los lineamientos 3 y 4 de la función 3 para los próximos informes; de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.17 Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2,3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1,2,3,4,5 y 7 IDPC, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones:</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se resalta la implementación de la estrategia de sensibilización transversal a todo el personal de vigilancia del IDPC, en cómo atender a las personas con discapacidad. Igualmente, se destaca el IDPC, tuvo en cuenta las recomendaciones efectuadas por la Veeduría Distrital, en el informe anterior de seguimiento a la gestión de los defensores ciudadanos, en cuanto a relacionar gestión en todos los lineamientos y de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.18 Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7 IDPYBA, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se destaca el IDPYBA, tuvo en cuenta las recomendaciones efectuadas por la Veeduría Distrital, en el informe anterior de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano, en cuanto a relacionar gestión en todos los lineamientos y de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía. Igualmente, se resalta la implementación del ejercicio "Ciudadano de incógnito", con el fin de evaluar el uso adecuado de los protocolos de atención al ciudadano.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.19 Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR D

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7 el IDR D, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se destaca el avance en el desarrollo del enlace "Portal Ciudadano", en el cual se implementaron los servicios en el trámite de Reconocimiento Deportivo y el programa Deporte para la Vida y que promueve la atención digital de los diferentes servicios y tramites institucionales.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.20 Instituto Distrital de Turismo – IDT

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 4, 5 y 7 el IDT, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
3	Para esta función, IDT, adelantó un total de 4 lineamientos que corresponden al 80% por ciento del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota: No se desarrolló el lineamiento No. 4 análisis de calidad y calidez.	80%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones:</p> <p>Se reitera la recomendación al IDT, en la inclusión de gestión en el lineamiento No. 4 análisis de calidad y calidez de la función 3 para los próximos informes; de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.21 Instituto Distrital para la Investigación y el Desarrollo Pedagógico – IDEP

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1	Para esta función IDEP, adelantó un total de 5 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. No se realizó el lineamiento No. 1: Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	83.30%
2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 2, 3, 4, 5 y 7 el IDEP, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se reitera la recomendación al IDEP, de incluir en el próximo informe la gestión en el lineamiento 1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la función 1; dado que ha sido reiterativa la no inclusión de este lineamiento dentro del informe.</p> <p>Se destaca por parte del IDEP, la implementación de encuestas de satisfacción a los usuarios, así como la actualización de la caracterización, capacitación continua en procesos, manejo del sistema, normatividad, lenguaje claro y accesible, para la atención de la ciudadanía y lengua de señas.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.22 Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud IDIPRON

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7 IDIPRON, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se destaca el IDIPRON, ha implementado la estrategia comunicativa de divulgación de boletín informativo, para socializar la gestión efectuada por el grupo de servicio a la ciudadanía, lo que contribuye a garantizar que los funcionarios tengan acceso oportuno a la información.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.23 Instituto para la Economía Social – IPES

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7 el IPES, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%

Conclusiones y/o Recomendaciones:

Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.

Se reitera recomendación al IPES de incluir en los próximos informes del Defensor del Ciudadano el desarrollo del lineamiento de la función No. 3 dentro del informe, en lugar de remitir a un enlace. Esto, teniendo en cuenta que el enlace remitido "https://ipes.gov.co/index.php/4-3-plan-de-accion/plan-de-accion" no corresponde a la información requerida. Por lo que se hizo necesario, realizar búsqueda en otros enlaces: <https://www.ipes.gov.co/images/informes/ActosCorrupcion/2023/Informe-trimestral-Julio-Septiembre-2023.pdf>. <https://www.ipes.gov.co/images/informes/ActosCorrupcion/2024/Informe-trimestral-October-Diciembre-2023.pdf>. Lo anterior, es importante para facilitar la validación de la información.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.24 Jardín Botánico José Celestino Mutis

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 3, 4, 5 y 7 el JBB, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
2	Para esta función, JBB, adelantó un total de 4 lineamientos que corresponden al 80% por ciento del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota: No se desarrolló el lineamiento No. 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.	80%

Conclusiones y/o Recomendaciones

Se recomienda al JBB, incluir gestión en el lineamiento No. 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 para próximos informes.

Se destaca el JBB, ha implementado mejoras tecnológicas para garantizar el fácil acceso a la información de interés pública y en articulación con las diferentes dependencias de la entidad, ha implementado mejoras que responden a buenas prácticas en el servicio y atención de la ciudadanía.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.25 Lotería de Bogotá

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7, la Lotería de Bogotá adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se destaca la Lotería de Bogotá, ha implementado y ejecutando diversas acciones enfocadas en el fortalecimiento y mejoramiento continuo en la prestación de los servicios en lo referente a: la continuidad del código QR para validación de los resultados de los sorteos de la Lotería de Bogotá por parte de los usuarios, estrategia de comunicaciones implementada; así como, la articulación interinstitucional con Transmilenio S.A, para recarga en la tarjeta personalizada Tu Llave.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.26 Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7 la OFB, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se destaca la OFB, tuvo en cuenta las recomendaciones efectuadas por la Veeduría Distrital, en el informe anterior de seguimiento a la gestión de los defensores ciudadanos, en cuanto a relacionar gestión en todos los lineamientos y de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía. Igualmente, la integración del Sistema de Gestión Documental Orfeo con el Sistema distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.27 Secretaría de Educación del Distrito

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7, la Secretaría de Educación del Distrito adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se destaca la Secretaría de Educación del Distrito, ha apropiado las metodologías en materia de traducción de documentos a lenguaje claro aplicando los 3 pilares de: contenido, estructura y diseño; obteniendo como resultado la traducción de 120 documentos internos y externos. Siendo este un ejercicio de gran valor para mejorar la comunicación con la ciudadanía.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.28 Secretaría Distrital de Ambiente

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7, la Secretaría Distrital de Ambiente adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se destaca la Secretaría Distrital de Ambiente, continúa fortaleciendo las capacidades de los servidores de la entidad y la ampliación de cobertura de los canales de atención a la ciudadanía.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.29 Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte -SDCRD

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%

Conclusiones y/o Recomendaciones

Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.

Se destaca la SDCRD, ha visibilizado el proceso de relacionamiento con el ciudadano, la estandarización de procesos y el fortalecimiento de los canales de atención de la Entidad.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.30 Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7, la SDDE, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%

Conclusiones y/o Recomendaciones

Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.

Se destaca la SDDE, actualizó el procedimiento de gestión de canales de atención y PQRSDF, el cual garantiza un enfoque preferencial y diferencial de acuerdo con los criterios de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Igualmente, ha fortalecido las herramientas tecnológicas y los desarrollos para crear una comunidad virtual, que agrupe ciudadanos interesados en la promoción y fortalecimiento las empresas y emprendedores, el abastecimiento alimentario y la promoción de empleo y de nuevos ingresos en la Bogotá -Región.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.31 Secretaría Distrital de Gobierno -SDG

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7, la Secretaría Distrital de Gobierno adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%

Conclusiones y/o Recomendaciones

Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.

Se destaca la SDG, ha implementado la gestión del conocimiento y la innovación en el nivel central y local y realiza un acucioso seguimiento al cumplimiento de metas. Esto, con el fin de dinamizar el ciclo de la política pública y facilitar el aprendizaje, la adaptación a nuevas tecnologías, la interconexión de conocimiento interno y la promoción de buenas prácticas de gestión.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.32 Secretaría Distrital de Hacienda -SDH

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7, la Secretaría Distrital de Hacienda adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano. Se destaca que la SDH implementó los lineamientos para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web para la sede electrónica y portales transversales, relacionados con la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley de Transparencia.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.33 Secretaría Distrital de Integración Social -SDIS

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7, SDIS adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se destaca que la Secretaría Distrital de Integración Social, ha implementado la estrategia "Conmigo sí Es" que se enfoca en sensibilizar, construir y transformar prácticas cotidianas a través de la implementación de herramientas conceptuales diseñadas para generar cambios culturales que fomenten el sentido de pertenencia por lo público.</p> <p>Se recomienda a la SDIS, garantizar los recursos físicos y técnicos necesarios para diversificar y ampliar los canales de atención a la ciudadanía. Asimismo, modernizar la página web de la entidad con el fin de mejorar la accesibilidad de población con discapacidad auditiva, visual y ofrecer nuevas herramientas de contacto a la ciudadanía.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.34 Secretaría Distrital de la Mujer -SDM

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4 y 7	Para las funciones 1,2,3,4 y 7, la Secretaría Distrital de la Mujer adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
5	Para esta función, la SDM, adelantó un total de 2 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Correspondiente. Nota. Para los lineamientos 1 y 2 no se utilizó el formato implementado en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.	50%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se destaca que la SDM continua con la implementación de encuestas de medición de la gestión de los servicios y estrategias de la entidad. Lo que permite medir la satisfacción por parte de la ciudadanía.</p> <p>Se reitera la recomendación a la Secretaría Distrital de la Mujer, de relacionar gestión en cada uno de los lineamientos de manera ordenada, completa e independiente y de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.35 Secretaría Distrital de Movilidad

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7, la Secretaría Distrital de Movilidad adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se destaca la continuidad en la implementación de estrategias de prestación del servicio a través de canal presencial. Sin embargo, se recomienda a la Secretaría Distrital de Movilidad fortalecer dichas estrategias en los puntos de atención habilitados para trámites de la ciudadanía y en particular para los cursos pedagógicos y canales de virtuales de agendamiento de estos. Lo anterior, con el fin de dar solución oportuna y eficiente a este requerimiento ciudadano.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.36 Secretaría Distrital de Planeación -SDP

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7, la Secretaría Distrital de Planeación adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se destaca que la SDP ha implementado buenas prácticas en términos de lenguaje claro y accesible, modelo de atención mediante preturnos para trámites y servicios de la encuesta Sisbén en los puntos de la Red CADE y servicio de citas territoriales especializadas.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.37 Secretaría Distrital de Salud

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 4, 5 y 7	Para esta función la Secretaría Distrital de Salud, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
3	Para esta función la Secretaría Distrital de Salud, no desarrolló ningún lineamiento.	0%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se destaca que la Secretaría Distrital de Salud ha continuado con la implementación y la actualización del sistema de información "Sí-Cuéntanos Bogotá", así como, el procedimiento de asistencia técnica, el Chatbot y el fortalecimiento de canal telefónico de la línea de servicio a la ciudadanía con un aumento en el personal para gestionar y dar así respuesta oportuna a la ciudadanía.</p> <p>Se recomienda nuevamente a la Secretaría Distrital de Salud, relacionar gestión en todas las funciones y lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. En particular en la función 3, dado que ha sido reiterativa la no inclusión en el informe.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.38 Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 4, 5 y 7, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
3	Para esta función la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, no desarrolló ningún lineamiento.	0%

Conclusiones y/o Recomendaciones

Se destaca que la SDSCJ ha avanzado en el fortalecimiento de la accesibilidad con enfoque diferencial en los canales de atención, a través del desarrollo de un nuevo canal (video llamada) exclusivo para personas sordas, por medio de la página web de la entidad, a través del cual podrán acceder a los trámites y servicios que brinda la entidad, atendido por las intérpretes contratadas.

Se recomienda a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, relacionar gestión en todas las funciones y lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. En particular en la función 3, dado que ha sido reiterativa la no inclusión en el informe.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.39 Secretaría Distrital del Hábitat

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7, la Secretaría Distrital del Hábitat adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%

Conclusiones y/o Recomendaciones

Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.

Se destaca que la Secretaría Distrital del Hábitat ha fortalecido los procesos de cualificación del equipo de trabajo de servicio a la ciudadanía en temas relacionados con: manual de servicio a la ciudadanía, lenguaje claro e incluyente, protocolos de atención, enfoque diferencial y de género, uso eficiente de los sistemas de información, tipologías de peticiones, trámites, servicios y oferta propios de la entidad, lo cual ha contribuido a la adopción de criterios diferenciales para la atención que se realiza en los diferentes canales de atención.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.40 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Función	Descripción de las acciones realizadas y lineamientos	% de cumplimiento
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se destaca que la Secretaría General continua con la implementación de la estrategia “Intégrate en la Red CADE”, con lo cual se ha robustecido la oferta institucional evitando traslados y mejorando la eficiencia en la orientación, referenciación y acceso a los servicios distritales y Nacionales para brindar una atención integral a la ciudadanía.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.41 Secretaría Jurídica Distrital

Función	Descripción de las acciones realizadas y lineamientos	% de cumplimiento
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7, la Secretaría Jurídica Distrital, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se destaca que la Secretaría Jurídica Distrital garantizó la articulación entre el sistema integrado de gestión documental SIGA y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha”.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.42 Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.

Función	Descripción de las acciones realizadas y lineamientos	% de cumplimiento
1, 2, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7, la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
3	Para esta función la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. adelantó un total de 3 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. No se realizaron los lineamientos No. 2 subtemas frecuentes y 3. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.	60%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se destaca que la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E ha implementado la estrategia pedagógica "Servimos con el Corazón" consistente en promocionar el Buen trato a los usuarios por parte de los servidores. Igualmente, obtuvo el segundo lugar en la medición del Índice de Servicio a la Ciudadanía otorgado por la Veeduría Distrital durante la vigencia 2023.</p> <p>Se reitera implementar las recomendaciones dadas en los informes de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano del Distrito Capital de vigencias anteriores, dado que se siguen evidenciando las mismas falencias en los reportes. En particular, la no inclusión de gestión en los lineamientos No. 2 y 3 de la función 3. Igualmente, relacionar la gestión de cada uno de los lineamientos de manera ordenada, completa e independiente y de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.43 Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 3, 4, 5 y 7, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
2	Para esta función la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E adelantó un total de 4 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. No se desarrolló el lineamiento 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.	80%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se destaca que la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E ha implementado la estrategia de información y comunicación "Más Cerca de los Tuyos", con el objetivo de mantener informadas a las familias y/o acudientes de los pacientes que ingresan a los servicios de hospitalización o urgencias en las unidades de atención, brindando información clínica actualizada de pacientes de manera telefónica por personal capacitado.</p>		

Implementar las recomendaciones dadas en los informes de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano del Distrito Capital de vigencias anteriores, dado que se siguen evidenciando la no inclusión de gestión en el lineamiento No. 5 de la función 2. Igualmente, relacionar la gestión de cada uno de los lineamientos de manera ordenada, completa e independiente y de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.44 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7 la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se destaca la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, tuvo en cuenta las recomendaciones efectuadas por la Veeduría Distrital, en el informe anterior de seguimiento a la gestión de los defensores ciudadanos, en cuanto a relacionar gestión en todos los lineamientos y de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía.</p> <p>Se resalta la implementación de las estrategias para reducir las filas en los diferentes Centros de Salud y Hospitales de la Subred Sur, con la ampliación de horarios, canales para la asignación de citas, la reorganización en salas de espera, la descentralización de la consulta especializada y la entrega de medicamentos especializados. Contribuyendo así a la disminución de barreras de acceso a los servicios de salud.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.45 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7, la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%

Conclusiones y/o Recomendaciones

Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.

Se resalta la implementación de las estrategias para reducir las filas en los diferentes Centros de Salud y Hospitales de la Subred Occidente, con la ampliación de horarios, canales para la asignación de citas, la reorganización en salas de espera y la descentralización de la consulta especializada y la entrega de medicamentos especializados. Contribuyendo así a la disminución de barreras de acceso a los servicios de salud.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.46 Terminal de Transportes S.A.

Función	Descripción de las acciones realizadas y lineamientos	% de cumplimiento
1	Para esta función la Terminal de Transportes adelantó un total de 5 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. No se desarrolló el lineamiento 6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación. No se presentó el informe de acuerdo con los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.	83,30%
3	Para la función 3, la Terminal de Transportes adelantó un total de 1 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. No se realizaron los lineamientos Nro. 1. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes. 2. Subtemas frecuentes, 4. Análisis de calidad y calidez y 5. Conclusiones y recomendaciones. No se presentó el informe de acuerdo con los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.	20%
2, 4 y 5	Para las funciones 2, 4 y 5, la Terminal de Transportes. No se desarrolló gestión en los lineamientos. No se presentó el informe de acuerdo con los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.	0%
7	Para esta función, la Terminal de Transportes, adelantó un total de un lineamiento del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota: no presentó informe anual de buenas prácticas.	50%
Conclusiones y/o Recomendaciones		
No se presentó el informe de acuerdo con los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.		
Se reitera implementar las recomendaciones dadas en los informes de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano del Distrito Capital de vigencias anteriores, dado que se siguen evidenciando las mismas falencias en los reportes. En particular, no incluir gestión en los lineamientos de acuerdo con el		

Manual Operativo del Defensor al Ciudadano. Igualmente, relacionar la gestión de cada uno de los lineamientos de manera ordenada, completa e independiente.

Se recomienda presentar el informe anual de buenas prácticas en el cual se explique de manera clara y precisa las buenas prácticas ejecutadas por la Entidad en la vigencia. Este debe estar sustentado por cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.47 Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá – UAECOB

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7, la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá – UAECOB, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%

Conclusiones y/o Recomendaciones

Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.

Se destaca que la UAECOB implementó la buena práctica denominada “Mi Bogotá Sin Incendios” consistente en una estrategia de transformación digital, enmarcada en el cumplimiento de la misión de la entidad, y tiene como fin, 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.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.48 Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7, la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%

Conclusiones y/o Recomendaciones

Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.

Se destaca la UAECD, tuvo en cuenta las recomendaciones efectuadas por la Veeduría Distrital, en el informe anterior de seguimiento a la gestión de los defensores ciudadanos, en cuanto a relacionar gestión en todos los lineamientos y de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.49 Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV

Función	Descripción de las acciones realizadas y lineamientos	% de cumplimiento
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7, la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%

Conclusiones y/o Recomendaciones

Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.

Se destaca que la UAERMV adecuó espacios e infraestructura para mejorar la accesibilidad, instaló señalización de ingreso que cuenta con demarcación inclusiva en alto relieve, braille, pictogramas y otras lenguas (lengua de señas, y lengua étnica Wayuu); tal como lo determina la NTC 6047.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.50 Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4 y 5	Para las funciones 1, 2, 3, 4 y 5, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
7	Para esta función, la UAESP, adelantó un total de un lineamiento del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota: no presentó informe anual de buenas prácticas.	50%

Conclusiones y/o Recomendaciones

Se recomienda presentar el informe anual de buenas prácticas en el cual se explique de manera clara y precisa las buenas prácticas ejecutadas por la Entidad en la vigencia. Este debe estar sustentado por cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas. Si bien es cierto, dentro del informe del defensor en el numeral 7 relacionó "Acciones y resultados: se solicitó a la Veeduría Distrital incluirlas dentro de las buenas prácticas ya que el punto de atención presencial cuenta con más del 85% de accesibilidad", no incluyó gestión ni anexó el informe solicitado de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.51 Universidad Distrital Francisco José de Caldas

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1	Para esta función la Universidad Distrital Francisco José de Caldas adelantó un total de 5 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. No se realizó el lineamiento No. 6: verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.	83.30%
2, 5 y 7	Para las funciones 2, 5 y 7, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
3	Para esta función la Universidad Distrital Francisco José de Caldas adelantó un total de: 3 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. No se realizaron los lineamientos No. 4. Análisis de calidad y calidez y 5. Conclusión y recomendaciones.	60%
4	Para esta función la Universidad Distrital Francisco José de Caldas adelantó un total de 2 lineamientos del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital. Nota. No se realizaron los lineamientos No. 2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción y 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.	50%

Conclusiones y/o Recomendaciones

Se reitera a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, implementar las recomendaciones dadas en los informes de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano del Distrito Capital de vigencias anteriores, dado que se siguen evidenciando las mismas falencias en los reportes.

Se recomienda en particular, incluir gestión en: función 1, lineamiento No. 6: verificar la racionalización de



trámites, promoviendo su identificación y simplificación. Función 3, lineamientos No. 4. Análisis de calidad y calidez y 5. Conclusión y recomendaciones. Se mencionan como realizadas y al revisar el enlace de informes técnicos mensuales de PQRS <https://reclamos.udistrital.edu.co/informes>, no se evidencia gestión.

Igualmente, para la función 4 lineamientos No. 2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción y 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.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

4.52 Veeduría Distrital

<i>Función</i>	<i>Descripción de las acciones realizadas y lineamientos</i>	<i>% de cumplimiento</i>
1, 2, 3, 4, 5 y 7	Para las funciones 1, 2, 3, 4, 5 y 7, la Veeduría Distrital adelantó todos los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital obteniendo un 100 por ciento de cumplimiento.	100%
<p>Conclusiones y/o Recomendaciones</p> <p>Se cumplió con las funciones y lineamientos del manual operativo del Defensor del Ciudadano.</p> <p>Se destaca que la Veeduría Distrital ha fortalecido estrategias y buenas prácticas en materia de lenguaje claro, y laboratorios de simplicidad. Igualmente, se realizaron espacios denominados "Cafés del Conocimiento" para la divulgación de temas relacionados con servicio a la Ciudadanía como accesibilidad, lenguaje claro e inclusión.</p>		

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en los informes de gestión de los Defensores Ciudadanos de las entidades distritales del segundo semestre 2023.

5. Conclusiones

- Se evidencia que el 91% de las entidades distritales han adoptado los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, el cual fue elaborado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en 2021. Esto significa que hubo una variación porcentual de incremento del 6% en la vigencia 2023, en relación con la vigencia 2022.
- Frente a las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019 y reglamentadas en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, las entidades distritales han avanzado en el cumplimiento de las disposiciones normativas, recomendaciones al representante legal, promoción de canales de atención y uso de las Tics, promoción de la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía, análisis del consolidado de PQRS y promoción de la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, logrando avanzar en garantizar el acceso universal de las personas en situación de discapacidad.
- Se destaca que el 93% de las entidades ha fortalecido la implementación de buenas prácticas de gestión para la vigencia 2023, relacionadas con la transformación digital, cualificación integral de los servidores y colaboradores vinculados, estrategias para reducir las filas en los diferentes Centros de Salud y Hospitales de las Subredes, reducción del riesgo de incendios en la ciudad, mediante la corresponsabilidad con los ciudadanos, adecuación de espacios e infraestructura, accesibilidad a canales de atención y estrategias de lenguaje claro, entre otras.
- Estas buenas prácticas son una herramienta de gestión idónea de los Defensores del Ciudadano de las entidades distritales para lograr una mejor interacción de las dependencias de las entidades con el área de servicio al ciudadano y brindar mejor servicio a la ciudadanía.
- Se destaca que las entidades distritales continúan realizando un esfuerzo presupuestal para dar continuidad a los procesos de servicio al ciudadano, no solo en el factor del recurso humano, sino también, en el aspecto físico de accesibilidad e inclusión para toda la ciudadanía. Lo mismo ocurre con la contratación de personas con la formación y capacitación necesarias para atender a la población con algún tipo de discapacidad.



Informe de seguimiento a la gestión
de los Defensores del Ciudadano del
Distrito Capital (II-2023)

- Finalmente, se evidencian mejoras en la presentación de los informes de seguimiento a la gestión de los defensores ciudadanos por parte de las entidades distritales, al implementar las recomendaciones efectuadas por la Veeduría Distrital, en cuanto a la inclusión de la gestión en cada uno de los lineamientos; orden y contenido, de acuerdo con el Manual Operativo del Defensor al Ciudadano. Sin embargo, se recomienda a las entidades que continúan con las mismas fallas u omisión de información en los reportes actuales, relacionar gestión en el 100% de los lineamientos y funciones.

ESTRATEGIA PREVENCIÓN HECHOS DE CORRUPCIÓN Y MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

INTRODUCCIÓN

El Decreto 197 de mayo 22 de 2014, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Ciudad de Bogotá D.C., tiene como objetivo general: "Garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación, la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos de servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida".

Dentro de sus líneas estratégicas contempla entre otras: "Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos: La Administración Distrital desarrollará estrategias de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía, como garantes en la defensa y el cuidado de lo público, así como, de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos."

Bomberos Bogotá a través de la Subdirección de Gestión Corporativa ha desarrollado documentos para aplicar y garantizar el cumplimiento de normas que rigen la atención a la ciudadanía y el trámite de sus requerimientos, con los mismos, se busca además brindar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos, lo que implica tener una comunicación de forma clara y efectiva, a través de repuestas coherentes y oportunas a la ciudadanía.

Sin embargo, se hace necesario fortalecer y adelantar un proceso constante y articulado que permita cumplir con los propósitos trazados en materia comunicativa, garantizando que la ciudadanía conozca las condiciones de tiempo, modo y lugar en los que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus solicitudes, y que los servidores públicos de la entidad conozcan, se apropien e implementen los protocolos de atención y el procedimiento "Para el Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía".



1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar una estrategia de divulgación y sensibilización para prevenir y mitigar los hechos de corrupción y mejorar la atención a la ciudadanía y la percepción que tiene de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.

2. Objetivos Específicos:

- Dar a conocer la ruta dispuesta en la Bomberos Bogotá para la denuncia y atención de presuntos actos de corrupción realizados por servidores, servidoras y/o colaboradores de la entidad.
- Divulgar los mecanismos de protección de identidad del o la denunciante.
- Dar a conocer la figura de la Defensoría de la ciudadanía de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.
- Fortalecer y divulgar los canales de interacción dispuestos por la entidad, proporcionando a la ciudadanía la máxima información posible y facilidad en el trámite de sus requerimientos.
- Promover el adecuado trámite de requerimientos de la ciudadanía y operación del sistema de gestión de peticiones Bogotá te escucha.
- Impulsar el servicio al interior de Bomberos Bogotá, comprometida con la atención, generando en nuestra ciudadanía confianza en la exactitud de la información y en la calidad de los servicios prestados.
- Divulgar la normatividad que fundamenta el Servicio a la Ciudadanía y el trámite de requerimientos ciudadanos.
- Promover en la entidad la implementación de atención preferencial para la presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de niños, niñas y adolescentes, y atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en condición de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.

3. NIVELES DE COMUNICACIÓN

- *Informativo*: Divulgación de manuales, procedimientos y demás documentos del proceso de servicio a la ciudadanía
- *Motivacional*: Reconocer la importancia de fortalecer el servicio al interior de la entidad, así como la aplicabilidad de procedimientos y lineamientos para la atención ciudadana



4. ENFOQUE DE COMUNICACIÓN

INTERNA	EXTERNA
Intranet Wallpaper Correo Web	Plegables Videos
Temas	Temas
Ruta de denuncias hechos de corrupción Protección del denunciante Manual y protocolos de atención Tramite de requerimientos (Buzón – Términos – Procedimiento) Defensoría de la ciudadanía	Ruta de denuncias hechos de corrupción Medios de Contacto Protección del denunciante Carta de Trato Digno Encuestas Instructivo canales de interacción Defensoría de la ciudadanía Tramite de conceptos técnicos

5. GRUPO OBJETIVO

La estrategia comunicativa de servicio a la ciudadanía estará dirigida a:

POBLACIÓN OBJETO	CANAL DE COMUNICACIÓN
Servidores públicos y colaboradores	Mensajes institucionales, intranet, Wall Paper. Correo masivo institucional
Ciudadanía	Acercamiento a las estaciones Videos Redes sociales Página WEB

6. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA:

La estrategia comunicativa se desarrollará a través de mecanismos y piezas divulgativas de los temas planteados, así:

- Diseñar y producir comunicaciones que generen recordación, reconocimiento y posicionamiento de: Ruta de denuncias de hechos de corrupción, protección al denunciante, defensoría del ciudadano procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en Bomberos Bogotá, manual de servicio a la ciudadanía.
- Establecer un mecanismo de sensibilización entre los colaboradores de la entidad, sobre la importancia de la atención a la ciudadanía haciendo énfasis en el canal telefónico.



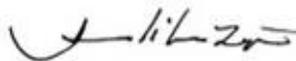
- Realizar videos dirigidos a la ciudadanía sobre los canales de atención y la manera de presentar derechos de petición a la entidad, para rotar a través de redes sociales, correos electrónicos, página web e intranet.
- Remitir a través de los diferentes medios de comunicación interna dispuestos por la entidad, información básica para el servicio a la ciudadanía y trámite de requerimientos ciudadanos, mecanismo divulgación y de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.
- Rediseño del espacio de servicio a la ciudadanía en la página web de la entidad, que permita navegar de una manera más visual y llamativa en los temas del servicio.
- Elaborar micro vídeos sobre las preguntas frecuentes para el trámite de requerimientos y atención a la ciudadanía, con el propósito de fortalecer el servicio por parte de los colaboradores de Bomberos Bogotá
- Desarrollar la campaña de socialización de la figura de la defensora de la ciudadanía de Bomberos Bogotá.
- Divulgar a través de las redes sociales los espacios de participación de servicio a la ciudadanía de Bomberos Bogotá, como las ferias móviles de servicio organizadas desde la Alcaldía Mayor de Bogotá, así como acercamiento a las Estaciones, de acuerdo con los contenidos que el área de servicio a la ciudadanía entregue al área de prensa, d e acuerdo con cronogramas acordados

FECHA DE ELABORACIÓN: marzo 11 de 2024

APROBADO POR:



AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirectora de Gestión Corporativa



SILVIA ZAPATA TAMAYO
Oficina de Prensa

ELABORADO POR:



JASBLEIDI MOJICA CARDONA,
Líder de servicio a la ciudadanía



ACTA DE REUNIÓN

Fecha: marzo 12 de 2024 Hora: 3:00 p.m.

Lugar: Oficina servicio a la ciudadanía

Tema: ESTRATEGIA DE LENGUAJE CLARO

Asistentes:

Nombre	Entidad/ Dependencia	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
Karen Baracaldo	S. A C	3108897520	Kbaracaldo@bomberosbogota.gov.co	KcaMB
Joan Cardona	S. A C	3228112814	Jb.incon@bomberosbogota.gov.co	JR
M. Valentina H.P.	SAC	3125829873	MINIEMERGENCIAS@CMBBBOGOTA	M. Valentina
Jalbadhi Moya	SEC-SC	312303817	cmoya@-	cmoya

Desarrollo de la reunión:

Con el fin de promover el uso de un lenguaje claro en la relación de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos con la ciudadanía, mejorando la confianza de la ciudadanía, agilizar los trámites, disminuyendo los errores en la gestión realiza por la ciudadanía ante la entidad, igualmente fortalecer las respuestas brindadas a las PARSD, en ese sentido se determina:

1. Analizar si la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos cuenta con documentos de cara a la ciudadanía para ser postulados para **la traducción a Lenguaje Claro** por parte de la Veeduría Distrital.
2. Articular con la Veeduría Distrital la participación de los colaboradores de servicio a la ciudadanía en un taller de Lenguaje Claro.
3. Mensualmente socializar con los colaboradores de servicio a la ciudadanía mediante WhatsApp y correo electrónico TIPS de lenguaje Claro.
4. Desarrollar un taller de lenguaje claro dirigido a los colaboradores de servicio a la ciudadanía y designados para el trámite de PQRSD y administración del sistema Bogotá te escucha.

Compromisos de la reunión:

Conforme al desarrollo de la reunión surgen los siguientes acuerdos:



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

No.	Actividad	Responsable	Fecha de entrega
1	Revisar los documentos de cara a la ciudadanía para ser postulados para la traducción a Lenguaje Claro por parte de la Veeduría Distrital.	Servicio a la ciudadanía	Julio 2 de 2004
2	Articular con la Veeduría Distrital la participación de los colaboradores de servicio a la ciudadanía en un taller de Lenguaje Claro	Servicio a la ciudadanía	Agosto 1 de 2024
3	socializar con los colaboradores de servicio a la ciudadanía mediante WhatsApp y correo electrónico TIPS de lenguaje Claro.	Servicio a la ciudadanía	Tercera semana de cada mes
4	Desarrollar un taller de lenguaje claro dirigido a los colaboradores de servicio a la ciudadanía y designados para el trámite de PQRS y administración del sistema Bogotá te escucha	Servicio a la ciudadanía	Junio 25 de 204

Fecha próxima reunión: _____

Nota: Imprimir el acta de reunión por las dos caras