

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

SEGUNDO TRIMESTRE 2024

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
DATOS Y FUENTES.....	2
1. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	3
1.2. FRECUENCIA DE LOS MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES	4
1.3. TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	5
1.4. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA SUBTEMA Y TIPO DE PETICIÓN	6
1.5. CALIDAD EN LAS RESPUESTAS.....	7
2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	8
3. FORTALECIMIENTO DEL SERIVICIO	10
3.2. FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE LA CIUDADANIA.....	10
3.3. TRANSPARENCIA ACTIVA.....	11
3.4. TRANSPARENCIA PASIVA.....	13
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.....	¡Error! Marcador no definido.
3.8. ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL	14
3.9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	14
3.10. MEJORAMIENTO CONTINUO	15
4. RECOMENDACIONES	15

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 entre el 1 de abril y al 30 de junio de 2024, desde servicio a la ciudadanía, como 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.

- RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

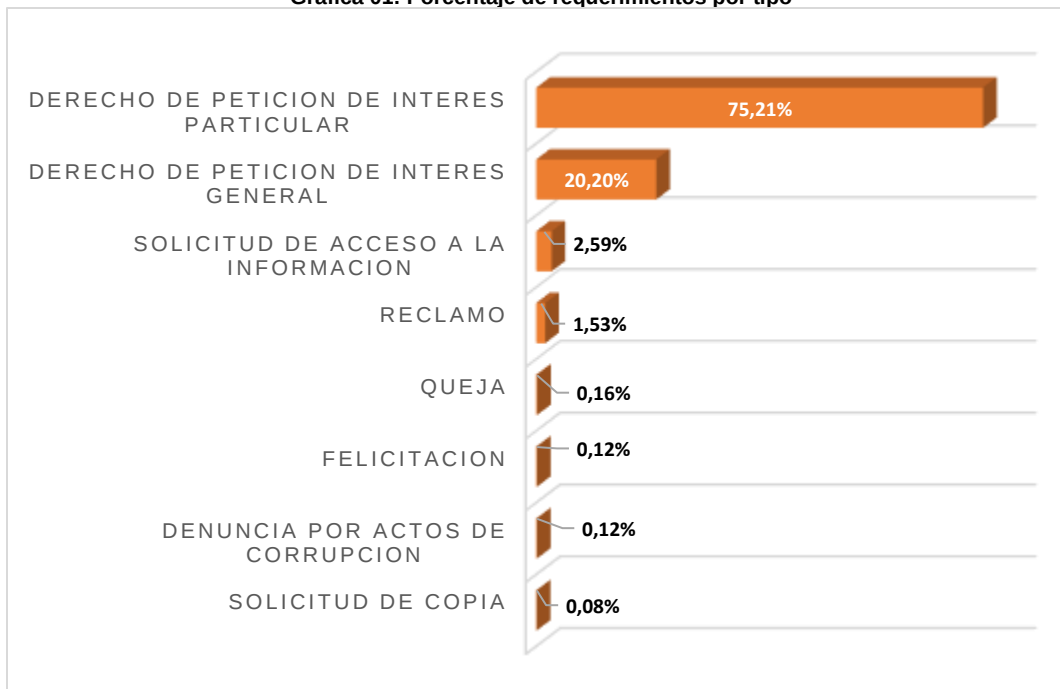
Durante el segundo trimestre de 2024, en Bomberos Bogotá se recibieron y tramitaron a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones “Bogotá te Escucha” dos mil quinientos cuarenta y nueve (2549) peticiones ciudadanas, reflejadas así:

Tabla No. 1 Total de requerimientos por tipo

TIPOLOGIA	F
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1917
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	515
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	66
RECLAMO	39
QUEJA	4
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	3
FELICITACION	3
SOLICITUD DE COPIA	2
TOTAL	2549

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 (abril, mayo y junio) 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.

En el segundo trimestre 2024, las peticiones de acceso a la información tuvieron una participación menor que en el trimestre anterior, se tramitaron trecientas treinta (330) solicitudes, o sea, el 13% del total de las peticiones, de las que el asunto más recurrente fue la expedición de conceptos técnicos

1.2. FRECUENCIA DE LOS MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES

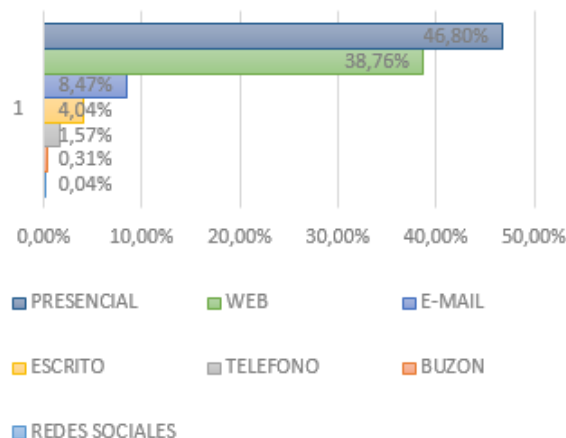
El medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos durante el trimestre reportado es presencial con un **46,80%** que corresponde a mil ciento noventa y tres (**1.193**) peticiones, se resalta que el incremento de las peticiones por este canal ha venido incrementado a comparación del trimestre anterior presuntamente por modificaciones en el servicio de inspecciones técnicas por medio del Acuerdo 927 del 07 de junio de 2024, el cual adopta El Plan de Desarrollo “Bogotá Camina Segura (2024-2027)”.

Por otro lado, se presentan por el canal e-mail doscientos dieciséis (**216**) peticiones que corresponden al 8,47%, seguido por el canal web con no ochenta y ocho (**998**) peticiones **38,76%**, y el canal telefónico con un **1,57 %** que responde a cuarenta (**40**) peticiones. Para los canales escrito, se encuentra con un número llamativo de peticiones con ciento tres (103), correspondiente al 4.04%, y, por último, los canales de buzón de sugerencias y redes sociales presentan un estándar ya que se encuentran por debajo del **1%**.

Tabla 02: Canales de atención

TIPOLOGIA	F
PRESENCIAL	1193
WEB	998
E-MAIL	216
ESCRITO	103
TELEFONO	40
BUZON	8
REDES SOCIALES	1
TOTAL	2549

Grafica 02: Porcentaje canales de atención



Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Para cumplir el 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 los canales telefónicos, presencial y e-mail.

1.3. TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

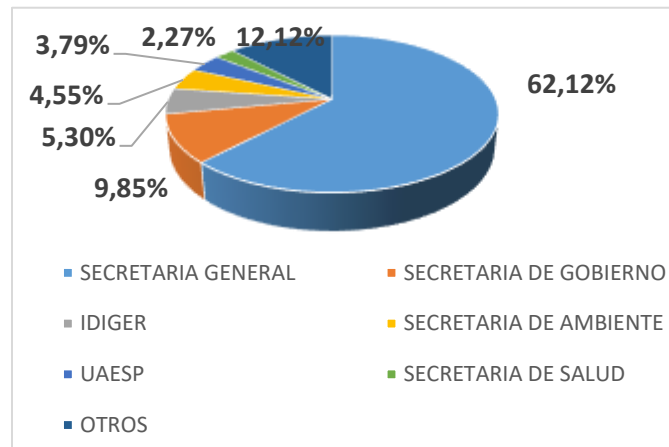
Durante el período reportado se dio traslado de **CIENTO TREINTA Y DOS (132)** requerimientos por tratarse de temas que no eran competencia de Bomberos Bogotá; en este sentido, se informó a la ciudadanía sobre dichos traslados, de acuerdo con lo establecido legalmente:

Tabla 03: Traslados por no competencia

ENTIDAD COMPETENTE	F
SECRETARIA GENERAL	82
SECRETARIA DE GOBIERNO	13
IDIGER	7
SECRETARIA DE AMBIENTE	6
UAESP	5
SECRETARIA DE SALUD	3
SUBRED NORTE	2
CODENSA	2
CATASTRO	2
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2
VANTI	1
TRANSMILENIO	1
ENTIDAD NACIONAL	1
PERSONERIA DE BOGOTA	1
IDU	1
POLICIA METROPOLITANA	1
IDPYBA	1
SUBRED CENTRO ORIENTE	1
TOTAL	132

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Gráfica 03: Porcentaje traslados por no competencia



Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

El 62,12 % de las peticiones remitidas por no competencia se trasladó a la Secretaría General, ya que se referían a intervenciones a establecimientos comerciales que no cumplen con la documentación para su funcionamiento y normas de seguridad, 12,12 % a la Secretaría de Gobierno, 9,85% a IDIGER, la Secretaría de Ambiente con 4,55%, la UAESP con 3,79% y para la Secretaría de Salud con un 2,27%. Para las demás entidades representan entre una y dos peticiones trasladadas.

1.4. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA SUBTEMA Y TIPO DE PETICIÓN

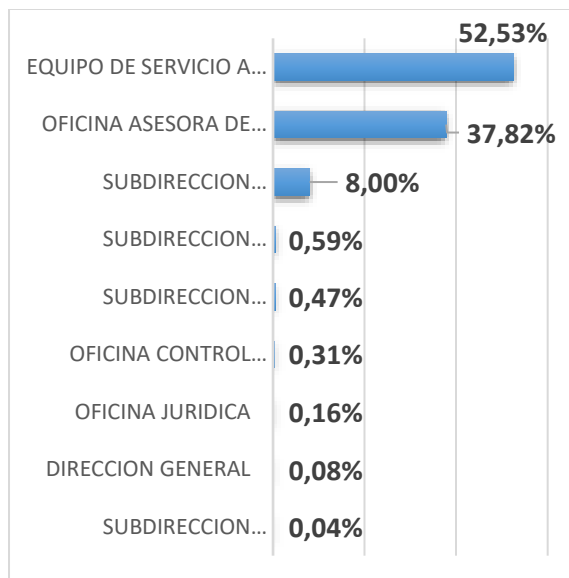
Las dependencias con más requerimientos tramitados fueron el equipo de servicio a la ciudadanía con mil trescientos treinta y nueve (1339), que representa el 52,53 % del total recibido en la entidad, asociados a solicitudes de información o peticiones de interés particular para el trámite y expedición del concepto técnico de Bomberos.

Tabla 04: Número de requerimientos por dependencias

Gráfica 03: Porcentaje requerimientos por dependencias

TIPOLOGIA	F
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	1339
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	964
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	204
SUBDIRECCION OPERATIVA	15
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	12
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	8
OFICINA JURIDICA	4
DIRECCION GENERAL	2
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	1
TOTAL	2549

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 novecientos sesenta y cuatro (964) requerimientos, correspondiente al 37,82 % asociados a modificaciones requeridos por la ciudadanía para modificaciones de información para la expedición del concepto técnico. Por su parte Subdirección Gestión del Riesgo atendió un total de doscientos cuatro (204) requerimientos, representado en el 8% asociados la expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio o de servicio abiertos o cerrados al público.

Se resalta la atención de quince (15) requerimiento por parte de la Subdirección Operativa, con temas reiterativos de emergencias.

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 tramites 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 PQRS

* 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 socializa la guía orientadora conoce, propone y prioriza, se realiza 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 no se tramitaron sugerencias.

En el segundo trimestre se remiten ciento treinta y nueve (139) correos de alerta temprana a las dependencias que tienen requerimientos en trámite para prevenir el vencimiento de términos en las peticiones.

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. 4220000-1356-2021 suscrito entre la UAECOB, y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Para el segundo trimestre de 2024 se atendieron trece mil quinientos sesenta y cuatro **(13.564)** ciudadanos, así:

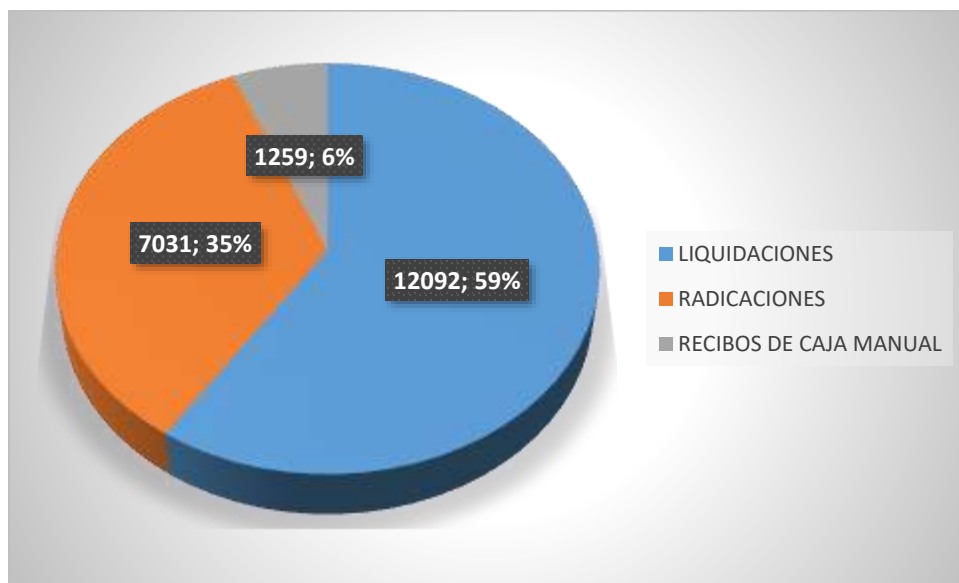
Ilustración 01: Atención por canal



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

De estas atenciones realizadas resultan veinte mil trescientos ochenta y dos **(20.382)** procesos, así:

Ilustración 02: Procesos



Fuente: SISTEMAS DE INFORMACION 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, por tal razón se define remitir correos masivos desde el correo servicioalaciudadania@bomberosbogota.gov.co, indicando la siguiente información:

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 **ciento tres (103)** ciudadanos:

Tabla 05: Cargue recibos

CARGUE RECIBOS DE PAGO	CANTIDAD
ABRIL	103
MAYO	0
JUNIO	0
TOTAL	103

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 abril y el 30 de junio de 2024, se ha informado a tres mil quinientos catorce **(3.514)** ciudadanos:

Tabla 06: Procesos rechazados o subsanados

CARGUE RECIBOS DE PAGO	CANTIDAD
ABRIL	60
MAYO	3454
JUNIO	0
TOTAL	3514

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, para el año 2024. Para el segundo trimestre de 2024 se citaron a mil doscientos trece **(1.213)** ciudadanos de los cuales se entregaron trescientos cincuenta y uno **(351)**:

Tabla 06: Citación para entrega de concepto técnico

FECHA	HORA	CITADOS	ENTREGADOS	NO ASISTIERON
abril	9:00 AM - 2:00 p.m.	446	110	336
mayo	9:00 AM - 2:00 p.m.	235	120	115
junio	9:00 AM - 2:00 p.m.	863	121	742

Fuente: Registros servicio a la ciudadanía

Es de agregar que, para el trimestre acá reportado se entregaron **ochocientos sesenta y dos (862)** conceptos físicos a ciudadanos no citados entre abril de 2024 a junio 2024.

3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO

3.1 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 Distrital para el Gestión de Peticiones Ciudadanas “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
Diálogos "Un café con Bomberos de Bogotá"	Durante el mes de abril de 2024, el 24 de abril se desarrolló una actividad espacio con la ciudadanía durante los cuales: 1. Se les concluyo 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 en el marco de la estrategia del racionamiento a nivel Distrital para el cuidado del agua.	
Ferias de Servicio Móvil	En lo corrido de este trimestre 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: 1. Localidad de Usme 4 y 5 de abril de 2024. 2. Localidad San Cristóbal del 23 y 24 de mayo de 2024. 3. Localidad de Kennedy 26 de junio. 4. Localidad de Fontibón 20 y 21 de junio de 2024. 5. Localidad San Cristóbal 21 y 22 de marzo de 2024.	

ANEXO No 05: Evidencias espacios de participación ciudadana

3.2. TRANSPARENCIA ACTIVA

- En la sección de trámites y servicio a la ciudadanía se revisa y actualiza la página web, de manera mensual y según los parámetros de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se verifica y reporta para la Guía de Trámites y Servicios.

- Se aprobaron las piezas comunicativas para la divulgación de ruta por hechos de corrupción diseñó ruta de denuncia de hechos de corrupción, el cual se encuentra publicado en la página web y redes sociales de la entidad.
- 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





Fuente: Sistemas de Información de Bomberos

- 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/6hCslc>
 - 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>

3.3. 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 rel informativo de la entidad con *clouse caption*, señalética, etc.

3.4. 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.

3.5. 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, los días 15 de abril, 21 de mayo y 18 de junio de 2024 se comparte tips de lenguaje claro a los designados recordando la importancia de una comunicación clara, amable, cercana y entendible con la ciudadanía

ANEXO No 06: Evidencias de lenguaje claro

3.6. ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL

- a. Participación en la red distrital de quejas y soluciones liderado por la Veeduría Distrital, así como en la primera sesión ordinaria de la Comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía.

3.7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- a. De abril a junio de 2024 se aplicaron un total de mil trecientas noventa (1.390) encuestas de satisfacción frente al servicio prestado en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, es decir el 5% 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 97%, así:

Abril	326	96%
Mayo	519	98%
Junio	545	98%

ANEXO No 07: Informe de satisfacción de la ciudadanía

- b. De conformidad con el Plan Anual de Auditorías basado en riesgos aprobado el 26 de diciembre de 2023 por el Comité de Coordinación de Control Interno y en cumplimiento del rol de Evaluación y Seguimiento descrito en el Decreto 648 de 2017 modificatorio del Decreto 1083 de 2015, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el decreto 371 de 2010, en especial a lo contemplado en los artículos 3 “de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos”
- c. 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 8: Reporte de indicadores

- d. 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 9: Reportes semanales a financiera

3.8. 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 además de actualización de información a la Alcaldía Mayor de Bogotá - Secretaria General, para la nueva parametrización de la Defensoría en el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.

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 considerando las sugerencias de la Secretaría de Planeación en el marco de la implementación de la resolución 2210 de 2021.

Fecha de elaboración: 16 de agosto de 2024.



HERNANDO IBAGUÉ RODRIGUEZ
SUBDIRECTOR DE GESTION CORPORATIVA (E)

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



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

DEPENDENCIA /SUBTEMA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	RECLAMO	QUEJA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	FELICITACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	1024	250	47	13	2	0	3	0	1339
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	1014	247	47	13	2	0	3	0	1326
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	2	1	0	0	0	0	0	0	3
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	2	1	0	0	0	0	0	0	3
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	2	1	0	0	0	0	0	0	3
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	1	0	0	0	0	0	0	0	1
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0	0	0	0	0	0	0	1
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1	0	0	0	0	0	0	0	1
ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS	1	0	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	774	188	0	2	0	0	0	0	964
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	770	186	0	2	0	0	0	0	958
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	2	2	0	0	0	0	0	0	4
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	1	0	0	0	0	0	0	0	1
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	1	0	0	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	92	71	17	21	1	0	0	2	204
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	85	68	15	20	1	0	0	0	189
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	5	0	0	1	0	0	0	1	7
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	2	1	0	0	0	0	0	1	4
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	0	1	1	0	0	0	0	0	2
AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	0	1	0	0	0	0	0	0	1
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	0	0	1	0	0	0	0	0	1

SUBDIRECCION OPERATIVA	10	3	0	2	0	0	0	0	15
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	4	2	0	2	0	0	0	0	8
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	2	0	0	0	0	0	0	0	2
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	2	0	0	0	0	0	0	0	2
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	2	1	0	0	0	0	0	0	3
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	8	2	2	0	0	0	0	0	12
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	3	1	2	0	0	0	0	0	6
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	3	0	0	0	0	0	0	0	3
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	2	0	0	0	0	0	0	0	2
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	0	1	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	1	0	1	1	3	0	0	8
PROCESO DISCIPLINARIO	2	0	0	1	1	0	0	0	4
Trafico de influencias de servidor publico	0	0	0	0	0	2	0	0	2
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Servidor Publico que obre manifiestamente por fuera de la Ley	0	0	0	0	0	1	0	0	1
OFICINA JURIDICA	4	0	0	0	0	0	0	0	4
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	2	0	0	0	0	0	0	0	2
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	1	0	0	0	0	0	0	0	1
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	1
DIRECCION GENERAL	2	0	0	0	0	0	0	0	2

CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0	0	0	0	0	0	0	1
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	1	0	0	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	1	0	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	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	1917	515	66	39	4	3	3	2	2549



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013620-UAECOB Id: 204113
Folios: 2 Fecha: 28-08-2024 11:28:03
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA JURIDICA

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: **MÓNICA MARIA PÉREZ BARRAGÁN**
Subdirección de Gestión Humana (E)

DE: **HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ**
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema Distrital de quejas y soluciones, 2do trimestre de 2024.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, en tendiendo 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.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del **5%** de los dos mil quinientos cuarenta y nueve (**2.549**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de abril al 30 de junio 2024, es decir, ciento veintisiete (**127**) respuestas, de las cuales el **95%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad, 6% mejor que el primer trimestre de 2024.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

Oportunidad:	99%
Coherencia:	98%
Manejo del sistema:	98%
Claridad:	97%
Calidez:	97%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013620-UAECOB Id: 204113

Folios: 2 Fecha: 28-08-2024 11:28:03

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA JURIDICA

Continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia con el 100% de cumplimiento de los criterios de calidad:

No. PETICION	CRITERIO				
	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
2373512024	SI	SI	SI	SI	SI
2383242024	SI	SI	SI	SI	SI
2722422024	SI	SI	SI	SI	SI
2777122024	SI	SI	SI	SI	SI
2122352024	SI	SI	SI	SI	SI
PORCENTAJE	100%	100%	100%	100%	100%

Cordialmente:


HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista SGC – Equipo Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: María Angélica Ávila Cuadrado – Asistente Administrativo – Equipo Servicio a la Ciudadanía



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013622-UAECOB Id: 204120
Folios: 2 Fecha: 28-08-2024 11:40:39
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: **YENIRE YOHANSY LOZANO ASCANIO**
Oficina Control Disciplinario Interno

DE: **HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ**
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema Distrital de quejas y soluciones, 2do trimestre de 2024.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, en teniendo 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.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del **5%** de los dos mil quinientos cuarenta y nueve (**2.549**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de abril al 30 de junio 2024, es decir, ciento veintisiete (**127**) respuestas, de las cuales el **95%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad, 6% mejor que el primer trimestre de 2024.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

Oportunidad:	99%
Coherencia:	98%
Manejo del sistema:	98%
Claridad:	97%
Calidez:	97%

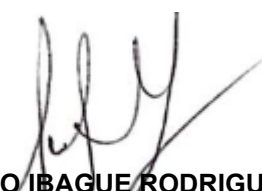
Continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia con un cumplimiento de 100%:



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013622-UAECOB Id: 204120
Folios: 2 Fecha: 28-08-2024 11:40:39
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

No. PETICION	CRITERIO				
	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
2752402024	SI	SI	SI	SI	SI
2978142024	SI	SI	SI	SI	SI
PORCENTAJE	100%	100%	100%	100%	100%

Cordialmente:


HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista SGC – Equipo Servicio a la Ciudadanía 

Proyectó: María Angélica Ávila Cuadrado – Asistente Administrativo – Equipo Servicio a la Ciudadanía 



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013621-UAECOB Id: 204115
Folios: 2 Fecha: 28-08-2024 11:30:25
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA JURIDICA

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: **MÓNICA MARIA PÉREZ BARRAGÁN**
Jefe Oficina Asesora Jurídica

DE: **HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ**
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema Distrital de quejas y soluciones, 2do trimestre de 2024.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, en tendiendo 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.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del **5%** de los dos mil quinientos cuarenta y nueve (**2.549**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de abril al 30 de junio 2024, es decir, ciento veintisiete (**127**) respuestas, de las cuales el **95%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad, 6% mejor que el primer trimestre de 2024.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

Oportunidad:	99%
Coherencia:	98%
Manejo del sistema:	98%
Claridad:	97%
Calidez:	97%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013621-UAECOB Id: 204115
Folios: 2 Fecha: 28-08-2024 11:30:25
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA JURIDICA

Continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia con un cumplimiento del 100% en los criterios de calidad:

No. PETICION	CRITERIO				
	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDA D	MANEJO DEL SISTEMA
2880462024	SI	SI	SI	SI	SI

Cordialmente:

HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista SGC – Equipo Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: María Angélica Ávila Cuadrado – Asistente Administrativo – Equipo Servicio a la Ciudadanía



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013618-UAECOB Id: 204111

Folios: 4 Fecha: 28-08-2024 11:22:25

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: **MANUEL EDUARDO CASTILLO GUZMAN**
Oficina Asesora de Planeación

DE: **HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ**
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema Distrital de quejas y soluciones, 2do trimestre de 2024.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, en teniendo 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.

Manejodelsistema: Operación y gestión de los requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del 5% de los dos mil quinientos cuarenta y nueve (2.549) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de abril al 30 de junio 2024, es decir, ciento veintisiete (127) respuestas, de las cuales el 95% de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad, 6% mejor que el primer trimestre de 2024.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

Oportunidad:	99%
Coherencia:	98%
Manejo del sistema:	98%
Claridad:	97%
Calidez:	97%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013618-UAECOB Id: 204111
Folios: 4 Fecha: 28-08-2024 11:22:25
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

A continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia:

No. PETICION	CRITERIO					OBSERVACIONES
	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	
1964932024	SI	SI	SI	SI	SI	
1965482024	SI	SI	SI	SI	SI	
1967352024	SI	SI	SI	SI	SI	
1967912024	SI	SI	SI	SI	SI	
1969742024	SI	SI	SI	SI	SI	
1971352024	SI	SI	SI	SI	SI	
1985132024	SI	SI	SI	SI	SI	
1985272024	SI	SI	SI	SI	SI	
1989772024	SI	SI	SI	SI	SI	
1992412024	SI	SI	SI	SI	SI	
2343942024	SI	SI	SI	SI	NO	Era posible usar el evento de "aclaración" para solicitar al ciudadano claridad con la información brindada, para proceder con las modificaciones solicitadas.
2344632024	SI	SI	SI	SI	SI	
2344872024	NO	NO	SI	SI	NO	No fue gestionada de manera correcta el evento de "ampliación" debido a que en la petición es clara al indicar que la solicitud generó error, por tal razón la justificación del evento es errada.
2345012024	SI	SI	SI	SI	SI	
2345132024	SI	SI	SI	SI	SI	
2345142024	SI	SI	SI	SI	SI	
2345222024	SI	SI	SI	SI	SI	
2345342024	SI	SI	NO	SI	SI	La respuesta no fue dirigida a la ciudadana.
2345462024	SI	SI	SI	SI	SI	



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013618-UAECOB Id: 204111

Folios: 4 Fecha: 28-08-2024 11:22:25

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

2346162024	SI	SI	SI	SI	SI	
2514302024	SI	SI	SI	SI	SI	
2518662024	SI	SI	SI	SI	SI	
2520542024	SI	SI	SI	SI	SI	
2520662024	SI	SI	SI	SI	SI	
2521262024	SI	SI	SI	SI	SI	
2521612024	SI	SI	SI	SI	SI	
2521772024	SI	NO	SI	SI	SI	No fue resuelta todas las solicitudes del ciudadano
2522112024	SI	SI	SI	SI	SI	
2522442024	SI	SI	SI	SI	SI	
2523512024	SI	SI	SI	SI	SI	
2671432024	SI	SI	SI	SI	SI	
2671552024	SI	SI	SI	SI	SI	
2672022024	SI	SI	SI	SI	SI	
2674282024	SI	SI	SI	SI	SI	
2676062024	SI	SI	SI	SI	SI	
2676182024	SI	SI	SI	SI	SI	
2676202024	SI	SI	SI	SI	SI	
2676682024	SI	SI	SI	SI	SI	
2679472024	SI	SI	SI	SI	SI	
2679632024	SI	SI	SI	SI	SI	
2884492024	SI	SI	SI	SI	SI	
2885332024	SI	SI	SI	SI	SI	
2885362024	SI	SI	SI	SI	SI	
2885402024	SI	SI	SI	SI	SI	
2885552024	SI	SI	SI	SI	SI	
2886352024	SI	SI	SI	SI	SI	
2889422024	SI	SI	SI	SI	SI	
2889532024	SI	SI	SI	SI	SI	
2894312024	SI	SI	SI	SI	SI	
2898182024	SI	SI	SI	SI	SI	
3006242024	SI	SI	SI	SI	SI	
3007412024	SI	SI	SI	SI	SI	
3010092024	SI	SI	SI	SI	SI	
3010282024	SI	SI	SI	SI	SI	
3011622024	SI	SI	SI	SI	SI	
3013612024	SI	SI	SI	SI	SI	

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando

PBX: 382 25 00

www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123

NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013618-UAECOB Id: 204111

Folios: 4 Fecha: 28-08-2024 11:22:25

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

3013982024	SI	SI	SI	SI	SI	
3017532024	SI	SI	SI	SI	SI	
3020872024	SI	SI	SI	SI	SI	
3022322024	SI	SI	SI	SI	SI	
PORCENTAJE	98%	97%	98%	100%	97%	

Agradecemos revisar las observaciones expuestas y tomar las acciones que tiendan a alcanzar el 100% de calidad en las respuestas y el manejo adecuado del sistema de gestión de peticiones.

Cordialmente:

HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista SGC – Equipo Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: María Angélica Ávila Cuadrado – Asistente Administrativo – Equipo Servicio a la Ciudadanía



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013625-UAECOB Id: 204123

Folios: 2 Fecha: 28-08-2024 11:46:37

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA

MEMORANDO SGC-2024

PARA: **MAURICIO AYALA VAZQUEZ**
Subdirección Operativo

DE: **HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ**
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema Distrital de quejas y soluciones, 2do trimestre de 2024.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, en teniendo 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.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del **5%** de los dos mil quinientos cuarenta y nueve (**2.549**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de abril al 30 de junio 2024, es decir, ciento veintisiete (**127**) respuestas, de las cuales el **95%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad, 6% mejor que el primer trimestre de 2024.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

Oportunidad: 99%

Coherencia: 98%

Manejo del sistema: 98%

Claridad: 97%

Calidez: 97%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013625-UAECOB Id: 204123

Folios: 2 Fecha: 28-08-2024 11:46:37

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

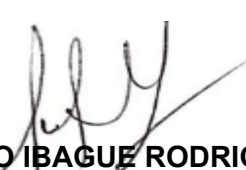
Destinatario: SUBDIRECCION OPERATIVA

Continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia con las observaciones:

No. PETICION	CRITERIO					OBSERVACIONES
	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	
2033532024	SI	SI	SI	SI	SI	
2147112024	SI	SI	SI	SI	SI	Por favor tener en cuenta, la respuesta parcial indica fecha de respuesta definitiva el 10 de mayo sin embargo se brinda respuesta final el 14 de mayo de 2024.
2165562024	SI	SI	SI	SI	SI	
2320062024	SI	SI	SI	SI	SI	
2327372024	SI	SI	SI	SI	SI	
2471052024	SI	SI	SI	SI	SI	
3107022024	SI	SI	SI	SI	SI	

Si bien se alcanzo el 100% en la revisión aleatorio, agradecemos atender la sugerencia realizada a la petición 2147112024.

Cordialmente:


HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista SGC – Equipo Servicio a la Ciudadanía 

Proyectó: María Angélica Ávila Cuadrado – Asistente Administrativo – Equipo Servicio a la Ciudadanía 



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013624-UAECOB Id: 204122

Folios: 3 Fecha: 28-08-2024 11:44:17

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: **Arq.WILLIAM ALFONSO TOVAR SEGURA**
Subdirector de Gestión del Riesgo

DE: **HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ**
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema Distrital de quejas y soluciones, 2do trimestre de 2024.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, en teniendo 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.

Manejodelsistema: Operación y gestión de los requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del **5%** de los dos mil quinientos cuarenta y nueve (**2.549**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de abril al 30 de junio 2024, es decir, ciento veintisiete (**127**) respuestas, de las cuales el **95%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad, 6% mejor que el primer trimestre de 2024.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

Oportunidad:	99%
Coherencia:	98%
Manejo del sistema:	98%
Claridad:	97%
Calidez:	97%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013624-UAECOB Id: 204122
Folios: 3 Fecha: 28-08-2024 11:44:17
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

Continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia con las observaciones:

No. PETICION	CRITERIO					OBSERVACIONES
	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	
3021382024	SI	SI	SI	SI	SI	
3023132024	SI	SI	SI	SI	SI	
3037292024	SI	SI	SI	SI	SI	
3045512024	SI	SI	SI	SI	SI	
3053212024	SI	SI	SI	SI	SI	
3059352024	NO	NO	NO	SI	SI	No se adjunta concepto técnico pese a que se menciona en la respuesta.
3065112024	SI	SI	SI	SI	SI	
3069552024	SI	SI	SI	SI	SI	
3077562024	SI	SI	SI	SI	SI	
3077622024	SI	SI	SI	SI	SI	
2002552024	SI	SI	SI	SI	SI	
2005362024	SI	SI	SI	SI	SI	
2007052024	SI	SI	SI	SI	SI	
2016192024	SI	SI	SI	SI	SI	
2026242024	SI	SI	SI	SI	SI	
2030542024	SI	SI	SI	SI	SI	
2033792024	SI	SI	SI	SI	SI	
2044012024	SI	SI	SI	SI	SI	
2050452024	SI	SI	SI	SI	SI	
2053322024	SI	SI	SI	SI	SI	
2693632024	SI	SI	SI	SI	SI	
2694002024	SI	SI	SI	SI	SI	
2714752024	SI	SI	NO	SI	SI	La respuesta de la petición no es dirigida al ciudadano
2721632024	SI	SI	SI	SI	SI	
2731332024	SI	SI	SI	SI	SI	
PORCENTAJE	96%	96%	92%	100%	100%	

Agradecemos revisar las observaciones expuestas y tomar las acciones que tiendan a alcanzar el 100% de calidad en las respuestas y el manejo adecuado del sistema de gestión de peticiones.



Al contestar cite Radicado I-00643-2024013624-UAECOB Id: 204122

Folios: 3 Fecha: 28-08-2024 11:44:17

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

Cordialmente:


HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona - Contratista SGC – Equipo Servicio a la Ciudadanía



Proyectó: María Angélica Ávila Cuadrado – Asistente Administrativo – Equipo Servicio a la Ciudadanía



**UNBIDOAD 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

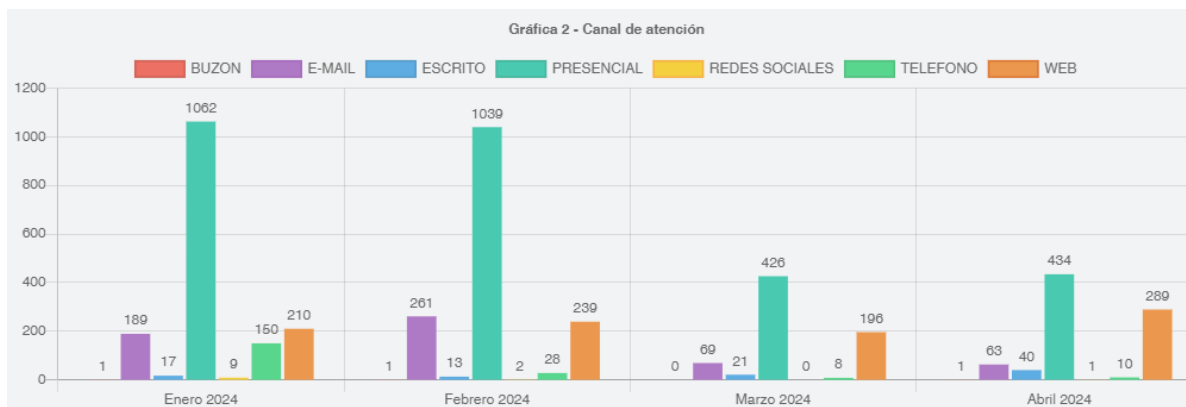
En abril de 2024, Bomberos Bogotá tramitó a través del sistema Bogotá te escucha ochocientos treinta y ocho (838) con una variable de ciento dieciocho (118) más que en marzo.

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

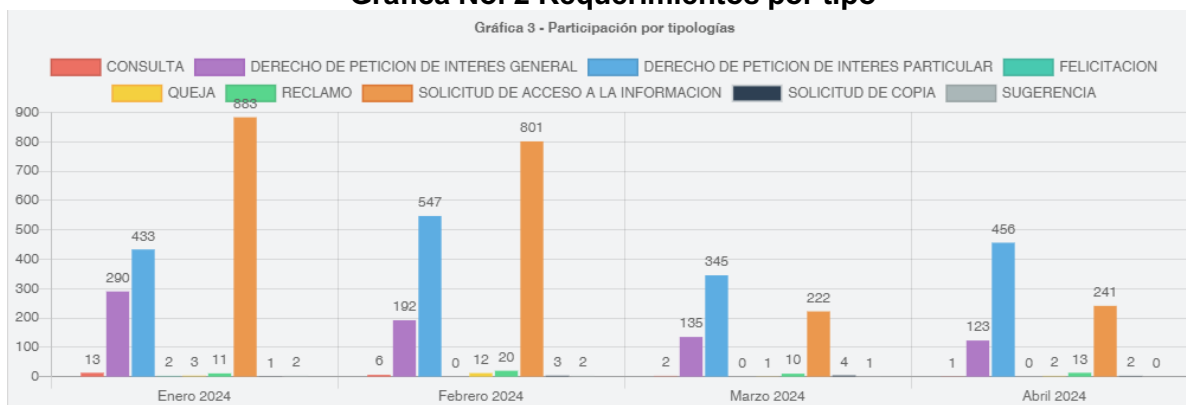
De acuerdo con la anterior gráfica, se evidencia que el canal de interacción presencial con cuatrocientos treinta y cuatro (434) continuando como uno de los canales de atención más utilizados, seguido por el email con sesenta y tres (63) por siguiente el canal escrito con cuarenta (40) peticiones; en 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

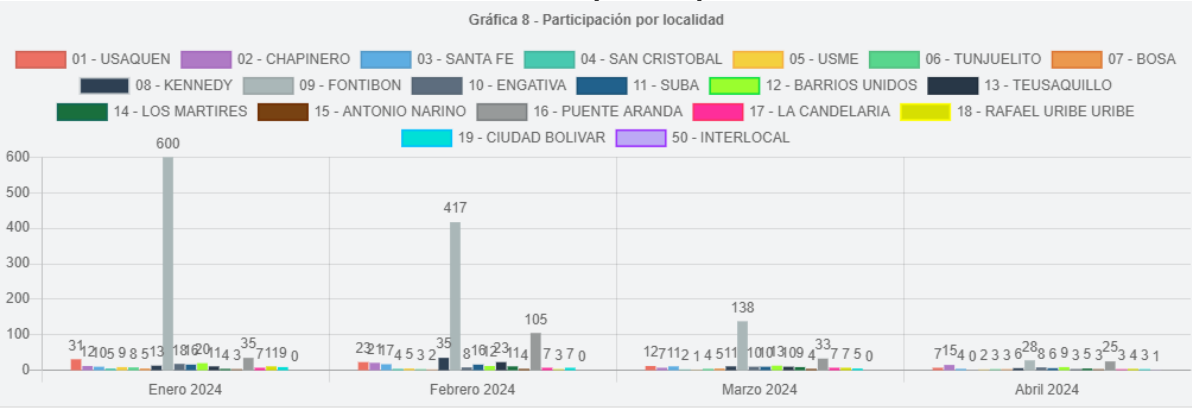
Para marzo se encuentra que las acciones realizadas para dar respuestas oportunas han sido efectivas, ya que no se encuentra respuesta extemporánea.

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

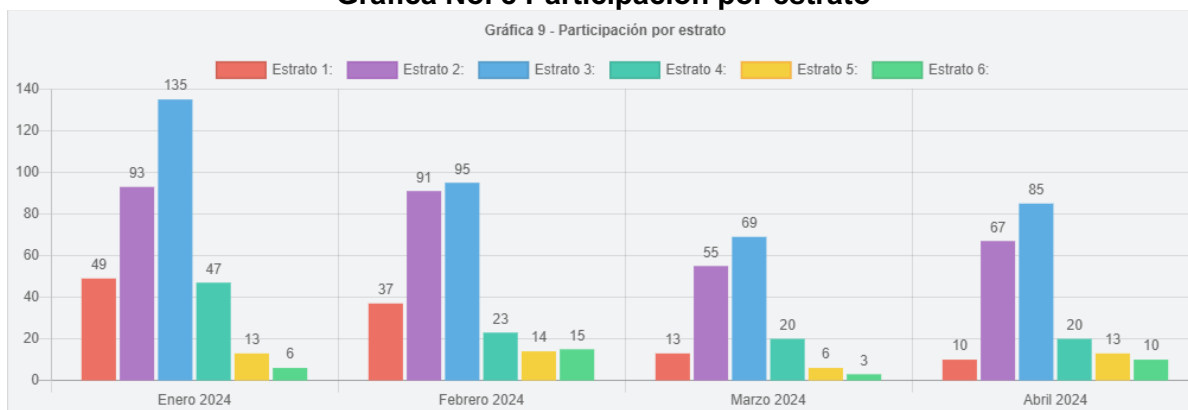


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

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

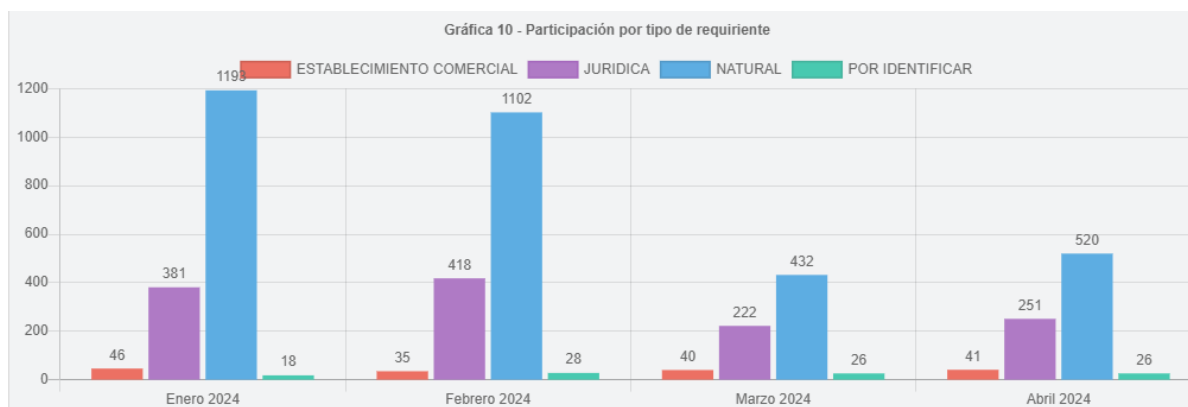
Según la gráfica anterior, ochenta y cinco personas refieren pertenecer al estrato 3, sesenta y dos del estrato 2, veinte del estrato 4, y trece del estrato 5, diez del estrato 5 y 6.

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



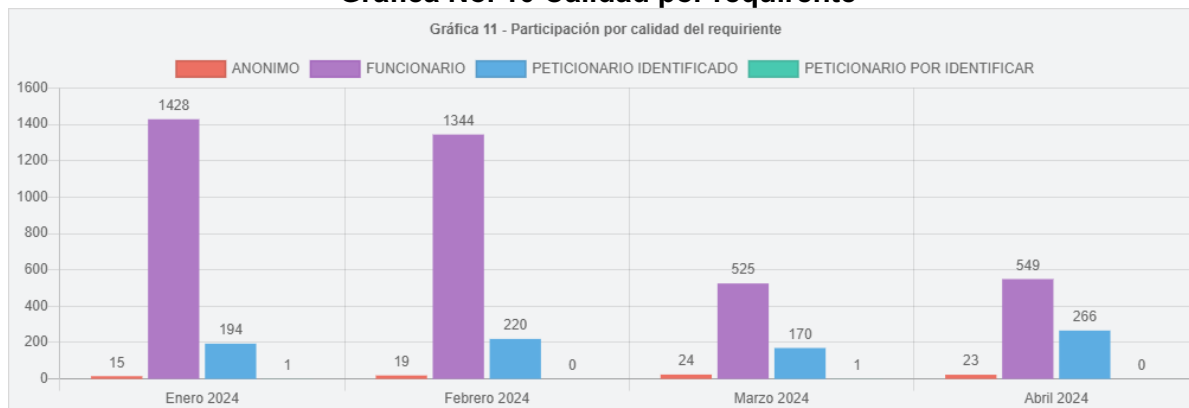
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

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





INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS JUNIO 2024.

TABLA DE CONTENIDO

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	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 REQUERENTE	8
12. CALIDAD DEL REQUERENTE	9
13. RECIBIDAS POR TRASLADO	10
14. PENDIENTES	10
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	10

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

INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS JUNIO 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 a la ciudadanía 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 junio 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 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

Durante el período reportado se tramitó un total de seiscientos veintidós (622) requerimientos a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, en comparación con el mes inmediatamente anterior donde presenta una disminución de doscientos cuarenta (240) requerimientos.

Las dependencias que gestionaron el mayor número de requerimientos fueron: Equipo de servicio a la ciudadanía, Oficina Asesora de Planeación y la Subdirección de Gestión del Riesgo.

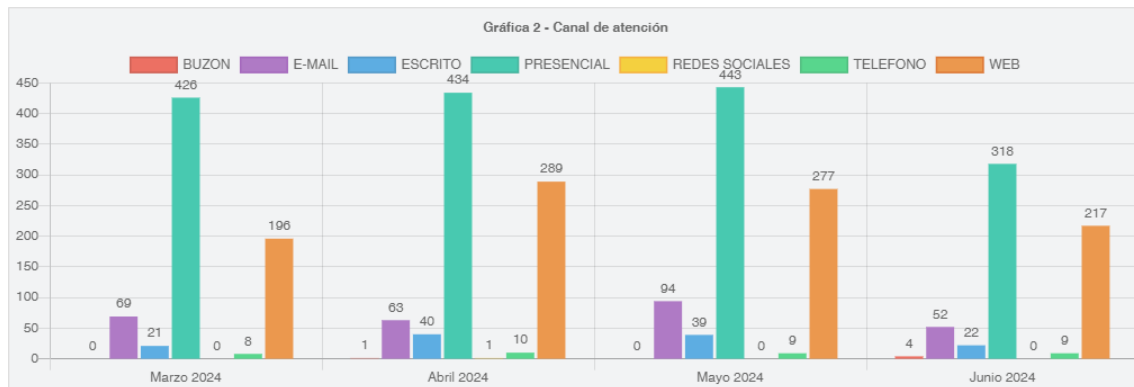
NOTA: En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que las registro inicialmente, evitando doble contabilización.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

En cuanto a los canales de atención, se evidencia que continúan siendo de mayor demanda el canal presencial con trescientas dieciocho (318) solicitudes, web con

doscientas diecisiete (217), e-mail con cincuenta y dos (52), de manera escrita veintidós (22), telefónica con nueve (9), y tan solo cuatro (4) en buzón de sugerencia.

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 se mantiene como el medio más utilizado por la ciudadanía en los últimos tres meses, debido a su fácil acceso y posibles tiempos de respuesta oportuna.

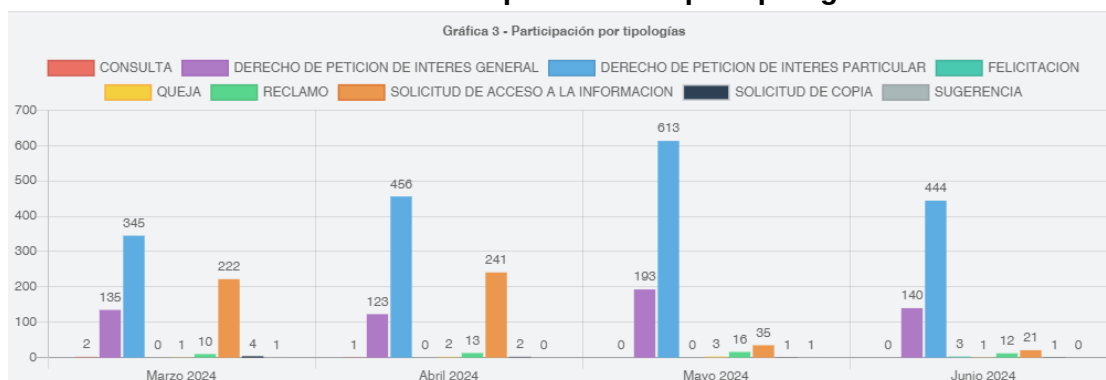
Por otra parte, el canal web, es decir, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – “Bogotá te Escucha”, sigue siendo influyente en los ciudadanos al momento de solicitar información a la entidad. En lo que respecta la atención escrita, telefónica, buzón y el canal e-mail, son los medios de menor interacción por parte de los ciudadanos.

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 tipologías



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

La tipología con mayor participación representada con el 71.38% fue la de "derecho de petición de interés particular", con un total de 444 peticiones, le sigue en menor medida con el 22.51% la categoría de "peticiones de interés general", con 140 peticiones. Las demás tipologías de peticiones estuvieron por debajo del 6.11%.

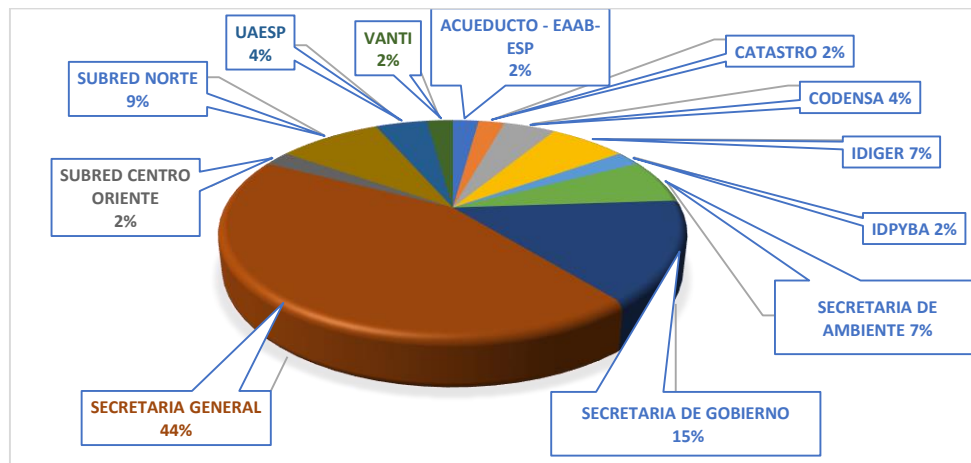
En este mes no se presentaron denuncias por hechos de corrupción.

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 e incluyen 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 cuarenta y seis (46) peticiones, las cuales fueron remitidas a las entidades: Secretaria General, Secretaria De Gobierno, Subred Norte, IDIGER, Secretaria De Ambiente, Codensa, UAESP, Acueducto - EAAB-ESP, Catastro, IDPYBA, Subred Centro Oriente y Vanti.

Gráfica No. 3 Traslado por no competencia

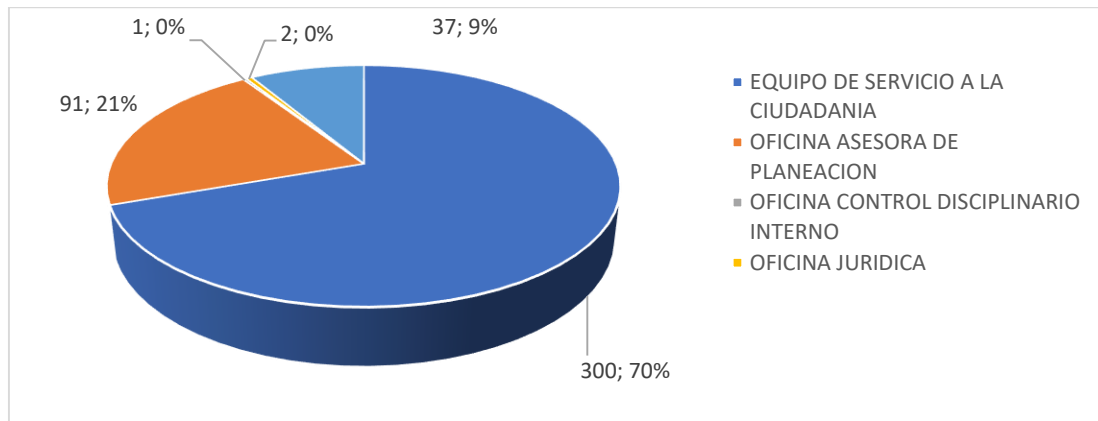


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

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.

Gráfica No. 4 Peticiones cerradas con respuesta definitiva



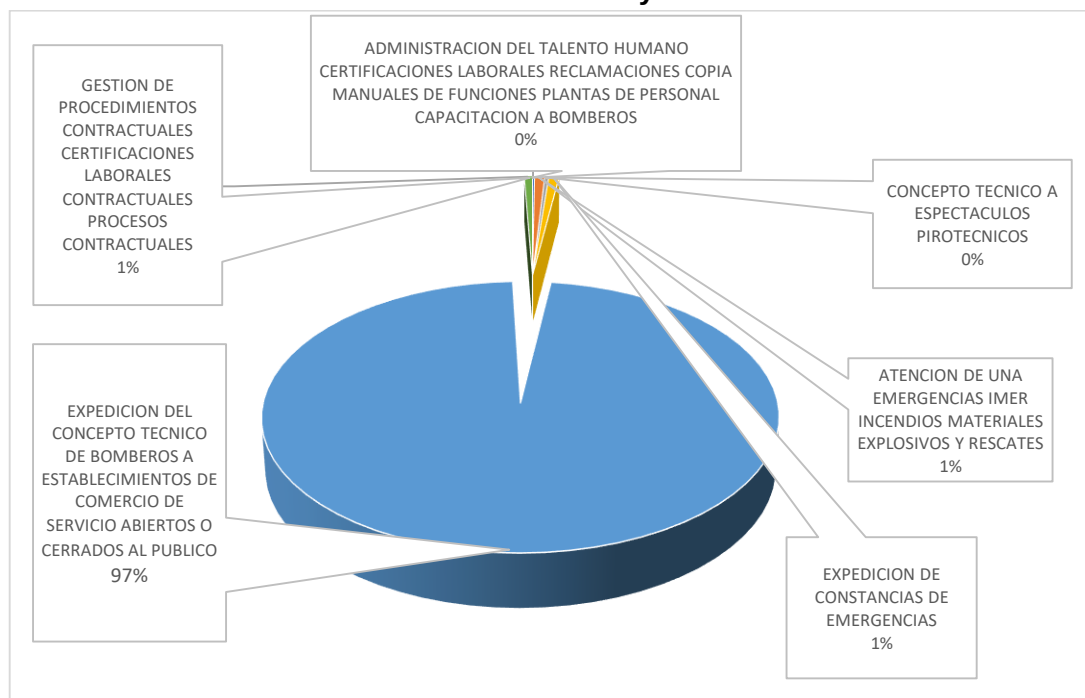
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el mes analizado, fueron cerradas cuatrocientas treinta y una (431) peticiones, de las cuales trecientas (300) fueron gestionadas por el Equipo de Servicio a la Ciudadanía, seguido de La Oficina Asesora de Planeación con noventa y un (91) solicitudes, así mismo gestionó treinta y siete (37) la Subdirección de Gestión del Riesgo, correspondientes al 99,3%. El 0,7% restante fueron gestionadas por La Oficina Jurídica y Oficina de Control Disciplinario Interno.

6. SUBTEMAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

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

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



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

El subtema más reiterado para el mes de junio fue: “expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio” con seiscientos veintiséis (626) solicitudes, con un 97,36%. Los demás servicios como expedición de constancias de emergencias, atención de emergencias IMER (incendios materiales explosivos y rescates), gestión de procedimientos contractuales, certificaciones laborales contractuales, procesos contractuales, concepto técnico a espectáculos pirotécnicos y administración del talento humano, certificaciones laborales, reclamaciones, copias manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos se encuentran por debajo del 1%.

De igual manera, es necesario aclarar que las cifras no coincidirán con el momento del registro, ya que en esta sección se incluyen tanto las peticiones recibidas por traslado como las 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 junio 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 muestra el tiempo promedio de respuestas definitivas de la entidad, desglosado por cada dependencia.

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

DEPENDENCIA	SC	DPIG	DPIP	SI	Q	R	F	TOTAL
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	2	9,3	3,94	1,33	13	7,4	14,67	5,2
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	0	11,77	7,13	3,75	0	9,38	0	4,0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	11,2	11.01	6,25	0	0	0	2,8
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	10	9	0	0	0	0	1,9

SUBDIRECCION GESTION HUMANA	0	0	13,33	0	0	0	0	1,3
OFICINA JURIDICA	0	0	12	0	0	0	0	1,2
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	0	0	12	0	0	0	0	1,2
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	4	0	0	0	0	0	0,4

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

SC: SOLICITUD DE COPIA
DPIG: DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
DPIP: DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
SI: SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION
Q: QUEJA
R: RECLAMO
F: FELICITACIÓN

La tabla anterior muestra los días totales de gestión de cada dependencia. Verificada la información en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” se encuentra que para las peticiones del mes de junio no se encontraron respuestas fuera de término o gestionadas de manera extemporánea.

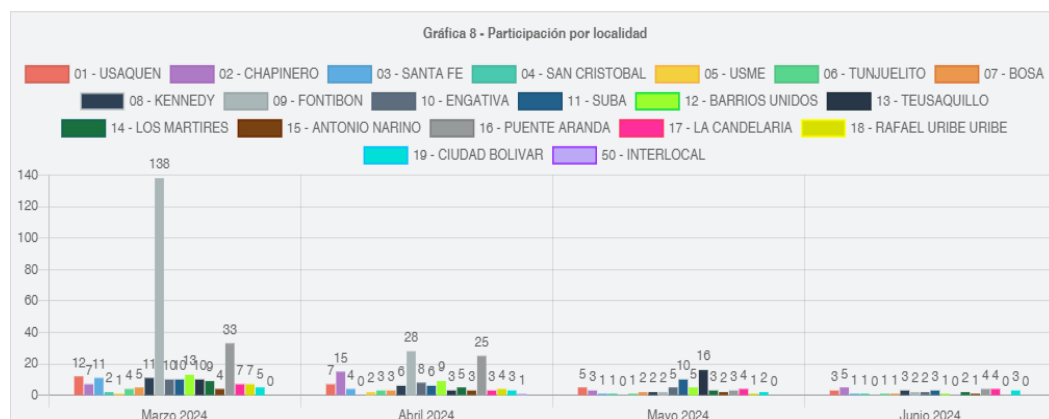
Es importante mencionar que el promedio de respuesta como entidad fue de entre 5 y 4 días hábiles, así mismo, se evidencia una disminución en los tiempos de respuesta de manera oportuna a la ciudadanía.

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 las registró.

Gráfica No. 7 Participación por localidad

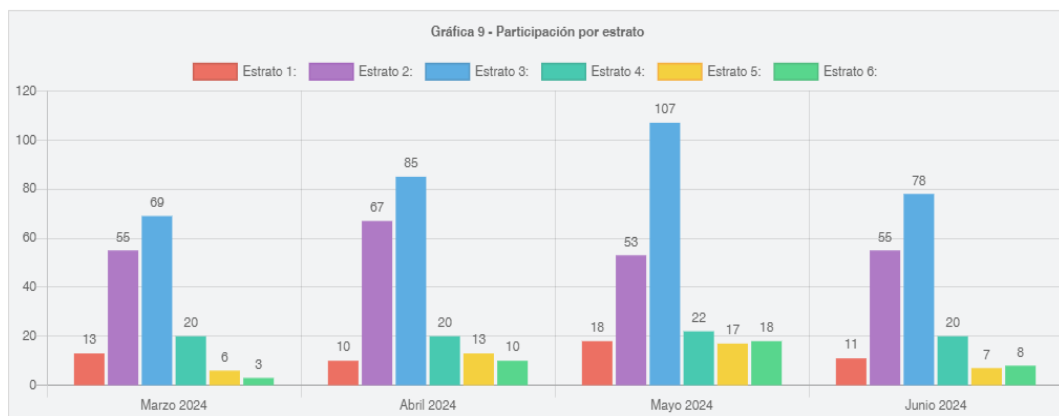


Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

La anterior grafica indica la distribución de participación por localidades específicas en Bogotá, reflejando cómo cada localidad contribuye en la participación registrada en la gráfica, donde la ciudadanía al momento de registrar las peticiones ciudadanas decide no reportar la localidad de los hechos, por tal motivo el ítem de “interlocal” se evidencia como el de mayor número de registros, continuando con las localidades de Puente Aranda y La Candelaria con cuatro (4) registros.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Gráfica No. 8 Participación por estrato



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Según la gráfica anterior, el estrato 3 con setenta y ocho (78) personas que participaron activamente, lo que equivale al 43.58%, fue seguido del estrato 2 con una participación de 55 personas con un 30.8%, mientras que el estrato 4 corresponde al 11.17% con 20 personas. Para los ciudadanos que reportaron desde los estratos 1, 5 y 6, su equivalencia es menor al 10%.

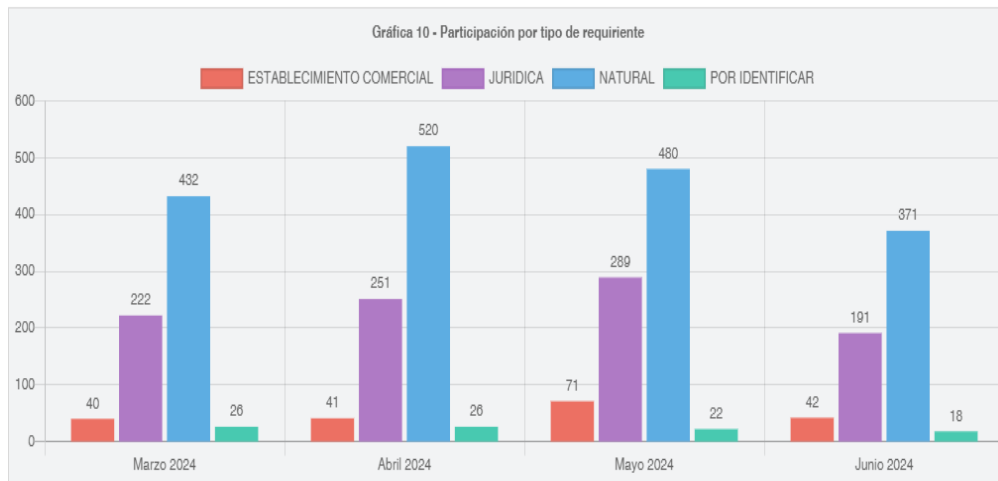
Estos porcentajes y cifras indican la distribución de participación por estrato, reflejando cómo cada estrato contribuye en términos porcentuales y numéricos al total de participación registrada en la gráfica.

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 REQUERENTE

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

Gráfica No. 10 Participación por tipo de requirente



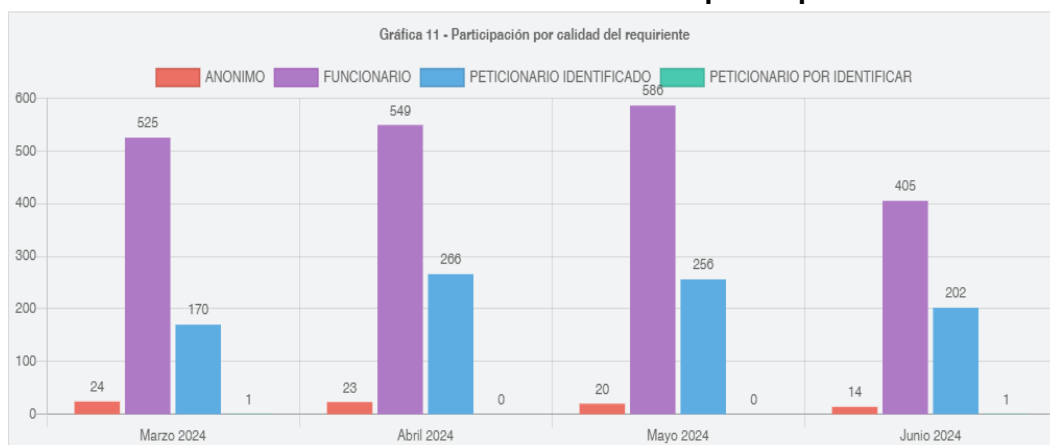
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Como se puede apreciar en la gráfica anterior, la mayor participación por tipo de requirente para este mes fue de trescientos diecisiete (317) ciudadanos identificados como persona natural, ciento noventa y uno (191) como persona jurídica, cuarenta y dos (42) como establecimientos comerciales y por último, dieciocho (18) ciudadanos por identificar.

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, como rol de funcionario con cuatrocientos cinco (405) peticiones las cuales fueron radicadas desde los diferentes puntos de atención de la UAECOB, peticionario identificado con doscientas dos (202) y de manera anónima catorce (14) requerimientos.

Gráfica No. 11 Calidad por requirente



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

NOTA: No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues la información de dichos usuarios será caracterizada desde la entidad que registró la petición.

13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron treinta y nueve (39) solicitudes por traslado de otras entidades parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.

14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base se evidenció que la UAE Cuerpo oficial de Bomberos Bogotá, tenía tres (3) peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su competencia, para respuesta definitiva en términos de Ley.

Del mismo modo, el Equipo de Servicio a la Ciudadanía – Subdirección de Gestión Corporativa, realiza la verificación de requerimientos fuera de términos en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019, se remite a Control Interno Disciplinario para su gestión.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Basándonos en la información proporcionada, podemos concluir que durante el período reportado se tramitaron un total de seiscientos veintidós dos (622) requerimientos a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”. Esta cantidad representa 240 peticiones menos que las del mes de anterior, presuntamente debido a modificaciones en el servicio de inspecciones técnicas por medio del Acuerdo 927 del 07 de junio de 2024, el cual adopta el plan de desarrollo “Bogotá Camina Segura (2024-2027)”.

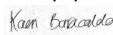
El canal presencial, específicamente sigue siendo influyente en los ciudadanos al momento de solicitar información a la entidad. En lo que respecta los requerimientos por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – “Bogotá te Escucha”, escrita, telefónica, buzón y el canal e-mail, son los medios de menor interacción elegidos por los ciudadanos.

Este informa nos indica cómo los ciudadanos utilizan el canal presencial por la oportuna respuesta que se obtiene en los canales de interacción para comunicarse con Bomberos Bogotá, así mismo, es importante resaltar que para el de junio no se gestionaron peticiones extemporáneas o vencidas.



HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ
Subdirector de Gestión Corporativa (E)
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá

Proyectó: María Angelica Ávila Cuadrado – Asistente Administrativo código 407 grado 20 – Equipo Servicio a la Ciudadanía 

Proyectó: Karen Baracaldo Vargas – Contratista SGC – Equipo Servicio a la Ciudadanía 

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



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
INFORME ESTADISTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS
MAYO 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 MAYO 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 mayo 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

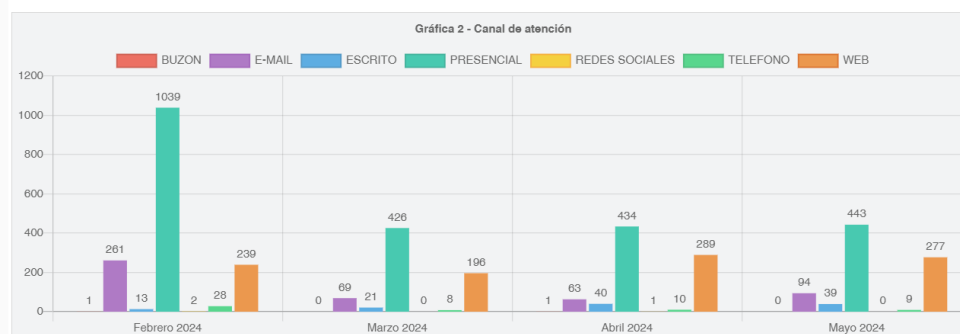
En mayo de 2024, Bomberos Bogotá tramitó a través del sistema Bogotá te escucha ochocientos sesenta y dos (862) con una variable de treinta (30) menos que en abril.

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 cuarenta y tres (443) peticiones y el canal web con doscientos setenta y siete (277) peticiones, para el período reportado se encuentra una variable aumentando el canal email con noventa y cuatro (94) canal escrito con treinta y nueve (39) seguido por el canal telefónico con nueve (9). Se precisa que por red social y buzón de sugerencias no se recibieron requerimientos.

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 cuatrocientos cuarenta y tres (443) continua como uno de los canales de atención más utilizados, seguido por el email con noventa y cuatro (94) por siguiente el canal escrito con treinta y nueve (39) peticiones; en este mes se presenta una disminución del canal telefónico con nueve (9) a comparación del mes de abril, red social y buzón de sugerencias sin novedad alguna.

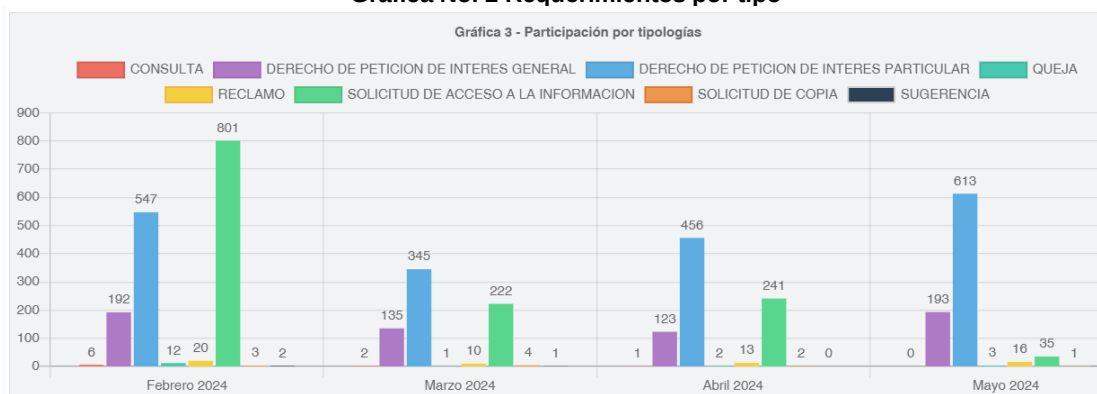
Por otra parte, el canal web, es decir, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – “Bogotá te Escucha”, con doscientos setenta y siete (277) requerimientos sigue siendo influyente en los ciudadanos al momento de solicitar información de la entidad.

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:

Grafica No. 2 Requerimientos por tipo



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el período reportado la tipología con mayor participación representado en el 71%, fueron las peticiones de derecho de petición de interés particular con seiscientos trece (613), seguido por peticiones de interés general con el 22% por ciento noventa y tres (193) peticiones, las demás tipologías por debajo del 4%.

Para el mes de mayo se encuentra que las acciones realizadas para brindar respuestas

oportunas han sido efectivas, como sea que no se encuentra respuesta extemporánea.

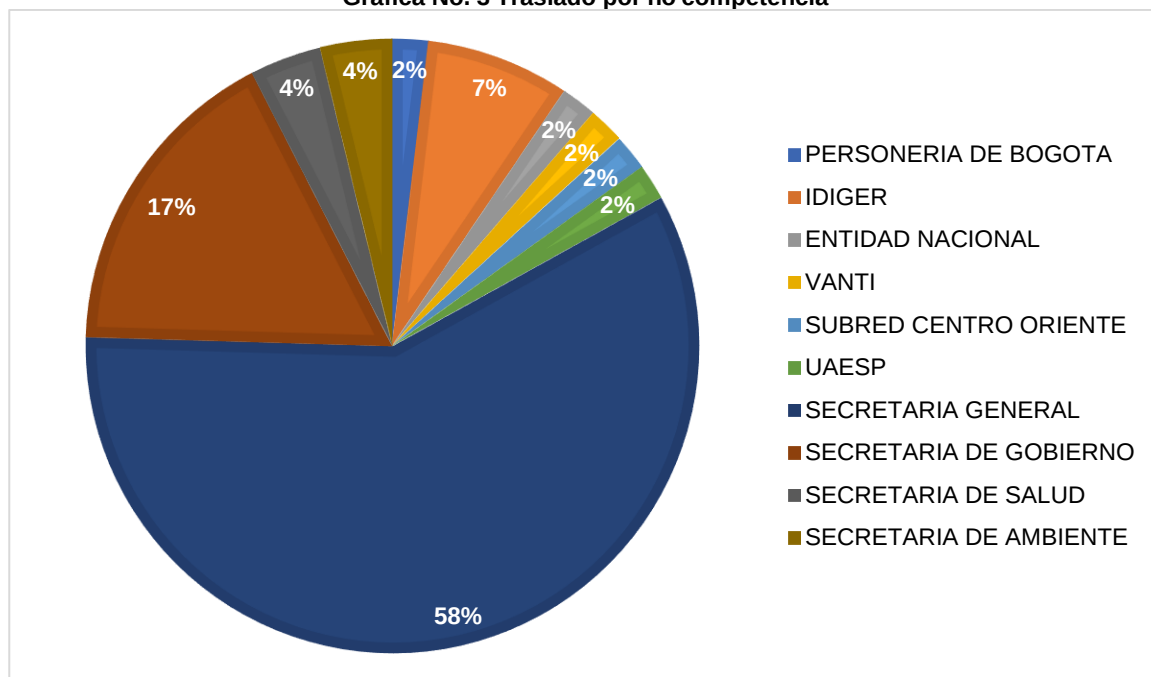
En este mes se presentaron dieciséis (16) reclamos, dos (01) solicitudes de copia, cero (0) consulta y tres (03) quejas, no se presentaron felicitaciones, denuncias por actos de corrupción ni sugerencias.

NOTA: las tipologías presentadas hacen parte de lo recibido por la entidad, sin embargo, se 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 cincuenta y tres (53) peticiones, las cuales fueron remitidas: PERSONERÍA DE BOGOTÁ, IDIGER, ENTIDAD NACIONAL, VANTI, SUBRED CENTRO ORIENTE, UAESP, SECRETARIA GENERAL, SECRETARIA DE GOBIERNO, SECRETARIA DE SALUD, SECRETARIA DE AMBIENTE.

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

Tabla No. 1 Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Cerradas mismo periodo	Porcentaje (%)
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	176	67,69
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	44	16,92

SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	26	10,00
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	5	1,92
SUBDIRECCION OPERATIVA	5	1,92
OFICINA JURIDICA	2	0,77
DIRECCION GENERAL	1	0,38
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0,38

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

Subtema	Total	Porcentaje (%)
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	939	96,70
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	6	0,62
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	6	0,62
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	5	0,51
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	3	0,31
PROCESO DISCIPLINARIO	3	0,31
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	2	0,21
ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS	1	0,10
AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	1	0,10
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	1	0,10
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0,10

GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	1	0,10
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1	0,10
SERVIDOR PUBLICO QUE OBRE MANIFIESTAMENTE POR FUERA DE LA LEY	1	0,10

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Los subtemas más reiterados para el mes de mayo fueron: expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio con novecientos noventa y tres (993) solicitudes, atención de emergencias y administración del talento humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos con seis (6) cada una y concepto técnico a espectáculos pirotécnicos cinco (5).

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.

Durante mayo no se atendieron 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. 4 Tiempo promedio de repuesta por tipología y dependencia

Dependencia	CNST	DADC	DPIG	DPIP	Q	R	SG	SC	SC
DIRECCION GENERAL	0	0	0	10	0	0	0	0	0
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	0	8,15	3,49	0	3	0	2,33	0

OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	5,36	5,87	0	3	0	3,89	0
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	14	0	0	13	12	0	0	0
OFICINA JURIDICA	0	0	0	14	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	0	0	10,48	8,61	11	7,14	0	1	1
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	0	0	9	14,5	0	0	0	5	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	0	0	11,6	0	14	0	0	0

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

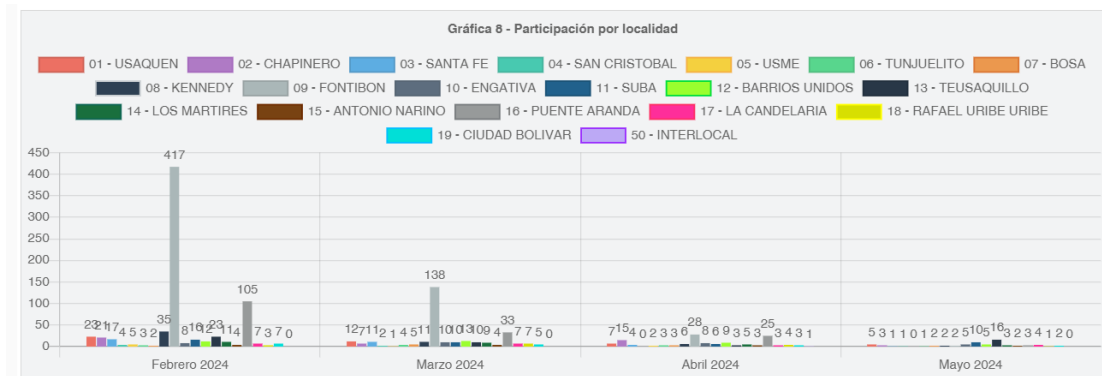
Para mayo se encuentra que las acciones realizadas para dar respuestas oportunas han sido efectivas, ya que no se encuentra respuesta extemporánea.

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.

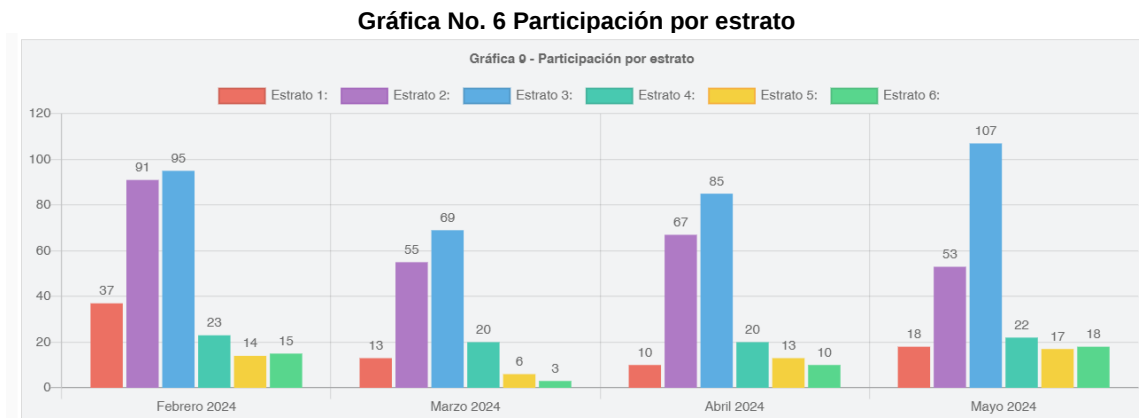
Gráfica No. 5 Participación por localidad



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Para el mes de mayo de 2024, la mayoría de los ciudadanos manifiestan vivir en las localidades de Teusaquillo, seguida por la localidad de Suba.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

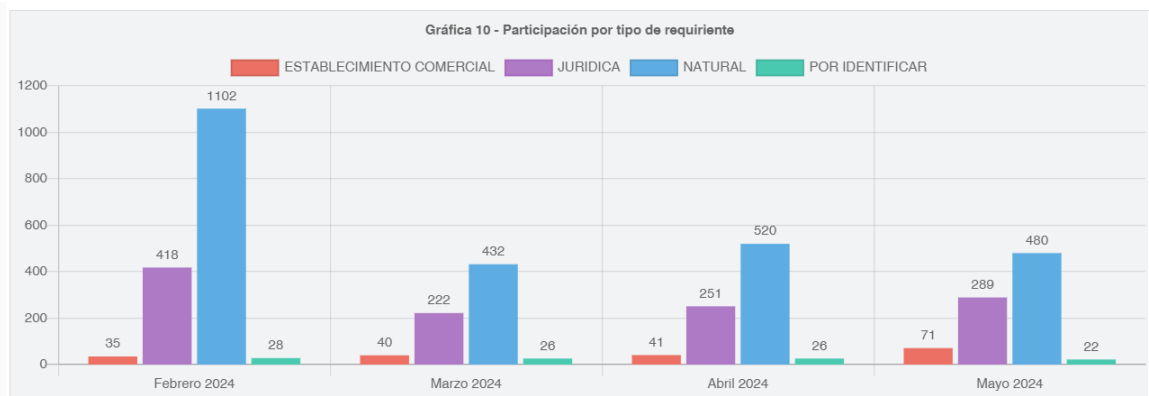
Según la gráfica anterior, ciento siete (57) personas refieren pertenecer al estrato 3, cincuenta y tres (53) del estrato 2, veintidós (22) del estrato 4, diecisiete (17) del estrato 5, dieciocho (18) del estrato 6 y 1.

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 REQUERENTE

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

Gráfica No. 7 Participación por tipo de requirente



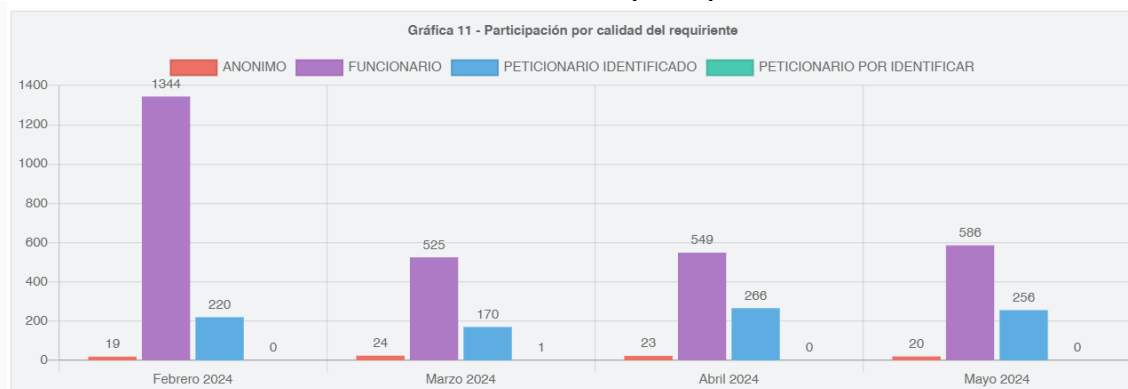
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Como se puede apreciar la participación por tipo de requirente para este mes fue de ochocientos sesenta y dos (862) de la cuales se identificaron como persona natural cuatrocientos ochenta (480), como persona jurídica doscientos ochenta y nueve (289), como establecimiento de comercio setenta y uno (71), y por definir veintiséis (22).

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la calidad del requirente, doscientos cincuenta y seis (256) ciudadanos identificados, quinientos ochenta y seis (586) se identifican como funcionarios, veinte (20) anónimos y ninguno por identificar.

Gráfica No. 8 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 no se identifican traslados de otras entidades.

CONCLUSIONES

Para el mes de mayo de 2024, Bomberos Bogotá tramitó a través del sistema distrital para

la gestión de peticiones “Bogotá te escucha”, ochocientos sesenta y dos (862) peticiones, treinta menos que el mes de abril.

En cuanto a los canales de atención, se evidencia que el medio presencial se posesiona siendo el de mayor uso con mil cuatrocientos cuarenta y tres (443) PQRS, seguido del canal web con doscientos setenta y siete (277), email con noventa y cuatro (94), treinta y nueve (39) por escrito y nueve (9) de manera telefónica. Es de precisar que por buzón y redes sociales no se recibieron requerimientos.

Para el período reportado la tipología con mayor participación representado en el 71%, fueron las peticiones de derecho de petición de interés particular con seiscientos trece (6136), seguido por peticiones de interés general con el 22% por ciento noventa y tres (193) peticiones, las demás tipologías por debajo del 4%.

Para el mes de mayo 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

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

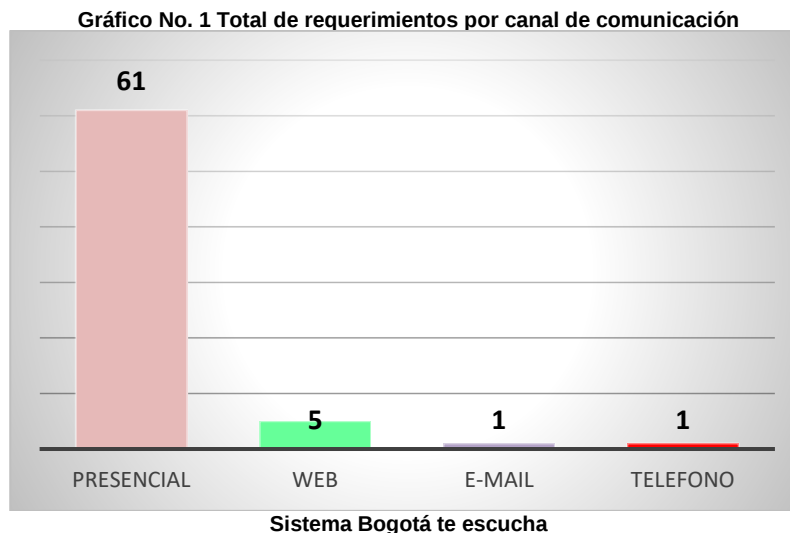


**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ
INFORME SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA
(Decreto 103 de enero 20 de 2015, Artículo 52)**

1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Durante el período comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2024, la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos tramitó DOS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE (**2.549**) requerimientos, de los cuales el **3%** es decir sesenta y ocho (**68**) corresponden solicitudes de información y copias.

Para el periodo reportado las solicitudes de información y copias fueron recibidas a través de CUATRO (4) canales de comunicación presentados a continuación:



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 segundo trimestre de 2024, no se realizaron trasladados a otras entidades por no competencia.

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:

SOLICITUD DE INFORMACIÓN



No. Petición	Días gestión	No. Petición	Días gestión	No. Petición	Días gestión
2030542024	10	2099902024	1	2217242024	1
2122352024	9	2100022024	1	2217912024	1
2122702024	9	2100062024	1	2222862024	1
2131502024	9	2100272024	1	2224022024	1
2155882024	9	2101502024	1	2227802024	1
2174862024	9	2105952024	1	2236072024	1
2178322024	9	2110642024	1	2236282024	1
2170842024	8	2120862024	1	2236372024	1
2819012024	8	2123742024	1	2236422024	1
2588622024	5	2128452024	1	2236792024	1
3077562024	3	2137932024	1	2240802024	1
3161502024	2	2143892024	1	2244462024	1
3177132024	2	2147512024	1	2256942024	1
1962422024	1	2160732024	1	2307292024	1
1999172024	1	2176282024	1	2309782024	1
2000012024	1	2198232024	1	2313652024	1
2002182024	1	2198342024	1	2314562024	1
2018382024	1	2199552024	1	2316112024	1
2027132024	1	2204972024	1	2320942024	1
2095912024	1	2205432024	1	2380732024	1
2095992024	1	2209112024	1	2524352024	1
2096102024	1	2210332024	1	2524602024	1

SOLICITUD COPIA

No. Petición	Días gestión
3011992024	8
2672422024	1

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

Los sesenta y ocho (68) 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.





HERNANDO IBAGUE RODRIGUEZ
Subdirector de Gestión Corporativa (e)

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



RE: Solicitud participación UAE Cuerpo Oficial de Bomberos en "Feria para tu Negocio" -18 y 19 de abril en Engativá

Juan Carlos Giraldo Zuluaga <juan.giraldo@ccb.org.co>

Vie 12/04/2024 8:22

Para: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona <cmojica@bomberosbogota.gov.co>

CC: William Alfonso Tovar Segura <wtovar@bomberosbogota.gov.co>; Mariana Andrea Bernal Gonzalez

<mabernal@bomberosbogota.gov.co>; Maria Valentina Hernandez Montes <mhernandez@bomberosbogota.gov.co>

Algunos contactos que recibieron este mensaje no suelen recibir correos electrónicos de juan.giraldo@ccb.org.co. [Por qué esto es importante](#)

Muchas gracias por la confirmación...feliz día



Juan Carlos Giraldo Zuluaga.

Profesional Senior Formalización y Crecimiento Empresarial

Vicepresidencia de Fortalecimiento Empresarial



#SoyCCB145

Teléfono: (601) 594 1000, ext.4418

Atención al cliente: (601) 383 0330

Puntos de atención CCB

WhatsApp Andrea



**Tu empeño en ir hacia adelante
siempre se renueva**

Este mensaje puede contener información confidencial y/o de uso exclusivo interno de la Cámara de Comercio de Bogotá y es para uso propio del destinatario o de la persona autorizada para recibirlo. Si usted no es el destinatario o no está autorizado para recibir este mensaje, por favor notifique de forma inmediata al remitente, bórrelo y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo en cualquier forma. Las opiniones o información de tipo personal o no directamente relacionada con las actividades desarrolladas por la Cámara de Comercio de Bogotá que contenga este mensaje, no se deben entender como respaldadas por ésta y no representan a la Entidad. La Cámara de Comercio de Bogotá está comprometida con la protección de los datos personales en forma segura y acorde con la normatividad vigente. Usted podrá consultar información relacionada con la protección de datos personales en www.ccb.org.co/proteccion-de-datos-personales o escribirnos al correo electrónico protecciondedatos@ccb.org.co para resolver dudas e inquietudes.

De: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona <cmojica@bomberosbogota.gov.co>

Enviado el: viernes, 12 de abril de 2024 7:41 a. m.

Para: Juan Carlos Giraldo Zuluaga <juan.giraldo@ccb.org.co>

CC: William Alfonso Tovar Segura <wtovar@bomberosbogota.gov.co>; Mariana Andrea Bernal Gonzalez

<mabernal@bomberosbogota.gov.co>; Maria Valentina Hernandez Montes

<mhernandez@bomberosbogota.gov.co>

Asunto: RE: Solicitud participación UAE Cuerpo Oficial de Bomberos en "Feria para tu Negocio" -18 y 19 de abril en Engativá

Buenos días Juan Carlos,

Agradecemos la invitación, en esta oportunidad por parte de Bomberos Bogotá, Asistirá la colaboradora cuyos datos se relación a continuación:

MARIANA ANDREA BERNAL
C.C. 53026348
CEL 311 5627482

Atentos a cualquier novedad.



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

Jasbleidi Mojica Cardona
Contratista
Líder servicio a la ciudadanía
Edificio Comando - Piso 1
Calle 20 No. 68A - 06
Pbx: 3822500 ext 40101



Súmate a la política de cero papel, Reduce, Reutiliza y Recicla.



De: Juan Carlos Giraldo Zuluaga <juan.giraldo@ccb.org.co>
Enviado: miércoles, 10 de abril de 2024 18:28
Para: William Alfonso Tovar Segura <wtovar@bomberosbogota.gov.co>; Claudia Jasbleidi Mojica Cardona <cmojica@bomberosbogota.gov.co>
Asunto: Solicitud participación UAE Cuerpo Oficial de Bomberos en "Feria para tu Negocio" -18 y 19 de abril en Engativá

Buena tarde William y Claudia:

Los estamos invitando para los días 18 y 19 de abril, donde realizaremos la **Feria para tu Negocio** en el Parque Fundacional de Engativá Pueblo (Calle 64 nro.121-55 <https://maps.app.goo.gl/iWLvFSQBjPjrPqwX6>) de la misma localidad. La feria para tu negocio tiene como objetivo ofrecer conocimiento y herramientas que faciliten la formalidad y el crecimiento de los negocios de la economía popular en las localidades de la ciudad y la Región con el apoyo de entidades, empresas u organizaciones que generan productos y servicios pertinentes para ellos.

Teniendo en cuenta que la **Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos** es un aliado clave para apoyar a los empresarios en el proceso de formalización de sus establecimientos de comercio, queremos invitarlos a participar de la feria en lo siguiente:

- Asesoría en proceso para el cumplimiento del requisito (cumplimiento de condiciones de seguridad humana). El horario de atención sería entre 9am y 5pm.

Dado que la **feria para tu negocio** es una estrategia para todo 2024, les adelantamos la programación tentativa de las mismas para su conocimiento y apoyo con su presencia.

FECHA DEL EVENTO	LOCALIDAD	ESTADO
21-22 de marzo	Suba	Realizada
18-19 de abril	Engativá	Confirmada
23-24 de mayo	San Cristóbal	Pendiente
20-21 de junio	Fontibón	Pendiente
11-12 de julio	Santa fé	Pendiente
1-2 de agosto	Antonio Nariño	Pendiente

12-13 de septiembre	Suba	Pendiente
17-18 de octubre	Ciudad Bolívar	Pendiente
14-15 de noviembre	Kennedy	Pendiente
21-22 de noviembre	Engativá	Pendiente
5-6 de diciembre	San Cristóbal	Pendiente
12-13 de diciembre	Antonio Nariño	Pendiente

Quedamos atentos a su respuesta y posteriormente le contactaremos para definir detalles para el desarrollo del evento.

Mi número celular es 3003982901 por si requieren ampliar alguna información.

Saludos.

Juan Carlos Giraldo Zuluaga.

Profesional Senior Formalización y Crecimiento Empresarial
Vicepresidencia de Fortalecimiento Empresarial



#SoyCCB145

Teléfono: (601) 594 1000, ext.4418

Atención al cliente: (601) 383 0330

Puntos de atención CCB

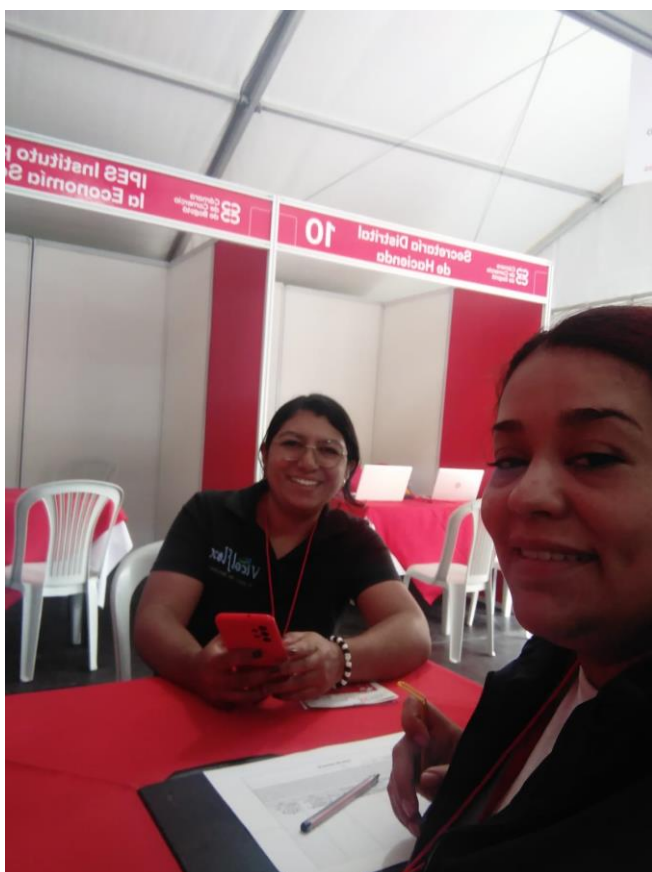
WhatsApp Andrea



**Tu empeño en ir hacia adelante
siempre se renueva**

Este mensaje puede contener información confidencial y/o de uso exclusivo interno de la Cámara de Comercio de Bogotá y es para uso propio del destinatario o de la persona autorizada para recibirlo. Si usted no es el destinatario o no está autorizado para recibir este mensaje, por favor notifique de forma inmediata al remitente, bórrelo y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo en cualquier forma. Las opiniones o información de tipo personal o no directamente relacionada con las actividades desarrolladas por la Cámara de Comercio de Bogotá que contenga este mensaje, no se deben entender como respaldadas por ésta y no representan a la Entidad. La Cámara de Comercio de Bogotá está comprometida con la protección de los datos personales en forma segura y acorde con la normatividad vigente. Usted podrá consultar información relacionada con la protección de datos personales en www.ccb.org.co/proteccion-de-datos-personales o escribiarnos al correo electrónico protecciondedatos@ccb.org.co para resolver dudas e inquietudes.

REGISTRO FOTOGRAFICO FERIA DE SERVICIOS 18 Y 19 DE ABRIL ENGATIVA
/CAMARA Y COMERCIO



RV: Invitación UAE Cuerpo Oficial de Bomberos para evento "Disfruta el Impulso" - Plaza de Mercado de la Flores (Kennedy) - 26 de junio

Claudia Jasbleidi Mojica Cardona <cmojica@bomberosbogota.gov.co>

Mié 26/06/2024 14:41

Para: Mariana Andrea Bernal Gonzalez <mabernal@bomberosbogota.gov.co>



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

Jasbleidi Mojica Cardona
Contratista
Líder servicio a la ciudadanía
Edificio Comando - Piso 1
Calle 20 No. 68A - 06
Pbx: 3822500 ext 40101



Súmate a la política de cero papel, Reduce, Reutiliza y Recicla.



De: Luis Francisco Quesada Quecan <luis.quesada@ccb.org.co>

Enviado: lunes, 17 de junio de 2024 9:52

Para: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona <cmojica@bomberosbogota.gov.co>; Juan Carlos Giraldo Zuluaga <juan.giraldo@ccb.org.co>

Cc: William Alfonso Tovar Segura <wtovar@bomberosbogota.gov.co>; Maria Fernanda Ladino Linares <maria.ladino@ccb.org.co>; Hernando Ibague Rodriguez <hibague@bomberosbogota.gov.co>; Andres Julian Garzon Gonzalez <jgarzon@bomberosbogota.gov.co>; Ruth Maria Torres Pineda <ruth.torres@ccb.org.co>

Asunto: RE: Invitación UAE Cuerpo Oficial de Bomberos para evento "Disfruta el Impulso" - Plaza de Mercado de la Flores (Kennedy) - 26 de junio

Buenos días.

Excelente, mil gracias por el apoyo

Cordial saludo,

Luis Francisco Quesada Quecan

Director Sede y Centro Empresarial Kennedy
Gerencia de Relacionamiento con el Cliente



SoyCCB145

Sede y Centro Empresarial Kennedy

Avenida Carrera 68 # 30-15 sur piso 2

Bogotá - Colombia

Teléfono: 601 594 1000, ext. 4305

Atención al cliente: 601 383 0330

**Tu empeño en ir hacia adelante
siempre se renueva**

Este mensaje puede contener información confidencial y/o de uso exclusivo de la Cámara de Comercio de Bogotá y es para uso propio del destinatario o de la persona autorizada para recibirlo. Si usted no es el destinatario o no está autorizado para recibir este mensaje, por favor notifique de manera inmediata al remitente, bórrelo y absténgase de

usarlo, copiarlo o divulgarlo en cualquier forma. Las opiniones o información de tipo personal o no directamente relacionadas con las actividades desarrolladas por la Cámara de Comercio de Bogotá está comprometida con la protección de los datos personales de forma segura y acorde con la normatividad vigente. Usted podrá consultar información relacionada con la protección de datos personales en www.ccb.org.co/proteccion-de-datos-personales o escribimos al correo electrónico protecciondedatos@ccb.org.co para resolver dudas o inquietudes.

De: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona <cmojica@bomberosbogota.gov.co>

Enviado el: lunes, 17 de junio de 2024 8:00 a. m.

Para: Juan Carlos Giraldo Zuluaga <juan.giraldo@ccb.org.co>

CC: William Alfonso Tovar Segura <wtovar@bomberosbogota.gov.co>; Luis Francisco Quesada Quecan <luis.quesada@ccb.org.co>; Maria Fernanda Ladino Linares <maria.ladino@ccb.org.co>; Hernando Ibague Rodriguez <hibague@bomberosbogota.gov.co>; Andres Julian Garzon Gonzalez <jgarzon@bomberosbogota.gov.co>; Ruth Maria Torres Pineda <ruth.torres@ccb.org.co>

Asunto: RE: Invitación UAE Cuerpo Oficial de Bomberos para evento "Disfruta el Impulso" - Plaza de Mercado de la Flores (Kennedy) - 26 de junio

Cordial saludo,

En atención a la convocatoria desde Bomberos Bogotá acompañara el evento el asesor de servicio JULIAN GARZON identificado con CC No. 1033694781.

Atentos a cualquier novedad

Jasbleidi Mojica Cardona
Contratista
Líder servicio a la ciudadanía
Edificio Comando - Piso 1
Calle 20 No. 68A - 06
Pbx: 3822500 ext 40101



Súmate a la política de cero papel, Reduce, Reutiliza y Recicla.



De: Juan Carlos Giraldo Zuluaga <juan.giraldo@ccb.org.co>

Enviado: viernes, 14 de junio de 2024 10:45

Para: William Alfonso Tovar Segura <wtovar@bomberosbogota.gov.co>; Claudia Jasbleidi Mojica Cardona <cmojica@bomberosbogota.gov.co>

Cc: Luis Francisco Quesada Quecan <luis.quesada@ccb.org.co>; Maria Fernanda Ladino Linares <maria.ladino@ccb.org.co>; Ruth Maria Torres Pineda <ruth.torres@ccb.org.co>

Asunto: Invitación UAE Cuerpo Oficial de Bomberos para evento "Disfruta el Impulso" - Plaza de Mercado de la Flores (Kennedy) - 26 de junio

Buen día William y Claudia:

La administración de la Plaza de Mercado de las Flores con el apoyo de la Cámara de Comercio de Bogotá tiene programado el evento "Disfruta el Impulso" dirigido a los más de 600 comerciantes de la plaza.

El objetivo del evento es fomentar la formalización y el crecimiento empresarial y por esta razón contaremos con el lanzamiento de la ruta de acompañamiento "5 estrategias para hacer crecer tu negocio" y el punto de atención de la Cámara Móvil para atender las necesidades de matrícula o

renovación de los establecimientos de comercio. Adicionalmente nos están solicitando la presencia de la **Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos** ya que en las visitas de Inspección, Vigilancia y Control les han manifestado que deben contar con el requisito.

Dado lo anterior, les extendemos la invitación para hacer parte de la jornada que se realizará el próximo 26 de junio en horario de 9am a 2pm en la Plaza de Mercado las Flores (Diagonal 38 sur nro.80H – 12 Junto a Corabastos <https://maps.app.goo.gl/pWgjHvVyD6fwskRC8>)

En caso de confirmación de asistencia, el contacto en el evento será Francisco Quesada, director de la sede CCB Kennedy, en el celular 3168298515.

Quedamos atentos a su respuesta...Saludos

Juan Carlos Giraldo Zuluaga.
Profesional Senior Economía Popular - Territorio
Vicepresidencia de Fortalecimiento Empresarial



#SoyCCB145

Teléfono: (601) 594 1000, ext.4418

Atención al cliente: (601) 383 0330

Puntos de atención CCB

WhatsApp Andrea



**Tu empeño en ir hacia delante
siempre se renueva**

Este mensaje puede contener información confidencial y/o de uso exclusivo interno de la Cámara de Comercio de Bogotá y es para uso propio del destinatario o de la persona autorizada para recibirlo. Si usted no es el destinatario o no está autorizado para recibir este mensaje, por favor notifique de forma inmediata al remitente, bórralo y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo en cualquier forma. Las opiniones o información de tipo personal o no directamente relacionada con las actividades desarrolladas por la Cámara de Comercio de Bogotá que contenga este mensaje, no se deben entender como respaldadas por ésta y no representan a la Entidad. La Cámara de Comercio de Bogotá está comprometida con la protección de los datos personales en forma segura y acorde con la normatividad vigente. Usted podrá consultar información relacionada con la protección de datos personales en www.ccb.org.co/proteccion-de-datos-personales o escribirnos al correo electrónico protecciondedatos@ccb.org.co para resolver dudas e inquietudes.







RE: Solicitud participación UAE Cuerpo Oficial de Bomberos en "Feria para tu Negocio" -23 y 24 de mayo en San Cristóbal

Claudia Jasbleidi Mojica Cardona <cmojica@bomberosbogota.gov.co>

Lun 20/05/2024 9:40

Para: Juan Carlos Giraldo Zuluaga <juan.giraldo@ccb.org.co>

CC: William Alfonso Tovar Segura <wtovar@bomberosbogota.gov.co>; Melani Gisela Solanilla Callejas <msolanilla@bomberosbogota.gov.co>; Maria Valentina Hernandez Montes <mhernandez@bomberosbogota.gov.co>; SUBDIRECTORA CORPORATIVA <amariza@bomberosbogota.gov.co>

Cordial saludo,

En atención a la invitación a continuación se confirman los datos de la persona que acompañara el evento por parte de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos:

MELANI SOLANILLA
C.C. 1071550095

Cordialmente,



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

Jasbleidi Mojica Cardona
Contratista
Líder servicio a la ciudadanía
Edificio Comando - Piso 1
Calle 20 No. 68A - 06
Pbx: 3822500 ext 40101



Súmate a la política de cero papel, Reduce, Reutiliza y Recicla.



De: Juan Carlos Giraldo Zuluaga <juan.giraldo@ccb.org.co>

Enviado: miércoles, 15 de mayo de 2024 11:55

Para: William Alfonso Tovar Segura <wtovar@bomberosbogota.gov.co>; Claudia Jasbleidi Mojica Cardona <cmojica@bomberosbogota.gov.co>

Asunto: Solicitud participación UAE Cuerpo Oficial de Bomberos en "Feria para tu Negocio" -23 y 24 de mayo en San Cristóbal

Buena tarde William y Claudia:

Los estamos invitando para los días 23 y 24 de mayo, donde realizaremos la **Feria para tu Negocio** en el Plazoleta de la iglesia del 20 de Julio (Calle 27 Sur nro.7-50 <https://maps.app.goo.gl/DLSWFY22bDDbkeun8>) de la localidad de San Cristóbal. La feria para tu negocio tiene como objetivo ofrecer conocimiento y herramientas que faciliten la formalidad y el crecimiento de los negocios de la economía popular en las localidades de la ciudad y la Región con el apoyo de entidades, empresas u organizaciones que generan productos y servicios pertinentes para ellos.

Teniendo en cuenta que la **Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos** es un aliado clave para apoyar a los empresarios en el proceso de formalización de sus establecimientos de comercio, queremos invitarlos a participar de la feria en lo siguiente:

- Asesoría en proceso para el cumplimiento del requisito (cumplimiento de condiciones de seguridad humana). El horario de atención sería entre 9am y 5pm.

Dado que la **feria para tu negocio** es una estrategia para todo 2024, les adelantamos la programación tentativa de las mismas para su conocimiento y apoyo con su presencia.

FECHA DEL EVENTO	LOCALIDAD	ESTADO
21-22 de marzo	Suba	Realizada
18-19 de abril	Engativá	Realizada
23-24 de mayo	San Cristóbal	Confirmada
13 – 14 de junio	Barrios Unidos	Pendiente
20-21 de junio	Fontibón	Pendiente
11-12 de julio	Santa fé	Pendiente
1-2 de agosto	Antonio Nariño	Pendiente
12-13 de septiembre	Suba	Pendiente
17-18 de octubre	Ciudad Bolívar	Pendiente
14-15 de noviembre	Kennedy	Pendiente
21-22 de noviembre	Engativá	Pendiente
12-13 de diciembre	Antonio Nariño	Pendiente

Quedamos atentos a su respuesta y posteriormente le contactaremos para definir detalles para el desarrollo del evento.

Mi número celular es 3003982901 por si requieren ampliar alguna información.

Saludos.

Juan Carlos Giraldo Zuluaga.
Profesional Senior Economía Popular - Territorio
Vicepresidencia de Fortalecimiento Empresarial



#SoyCCB145

Teléfono: (601) 594 1000, ext.4418

Atención al cliente: (601) 383 0330

Puntos de atención CCB

WhatsApp [Andrea](#)



Tu empeño en ir hacia adelante
siempre se renueva

Este mensaje puede contener información confidencial y/o de uso exclusivo interno de la Cámara de Comercio de Bogotá y es para uso propio del destinatario o de la persona autorizada para recibirlo. Si usted no es el destinatario o no está autorizado para recibir este mensaje, por favor notifique de forma inmediata al remitente, bórrelo y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo en cualquier forma. Las opiniones o información de tipo personal o no directamente relacionada con las actividades desarrolladas por la Cámara de Comercio de Bogotá que contenga este mensaje, no se deben entender como respaldadas por ésta y no representan a la Entidad. La Cámara de Comercio de Bogotá está comprometida con la protección de los datos personales en forma segura y acorde con la normatividad vigente. Usted podrá consultar información relacionada con la protección de datos personales en www.ccb.org.co/proteccion-de-datos-personales o escribiarnos al correo electrónico protecciondedatos@ccb.org.co para resolver dudas e inquietudes.

REGISTRO FOTOGRAFICO FERIA DE SERVICIOS 23 Y 24 DE MAYO SAN CRISTOBAL
CAMARA Y COMERCIO



REGISTRO FOTOGRAFICO FERIA DE SERVICIOS 23 Y 24 DE MAYO SAN CRISTOBAL
CAMARA Y COMERCIO







Quieres
tener una medida
para demorarte 3 min
en la ducha?

búscala una canción que
dure ese tiempo y
la pones cuando entres
a ducharte, así
ahorras agua y
escuchas tu canción
favorita!

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 2010-2015-2019		MATRIZ DE ESTÁNDARES E INDICADORES DE TRÁMITES Y SERVICIOS Dirección Distrital del Sistema de Servicio a la Ciudadanía DIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO																					
Responsable de suministrar la información en la entidad		Nombre completo: Hernando Ibague Rodriguez				Cargo: Subdirectora de Gestión Corporativa (e) - Responsable SC								Fecha de Actualización:									
		Dependencia: SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA				Correo electrónico:hibague@bomberosbogota.gov.co								30				6				2024	
4. NOMBRE DE LA ENTIDAD																							
Dirección: Calle 20 No 68A-06 Teléfono: 3822500 Página Web: www.bomberosbogota.gov.co																							
5. INDICADORES																							
NOMBRE DEL INDICADOR		UNIDAD DE MEDIDA				FORMULA								FRECUENCIA									
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA		Minutos, horas, días y/o meses				P								Trimestral									
INDICADOR DE SERVICIO (IS)		Porcentaje de cumplimiento				(No. de trámites o servicios atendidos)								Trimestral									
6. NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO	7. CLASIFICACION (Trámite o Servicio)	8. UNIDAD DE MEDIDA	9. (1) ESTÁNDAR DE RESPUESTA			10. FUENTE DE INFORMACIÓN	11. RESULTADO																
							1er Periodo				2do Periodo				3er Periodo				4to Periodo				
			INMEDIATO	MEDIATO	LARGO PLAZO		OPORTUNIDAD	SERVICIO			OPORTUNIDAD	SERVICIO			OPORTUNIDAD	SERVICIO			OPORTUNIDAD	SERVICIO			
ATENDIDOS	RECIBIDOS	%				ATENDIDOS		RECIBIDOS	%	ATENDIDOS		RECIBIDOS	%	ATENDIDOS		RECIBIDOS	%						
CONCEPTO TÉCNICO ESTABLECIMIENTO DE BAJO RIESGO	TRÁMITE	DIAS		15		OFICIO INTERNO RADICADO No 2020007093	15	770	908	84,80%	0	0	0										
Concepto técnico de seguridad humana y protección contra incendios	TRÁMITE	DIAS		30		Archivos digitales, bases de datos Subdirección de Gestión del Riesgo	30	3684	3684	100%	30	3735	3735	100%				#iDIV/0!			#iDIV/0!		
AGLOMERACIONES DE PÚBLICO (puestos fijos y verificación de condiciones)	TRÁMITE	DIAS		15		Archivos digitales, bases de datos Subdirección de Gestión del Riesgo	8	86	86	100%	8	260	260	100%				#iDIV/0!			#iDIV/0!		
REVISIÓN DE PROYECTOS	TRÁMITE	DIAS		15		Archivos digitales, bases de datos Subdirección de Gestión del Riesgo	10	0	0	0%	10	0	0	#iDIV/0!				#iDIV/0!			#iDIV/0!		
CONCEPTOS TÉCNICOS DE PIROTECNIA	TRÁMITE	DIAS		15		Archivos digitales, bases de datos Subdirección de Gestión del Riesgo	10	8	8	100%	10	81	81	100%				#iDIV/0!			#iDIV/0!		
EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS	SERVICIO	DIAS		15		Archivos digitales, bases de datos Subdirección de Gestión del Riesgo	10	215	215	100%	10	172	172	100%				#iDIV/0!			#iDIV/0!		
ATENCIÓN DE EMERGENCIAS (INCENDIOS,MAPTEL,RESCATES) Minutos	SERVICIO	MINUTOS	8:30			Archivos digitales, bases de datos Subdirección de Gestión del Riesgo	8.55	9891	9891	100%	8,42	8510	8510	100%				#iDIV/0!			#iDIV/0!		
CAPACITACIÓN EXTERNA PARA LA COMUNIDAD	SERVICIO	DIAS		15		Archivos digitales, bases de datos Subdirección de Gestión del Riesgo	8	3642	3642	100%	8	2686	2686	100%				#iDIV/0!			#iDIV/0!		
CAPACITACIONES EMPRESARIALES	SERVICIO	DIAS		15		Archivos digitales, bases de datos Subdirección de Gestión del Riesgo	8	20	20	100%	8	108	108	100%				#iDIV/0!			#iDIV/0!		
CLUB BOMBERTOS	SERVICIO	DIAS		15		Archivos digitales, bases de datos Subdirección de Gestión del Riesgo	7	1475	1475	100%	7	6871	6871	0%				#iDIV/0!			#iDIV/0!		
SIMULACIONES	SERVICIO	DIAS		15		Archivos digitales, bases de datos Subdirección de Gestión del Riesgo	0	0	0	0%	0	0	0	0%				0%			#iDIV/0!		

(1) El tiempo de respuesta se clasifica en :
Immediato: Máximo un (1) día
Mediato : 2 a 15 días
Largo Plazo : 16 días en adelante

FACTORES	
CRÍTICO	El tiempo de respuesta esta por encima del estandar establecido
ESTABLE	El tiempo respuesta es igual al estandar establecido
DIFERENCIADOR	El tiempo de respuesta esta por debajo del estandar establecido



Proyectado:



Al contestar cite Radicado E-01052-2024004420-UAECOB Id: 201093
Folios: 1 Fecha: 2024-07-25 16:28:51
Anexos: 1 OTROS
Remitente: DIRECCION
Destinatario: DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE

Bogotá, D.C.

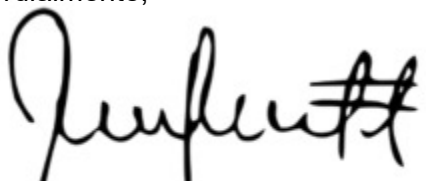
Doctor
DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE
Director Distrital del Sistema de Calidad del Servicio
Secretaría General
Carrera 8 N° 10-65
(601) 3813000
Ciudad

ASUNTO: Informe de estándares e indicadores segundo trimestre 2024.

Respetada Doctor Coquies:

En atención a la Circular 035 de 2008 se adjunta formato Excel con el reporte estadístico de los indicadores de calidad de servicio de Bomberos Bogotá, correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2024, así mismo, se remiten al correo djcoquies@alcaldiabogota.gov.co.

Cordialmente,


PAULA XIMENA HENAO ESCOBAR
Directora General UAECOB

Aprobado para firma: HERNANDO HIBAGUE RODRIGUEZ Profesional Especializado – Responsable de Presupuesto
Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Contratista - Subdirección de Gestión Corporativa (SC)
Cargó: María Angélica Avila Cuadrado- Auxiliar Administrativa -Subdirección De Gestión Corporativa (SC)



Al contestar cite Radicado I-00643-2024008459-UAECOB Id: 195522
Folios: 2 Fecha: 2024-05-17 16:33:54
Anexos: 1 OTROS
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: AREA FINANCIERA

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: HERNANDO IBAGUE RODRÍGUEZ
Responsable de Presupuesto

DE: AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Reporte recibos de caja por revisiones técnicas.

Respetado Doctor Ibagué,

De manera atenta y para los fines pertinentes a continuación se relacionan los recibos de caja generados del 01 de mayo al 12 de mayo de 2024, desde servicio a la ciudadanía por concepto de revisiones técnicas.

Las bases de datos fueron remitidas a través de correos electrónicos y compartidas en drive con los profesionales Francisco Luis Valencia Carvajal y Luz Dary Barón Rincón.

Para el período reportado se aprobaron Mil Ciento Noventa y Tres (1193) procesos, de los cuales Mil Ciento Cincuenta y tres (1153) fueron gestionados a través del portal de servicios para trámite concepto técnico y Doce (40) por recibo de caja manual por tratarse de verificación de condiciones o eventos, así:

Procesos portal de servicios (1153):

Mayo 01 al 12	Total, por día
1/5/2024	2
2/5/2024	99
3/5/2024	134
4/5/2024	151
6/5/2024	128
7/5/2024	158
8/5/2024	73
9/5/2024	177
10/5/2024	121
11/5/2024	110
Total, general	1153



Al contestar cite Radicado I-00643-2024008459-UAECOB Id: 195522
Folios: 2 Fecha: 2024-05-17 16:33:54
Anexos: 1 OTROS
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: AREA FINANCIERA

Recibos de caja manual (40):

Fecha	Numero de Radicado	Total
Mayo 01 al 12	2024-0313 al 2024-0352	40

Cordialmente,

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

Aprobó: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC)

Proyecto: Andrés Julián Garzón González - Apoyo a la Gestión Servicio a la Ciudadanía



Al contestar cite Radicado I-00643-2024008621-UAECOB Id: 195737

Folios: 2 Fecha: 2024-05-20 19:07:45

Anexos: 1 OTROS

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: AREA FINANCIERA

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: HERNANDO IBAGUE RODRÍGUEZ
Responsable de Presupuesto

DE: AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Reporte recibos de caja por revisiones técnicas.

Respetado Doctor Ibagué,

De manera atenta y para los fines pertinentes a continuación se relacionan los recibos de caja generados del 13 de mayo al 19 de mayo de 2024, desde servicio a la ciudadanía por concepto de revisiones técnicas.

Las bases de datos fueron remitidas a través de correos electrónicos y compartidas en drive con los profesionales Francisco Luis Valencia Carvajal y Luz Dary Barón Rincón.

Para el período reportado se aprobaron Trescientos sesenta y Cinco (365) procesos, de los cuales Trescientos Cuarenta y Siete (347) fueron gestionados a través del portal de servicios para trámite concepto técnico y Dieciocho (18) por recibo de caja manual por tratarse de verificación de condiciones o eventos, así:

procesos portal de servicios (347):

<u>Mayo del 13 al 19</u>	<u>Total, por día</u>
13/5/2024	48
14/5/2024	109
15/5/2024	76
16/5/2024	61
17/5/2024	51
18/5/2024	2
Total, general	347



Al contestar cite Radicado I-00643-2024008621-UAECOB Id: 195737
Folios: 2 Fecha: 2024-05-20 19:07:45
Anexos: 1 OTROS
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: AREA FINANCIERA

Recibos de caja manual (18):

Fecha	Numero de Radicado	Total
Mayo del 13 al 19	2024-0353 al 2024-0371	18

Cordialmente:

AMALIN ARIZA MAHUAD

Subdirección de Gestión Corporativa

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Aprobó: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC)

Proyecto: Andrés Julián Garzón Apoyo a la Gestión Servicio a la Ciudadanía.



Al contestar cite Radicado I-00643-2024009104-UAECOB Id: 196710

Folios: 2 Fecha: 2024-05-31 04:51:29

Anexos: 1 OTROS

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: AREA FINANCIERA

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: HERNANDO IBAGUE RODRÍGUEZ
Responsable de Presupuesto

DE: AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Reporte recibos de caja por revisiones técnicas.

Respetado Doctor Ibagué,

De manera atenta y para los fines pertinentes a continuación se relacionan los recibos de caja generados del 20 de mayo al 26 de mayo de 2024, desde servicio a la ciudadanía por concepto de revisiones técnicas.

Las bases de datos fueron remitidas a través de correos electrónicos y compartidas en drive con los profesionales Francisco Luis Valencia Carvajal y Luz Dary Barón Rincón.

Para el período reportado se aprobaron Mil Ciento Noventa y Tres (637) procesos, de los cuales Seiscientos Veinticinco (625) fueron gestionados a través del portal de servicios para trámite concepto técnico y Doce (12) por recibo de caja manual por tratarse de verificación de condiciones o eventos, así:

Procesos portal de servicios (625):

Mayo del 20 al 26	Total, por día
20/5/2024	48
21/5/2024	143
22/5/2024	72
23/5/2024	190
24/5/2024	102
25/5/2024	58
26/5/2024	1
27/5/2024	11
Total, general	625

Recibos de caja manual (12):



Al contestar cite Radicado I-00643-2024009104-UAECOB Id: 196710
Folios: 2 Fecha: 2024-05-31 04:51:29
Anexos: 1 OTROS
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: AREA FINANCIERA

Fecha	Numero de Radicado	Total
Mayo 20 al 26	2024-0372 al 2024-0383	12

Cordialmente:

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

Aprobó: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC)

Proyecto: Andrés Julián Garzón González - Apoyo a la Gestión Servicio a la Ciudadanía.



Al contestar cite Radicado I-00643-2024009309-UAECOB Id: 197080
Folios: 2 Fecha: 2024-06-06 02:23:39
Anexos: 1 OTROS
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: AREA FINANCIERA

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: HERNANDO IBAGUE RODRÍGUEZ
Responsable de Presupuesto

DE: AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Reporte recibos de caja por revisiones técnicas.

Respetado Doctor Ibagué,

De manera atenta y para los fines pertinentes a continuación se relacionan los recibos de caja generados del 27 de mayo al 31 de mayo de 2024, desde servicio a la ciudadanía por concepto de revisiones técnicas.

Las bases de datos fueron remitidas a través de correos electrónicos y compartidas en drive con los profesionales Francisco Luis Valencia Carvajal y Luz Dary Barón Rincón.

Para el período reportado se aprobaron Cuatrocientos Veinte (420) procesos, de los cuales Cuatrocientos Uno (401) fueron gestionados a través del portal de servicios para trámite concepto técnico y Diecinueve (19) por recibo de caja manual por tratarse de verificación de condiciones o eventos, así:

Procesos portal de servicios (401):

Mayo del 27 al 31	Total, por día
27/5/2024	119
28/5/2024	82
29/5/2024	37
30/5/2024	142
31/5/2024	21
Total, general	401



Al contestar cite Radicado I-00643-2024009309-UAECOB Id: 197080
Folios: 2 Fecha: 2024-06-06 02:23:39
Anexos: 1 OTROS
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: AREA FINANCIERA

Recibos de caja manual (19):

Fecha	Numero de Radicado	Total
Mayo del 27 al 31	2024-0384 al 2024-0402	19

Cordialmente

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

Aprobó: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC)

Proyecto: Andrés Julián Garzón González - Apoyo a la Gestión Servicio a la Ciudadanía.



Al contestar cite Radicado I-00643-2024006230-UAECOB Id: 191692
Folios: 2 Fecha: 2024-04-09 18:44:08
Anexos: 1 OTROS
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: AREA FINANCIERA

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: HERNANDO IBAGUE RODRÍGUEZ
Responsable de Presupuesto

DE: AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Reporte recibos de caja por revisiones técnicas.

Respetado Doctor Ibagué,

De manera atenta y para los fines pertinentes a continuación se relacionan los recibos de caja generados del 01 de abril al 07 de abril de 2024, desde servicio a la ciudadanía por concepto de revisiones técnicas.

Las bases de datos fueron remitidas a través de correos electrónicos y compartidas en drive con los profesionales Francisco Luis Valencia Carvajal y Luz Dary Barón Rincón.

Para el período reportado se aprobaron Doscientos Setenta y Nueve (279) procesos, de los cuales Doscientos Cincuenta y Siete (257) fueron gestionados a través del portal de servicios para trámite concepto técnico y veintidós (22) por recibo de caja manual por tratarse de verificación de condiciones o eventos, así:

procesos portal de servicios (257):

Abril del 01 al 07	Total, por día
1/4/2024	25
2/4/2024	65
3/4/2024	46
4/4/2024	47
5/4/2024	67
6/4/2024	7
Total, general	257



Al contestar cite Radicado I-00643-2024006230-UAECOB Id: 191692
Folios: 2 Fecha: 2024-04-09 18:44:08
Anexos: 1 OTROS
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: AREA FINANCIERA

Recibos de caja manual (22):

Fecha	Numero de Radicado	Total
Abril del 01 al 07	2024-0209 al 2024-0230	22

ordialmente:

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

Aprobó: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC)

Proyecto:

Andrés Julián Garzón Apoyo a la Gestión Servicio a la Ciudadanía.



Al contestar cite Radicado I-00643-2024006727-UAECOB Id: 192504

Folios: 2 Fecha: 2024-04-17 11:56:01

Anexos: 1 OTROS

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: AREA FINANCIERA

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: HERNANDO IBAGUE RODRÍGUEZ
Responsable de Presupuesto

DE: AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Reporte recibos de caja por revisiones técnicas.

Respetado Doctor Ibagué,

De manera atenta y para los fines pertinentes a continuación se relacionan los recibos de caja generados del 08 de abril al 14 de abril de 2024, desde servicio a la ciudadanía por concepto de revisiones técnicas.

Las bases de datos fueron remitidas a través de correos electrónicos y compartidas en drive con los profesionales Francisco Luis Valencia Carvajal y Luz Dary Barón Rincón.

Para el período reportado se aprobaron Seiscientos Setenta y Seis (676) procesos, de los cuales seiscientos Sesenta (660) fueron gestionados a través del portal de servicios para trámite concepto técnico y Diez siséis (16) por recibo de caja manual por tratarse de verificación de condiciones o eventos, así:

procesos portal de servicios (660):

Abril del 08 al 14	Total, por día
10/4/2024	52
11/4/2024	232
12/4/2024	49
13/4/2024	38
8/4/2024	238
9/4/2024	51
Total, general	660



Al contestar cite Radicado I-00643-2024006727-UAECOB Id: 192504
Folios: 2 Fecha: 2024-04-17 11:56:01
Anexos: 1 OTROS
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: AREA FINANCIERA

Recibos de caja manual (16):

Fecha	Numero de Radicado	Total
Abril del 08 al 14	2024-0231 al 2024-0246	16

Cordialmente:

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

Aprobó: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC)

Proyecto: Andrés Julián Garzón Apoyo a la Gestión Servicio a la Ciudadanía.



Al contestar cite Radicado I-00643-2024007288-UAECOB Id: 193469
Folios: 2 Fecha: 2024-04-26 07:26:56
Anexos: 1 OTROS
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: AREA FINANCIERA

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: HERNANDO IBAGUE RODRÍGUEZ
Responsable de Presupuesto

DE: AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Reporte recibos de caja por revisiones técnicas.

Respetado Doctor Ibagué,

De manera atenta y para los fines pertinentes a continuación se relacionan los recibos de caja generados del 15 de abril al 21 de abril de 2024, desde servicio a la ciudadanía por concepto de revisiones técnicas.

Las bases de datos fueron remitidas a través de correos electrónicos y compartidas en drive con los profesionales Francisco Luis Valencia Carvajal y Luz Dary Barón Rincón.

Para el período reportado se aprobaron Trescientos Veintitrés (323) procesos, de los cuales Doscientos Noventa y Cuatro (294) fueron gestionados a través del portal de servicios para trámite concepto técnico y Veintinueve (29) por recibo de caja manual por tratarse de verificación de condiciones o eventos, así:

Procesos portal de servicios (294):

Abril del 15 al 21	Total, por día
15/4/2024	147
16/4/2024	44
17/4/2024	34
18/4/2024	47
19/4/2024	20
20/4/2024	2
Total, general	294

Recibos de caja manual (29):

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando
PBX: 382 25 00
www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931



Al contestar cite Radicado I-00643-2024007288-UAECOB Id: 193469
Folios: 2 Fecha: 2024-04-26 07:26:56
Anexos: 1 OTROS
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: AREA FINANCIERA

Fecha	Numero de Radicado	Total
Abril del 15 al 21	2024-0247 al 2024-00275	29

Cordialmente:

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

Aprobó: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC)

Proyecto: Andrés Julián Garzón González - Apoyo a la Gestión Servicio a la Ciudadanía.



Al contestar cite Radicado I-00643-2024007700-UAECOB Id: 194188
Folios: 2 Fecha: 2024-05-06 11:23:20
Anexos: 1 OTROS
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: AREA FINANCIERA

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: HERNANDO IBAGUE RODRÍGUEZ
Responsable de Presupuesto

DE: AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Reporte recibos de caja por revisiones técnicas.

Respetado Doctor Ibagué,

De manera atenta y para los fines pertinentes a continuación se relacionan los recibos de caja generados del 22 de abril al 28 de abril de 2024, desde servicio a la ciudadanía por concepto de revisiones técnicas.

Las bases de datos fueron remitidas a través de correos electrónicos y compartidas en drive con los profesionales Francisco Luis Valencia Carvajal y Luz Dary Barón Rincón.

Para el período reportado se aprobaron Seiscientos diecisiete (617) procesos, de los cuales Quinientos Ochenta y Seis (586) fueron gestionados a través del portal de servicios para trámite concepto técnico y Treinta y uno (31) por recibo de caja manual por tratarse de verificación de condiciones o eventos, así:

Procesos portal de servicios (586):

Abril del 22 al 28	Total, por día
22/4/2024	100
23/4/2024	126
24/4/2024	144
25/4/2024	149
26/4/2024	65
27/4/2024	2
Total, general	586



Al contestar cite Radicado I-00643-2024007700-UAECOB Id: 194188
Folios: 2 Fecha: 2024-05-06 11:23:20
Anexos: 1 OTROS
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: AREA FINANCIERA

Recibos de caja manual (31):

Fecha	Numero de Radicado	Total
Abril 22 al 28	2024-0276 al 2024-0306	31

Cordialmente:

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

Aprobó: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC)

Proyecto: Andrés Julián Garzón González - Apoyo a la Gestión Servicio a la Ciudadanía.



Al contestar cite Radicado I-00643-2024007741-UAECOB Id: 194243
Folios: 2 Fecha: 2024-05-06 16:06:28
Anexos: 1 OTROS
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: AREA FINANCIERA

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: HERNANDO IBAGUE RODRÍGUEZ
Responsable de Presupuesto

DE: AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Reporte recibos de caja por revisiones técnicas.

Respetado Doctor Ibagué,

De manera atenta y para los fines pertinentes a continuación se relacionan los recibos de caja generados del 29 de abril al 30 de abril de 2024, desde servicio a la ciudadanía por concepto de revisiones técnicas.

Las bases de datos fueron remitidas a través de correos electrónicos y compartidas en drive con los profesionales Francisco Luis Valencia Carvajal y Luz Dary Barón Rincón.

Para el periodo reportado se aprobaron Ciento Cuarenta (146) procesos, de los cuales Ciento cuarenta (140) fueron gestionados a través del portal de servicios para trámite concepto técnico y Seis (6) por recibo de caja manual por tratarse de verificación de condiciones o eventos, así:

procesos portal de servicios (140):

Abril del 29 al 30	Total, por día
29/4/2024	83
30/4/2024	57
Total, general	140



Al contestar cite Radicado I-00643-2024007741-UAECOB Id: 194243
Folios: 2 Fecha: 2024-05-06 16:06:28
Anexos: 1 OTROS
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: AREA FINANCIERA

Recibos de caja manual (6):

Fecha	Numero de Radicado	Total
Abril del 29 al 30	2024-0307 al 2023-0312	6

Cordialmente:

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

Aprobó: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC)

Proyecto: Andrés Julián Garzón Apoyo a la Gestión Servicio a la Ciudadanía.



Al contestar cite Radicado I-00643-2024009584-UAECOB Id: 197561

Folios: 2 Fecha: 2024-06-12 16:47:45

Anexos: 1 OTROS

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: AREA FINANCIERA

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: HERNANDO IBAGUE RODRÍGUEZ
Responsable de Presupuesto

DE: AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirectora de Gestión Corporativa

ASUNTO: Reporte recibos de caja por revisiones técnicas.

Respetado Doctor Ibagué,

De manera atenta y para los fines pertinentes a continuación se relacionan los recibos de caja generados del 01 de junio al 09 de junio del 2024, desde servicio a la ciudadanía por concepto de revisiones técnicas.

Las bases de datos fueron remitidas a través de correos electrónicos y compartidas en drive con los profesionales Francisco Luis Valencia Carvajal y Luz Dary Barón Rincón.

Para el período reportado se aprobaron Cuatrocientos Cincuenta y uno (451) procesos, de los cuales Cuatrocientos Treinta y Cuatro (434) fueron gestionados a través del portal de servicios para trámite concepto técnico y diecisiete (17) por recibo de caja manual por tratarse de verificación de condiciones o eventos, así:

procesos portal de servicios (434):

Junio del 01 al 09	Total, por día
2/6/2024	5
4/6/2024	33
5/6/2024	133
6/6/2024	47
7/6/2024	213
8/6/2024	3
Total, general	434



Al contestar cite Radicado I-00643-2024009584-UAECOB Id: 197561
Folios: 2 Fecha: 2024-06-12 16:47:45
Anexos: 1 OTROS
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: AREA FINANCIERA

Recibos de caja manual (17):

Fecha	Numero de Radicado	Total
Junio del 01 al 09	2024-0403 al 2024-0419	17

Cordialmente:

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

Aprobó: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC)

Proyecto: Andrés Julián Garzón Apoyo a la Gestión Servicio a la Ciudadanía.



Al contestar cite Radicado I-00643-2024009885-UAECOB Id: 198133
Folios: 2 Fecha: 2024-06-19 13:57:37
Anexos: 1 OTROS
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: AREA FINANCIERA

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: HERNANDO IBAGUE RODRÍGUEZ
Responsable de Presupuesto

DE: HERNANDO IBAGUE RODRÍGUEZ
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

ASUNTO: Reporte recibos de caja por revisiones técnicas.

Respetado Doctor Ibagué,

De manera atenta y para los fines pertinentes a continuación se relacionan los recibos de caja generados del 10 de junio al 16 de junio del 2024, desde servicio a la ciudadanía por concepto de revisiones técnicas.

Las bases de datos fueron remitidas a través de correos electrónicos y compartidas en drive con los profesionales Francisco Luis Valencia Carvajal y Luz Dary Barón Rincón.

Para el período reportado se aprobaron Novecientos Treinta y Tres (933) procesos, de los cuales Novecientos Veinte (920) fueron gestionados a través del portal de servicios para trámite concepto técnico y Trece (13) por recibo de caja manual por tratarse de verificación de condiciones o eventos, así:

procesos portal de servicios (920):

Junio del 10 al 16	Total, por día
11/6/2024	80
12/6/2024	192
13/6/2024	315
14/6/2024	242
15/6/2024	57
16/6/2024	34
Total, general	920



Al contestar cite Radicado I-00643-2024009885-UAECOB Id: 198133
Folios: 2 Fecha: 2024-06-19 13:57:37
Anexos: 1 OTROS
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: AREA FINANCIERA

Recibos de caja manual (13):

Fecha	Numero de Radicado	Total
Junio del 10 al 16	2024-0420 al 2024-0432	13

Cordialmente:

HERNANDO IBAGUE RODRÍGUEZ
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

Aprobó: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC)

Proyecto: Andrés Julián Garzón Apoyo a la Gestión Servicio a la Ciudadanía.



Al contestar cite Radicado I-00643-2024010242-UAECOB Id: 198731

Folios: 2 Fecha: 2024-06-27 13:33:12

Anexos: 1 OTROS

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: AREA FINANCIERA

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: HERNANDO IBAGUE RODRÍGUEZ
Responsable de Presupuesto

DE: HERNANDO IBAGUE RODRÍGUEZ
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

ASUNTO: Reporte recibos de caja por revisiones técnicas.

Respetado Doctor Ibagué,

De manera atenta y para los fines pertinentes a continuación se relacionan los recibos de caja generados del 17 de junio al 23 de junio del 2024, desde servicio a la ciudadanía por concepto de revisiones técnicas.

Las bases de datos fueron remitidas a través de correos electrónicos y compartidas en drive con los profesionales Francisco Luis Valencia Carvajal y Luz Dary Barón Rincón.

Para el período reportado se aprobaron Novecientos Sesenta y Seis (976) procesos, de los cuales Novecientos Sesenta y Uno (961) fueron gestionados a través del portal de servicios para trámite concepto técnico y Quince (15) por recibo de caja manual por tratarse de verificación de condiciones o eventos, así:

procesos portal de servicios (961):

Junio del 17 al 23	Total, por día
17/6/2024	295
18/6/2024	252
19/06/2024	129
20/06/2024	257
21/06/2024	27
22/06/2024	1
Total, general	961



Al contestar cite Radicado I-00643-2024010242-UAECOB Id: 198731
Folios: 2 Fecha: 2024-06-27 13:33:12
Anexos: 1 OTROS
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: AREA FINANCIERA

Recibos de caja manual (15):

Fecha	Numero de Radicado	Total
Junio del 17 al 23	2024-0433 al 2024-0447	15

Cordialmente:

HERNANDO IBAGUE RODRÍGUEZ
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

Aprobó: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC) 

Proyecto: Andrés Julián Garzón Apoyo a la Gestión Servicio a la Ciudadanía.



Al contestar cite Radicado I-00643-2024010586-UAECOB Id: 199289

Folios: 2 Fecha: 2024-07-05 09:54:08

Anexos: 1 OTROS

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: AREA FINANCIERA

MEMORANDO

SGC-2024

PARA: HERNANDO IBAGUE RODRÍGUEZ
Responsable de Presupuesto

DE: HERNANDO IBAGUE RODRÍGUEZ
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

ASUNTO: Reporte recibos de caja por revisiones técnicas.

Respetado Doctor Ibagué,

De manera atenta y para los fines pertinentes a continuación se relacionan los recibos de caja generados del 24 de junio al 30 de junio de 2024, desde servicio a la ciudadanía por concepto de revisiones técnicas.

Las bases de datos fueron remitidas a través de correos electrónicos y compartidas en drive con los profesionales Francisco Luis Valencia Carvajal y Luz Dary Barón Rincón.

Para el período reportado se aprobaron Doscientos sesenta y Tres (273) procesos, de los cuales Doscientos Cincuenta y Tres (253) fueron gestionados a través del portal de servicios para trámite concepto técnico y Veinte (20) por recibo de caja manual por tratarse de verificación de condiciones o eventos, así:

procesos portal de servicios (253):

Junio del 24 al 30	Total, por día
24/6/2024	109
25/6/2024	75
26/6/2024	52
27/06/2024	3
28/06/2024	14
Total, general	253



Al contestar cite Radicado I-00643-2024010586-UAECOB Id: 199289
Folios: 2 Fecha: 2024-07-05 09:54:08
Anexos: 1 OTROS
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: AREA FINANCIERA

Recibos de caja manual (20):

Fecha	Numero de Radicado	Total
Junio del 24 al 30	2024-0448 al 2024-0467	20

Cordialmente:

HERNANDO IBAGUE RODRÍGUEZ
Subdirector de Gestión Corporativa (E)

Aprobó: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona – Contratista – Subdirección de Gestión Corporativa (SC)

Proyecto: Andrés Julián Garzón Apoyo a la Gestión Servicio a la Ciudadanía.

Re: Convocatoria Lenguaje Claro - Segundo Semestre de 2024

Martha Pilar Mendez Bautista <mmendez@veeduriadistrital.gov.co>

Vie 12/07/2024 16:14

Para: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona <cmojica@bomberosbogota.gov.co>

CC: Red De Quejas <serviciociudadania@veeduriadistrital.gov.co>

Jasbleidi, saludo.

Recibido y aprobado.

Atte



Martha Pilar Méndez Bautista

Contratista - Veeduría Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos

✉ mmendez@veeduriadistrital.gov.co

☎ PBX: (+57) 601 340 7666

📍 Carrera 7 No. 26 - 20 / Edificio Tequendama Piso 34

🌐 www.veeduriadistrital.gov.co

Imprima este correo solo si es necesario. El medio ambiente es gestión de todos.

El vie, 12 jul 2024 a las 16:05, Claudia Jasbleidi Mojica Cardona (<cmojica@bomberosbogota.gov.co>) escribió:

Buenas tardes,

Dando alcance al correo anterior, adjunto documento en editable

Mil gracias,



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

Jasbleidi Mojica Cardona
Contratista
Líder servicio a la ciudadanía
Edificio Comando - Piso 1
Calle 20 No. 68A - 06
Pbx: 3822500 ext 40101



Súmate a la política de cero papel, Reduce, Reutiliza y Recicla.



De: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona <cmojica@bomberosbogota.gov.co>

Enviado: viernes, 12 de julio de 2024 15:45

Para: mmendez@veeduriadistrital.gov.co <mmendez@veeduriadistrital.gov.co>

Asunto: RE: Convocatoria Lenguaje Claro - Segundo Semestre de 2024

Cordial saludo querida Martha

Desde Bomberos Bogotá deseamos postular POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, la cual se adjunta.

Quedamos atentos y agradecemos el constante apoyo

Un abrazo,

1. TRADUCCIÓN:

La Veeduría Distrital los invita a participar en la convocatoria de postulación de documentos públicos para **la traducción a Lenguaje Claro** durante esta vigencia: Por favor, tener en cuenta la siguiente información:

II SEMESTRE

Fecha de apertura recepción de documentos: **Julio 8 de 2024**

Fecha de cierre para recepción de documentos: **julio 12 de 2024**

Condiciones:

Todos los documentos se deben entregar **únicamente** en formato Word o Excel para poder trabajar en ellos.

Por favor NO enviar documentos en formato PDF ni documentos que sobrepasen 20 páginas.

Las entidades podrán postular hasta máximo 1 documento.

Los documentos para postular son los siguientes:

1. Respuestas a Derechos de Petición o solicitudes de información de ciudadanos (*por favor remitir también el requerimiento ciudadano para entender el contexto de la respuesta*).
2. Formatos o formularios que deban diligenciar la ciudadanía.
3. Manuales de atención a la ciudadanía.
4. Carta de trato digno a la ciudadanía.
5. Protocolos.
6. Guías de servicio.

Una vez cerrada la convocatoria para la postulación, se analizará la pertinencia del documento y se confirmará a la entidad su aprobación, según las condiciones dadas.

Observaciones: Tenemos capacidad para 15 documentos en total.

Todos los documentos postulados se reciben a través del correo de la Red de Quejas y Reclamos:

serviciociudadania@veeduriadistrital.gov.co con copia a mmendez@veeduriadistrital.gov.co

2. TALLERES DE LENGUAJE CLARO

Desarrollaremos 3 talleres de lenguaje claro entre julio y agosto y están cordialmente invitados. Les avisaremos oportunamente las fechas de realización.

Taller 1: Fundamentos de lenguaje claro e incluyente

Objetivo: Dar a conocer los fundamentos del lenguaje claro a las y los servidores públicos para su uso en las comunicaciones entre el Estado y la ciudadanía.

Contenidos:

- Conceptos básicos de la escritura y lenguaje claro.
- Pasos del proceso de escritura en lenguaje claro e incluyente.
- Reflexiones sobre la estructura, diseño, contenido y audiencia de un texto.

Taller 2 : Comunicaciones empáticas

Objetivo: Contribuir a desarrollar en las y los servidores públicos una comunicación eficaz y eficiente en la atención al ciudadano y con empatía.

Contenidos:

Habilidades sociales: empatía

Conceptos e interacciones entre lenguaje verbal y no verbal.

Taller 3 : Escritura digital en lenguaje claro

Objetivo: Contribuir a desarrollar en las y los servidores públicos una comunicación digital eficaz y eficiente en la atención a la ciudadanía.

Contenidos:

- Conceptos escritura digital.
- Prácticas y Recomendaciones.

3. Laboratorios de simplicidad- 2024-2

Realizaremos 2 laboratorios de simplicidad entre julio y agosto. Invitaremos a las entidades que no lograron participar en estos durante el primer semestre. La información llegará a sus correos.

Objetivo: Participar en un ejercicio de laboratorios de simplicidad para el empoderamiento de las entidades en la revisión, el análisis y el mejoramiento continuo en la comunicación escrita entre la Administración Distrital y la ciudadanía.

Atentamente,

--

