

+

INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE ENERO A JUNIO DE 2023

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

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

Elaborado y revisado por: Claudia Jasbleidi Mojica Cardona

Bogotá, julio de 2023



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
• www.bomberosbogota.gov.co
• NIT: 899.999.061-9
• Código Postal: 110931

INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos tiene como misión *“Proteger la vida, el ambiente y el patrimonio, a través de la gestión integral de riesgos de incendios, atención de rescates en todas sus modalidades e incidentes con materiales peligrosos en Bogotá y su entorno”*, de manera segura, eficiente, con sentido de responsabilidad social, fundamentadas en la excelencia institucional del talento humano.

En este sentido reconoce que la Ciudadanía es el eje de la función pública, por ello sus esfuerzos están dirigidos a satisfacer y garantizar su bienestar.

El Decreto 555 de 2011 dispone en su artículo 11, las funciones a cargo de la Subdirección de Gestión Corporativa, entre las que se encuentra: *“15. 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.”*

Así mismo, y conforme a lo reglamentado en el Decreto Distrital 847 de 2019: *“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”*, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Bomberos Bogotá expidió la Resolución 1358 de 2020: *“Por la cual se actualiza la figura del Defensor de la Ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos y se dictan otras disposiciones”*

Todo lo anterior para mejorar los niveles de confianza entre la ciudadanía y garantizar un servicio confiable, amable, digno, y eficiente, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la cual aborda los diferentes frentes del servicio y orienta el mismo.

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la labor realizada por la defensoría de la ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, se espera sea fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

FUNCION 1: Velar por que se cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública

Con el propósito de evaluar la calidad en la prestación del servicio de la ciudadanía durante el primer semestre de 2023, se estableció un plan de acción de la defensoría para la vigencia 2023, dentro de las acciones incluidas algunas se encuentran en la matriz FOGEDI.



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

Resultados:

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

Es de agregar, que para el año 2023, se define realizar el diagnóstico de servicio a la ciudadanía en el último trimestre de 2023, con el fin de que los resultados sean insumo para la proyección de planes y acciones para la vigencia 2024.

100%

Cumplimiento de las actividades previstas para el período en plan de acción

2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Dentro del presupuesto anual de la Subdirección de Gestión Corporativa se programa para la vigencia 2023 un presupuesto de \$509.948.498- Durante el primer semestre de 2023 se a ejecutado 54.783.329, valores relacionados con la contratación de talento humano para el equipo de servicio a la ciudadanía.

Así mismo, dentro de la programación anual se reportan a la Oficina Asesora de Planeación las necesidades tecnológicas de servicio a la ciudadanía.

Resultados:

La contratación por prestación de servicios del equipo de servicio a la ciudadanía se realizó, así: Un (1) profesional especializado, y veintidós (22) auxiliares.

Se ha garantizado algunos ajustes razonables:

Contrato de obra No. 623-2022

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

VALOR: \$ 1.140.000.000

PLAZO: 5 MESES



INICIO: 17 DE ENERO DE 2023
TERMINACION: 16 DE JUNIO DE 2023
CONTRATISTA: ADRIANA ALVAREZ
INTERVENTOR: YOHAN BERMUDEZ
VALOR INTERVENTORIA: \$185.545.752

Contrato de 623-2022

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

VALOR: \$ 6.986.977

PLAZO: 3 MESES

INICIO: 16 DE ENERO DE 2023

TERMINACION: 15 DE ABRIL DE 2023

CONTRATISTA: MAFO ASOCIADOS SAS

3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Desde la defensoría de la ciudadanía durante el primer semestre de 2023 se realizó seguimiento al cumplimiento e implementación de las acciones incluidas en el Plan de Lucha Contra la Corrupción de la entidad, específicamente para los componentes de servicio a la ciudadanía y transparencia, dichas acciones se encuentran articuladas al plan de acción de la defensoría, evidenciando que las misma tiene un cumplimiento del 100% de lo planeado para el primer semestre.

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

4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

En el marco de la línea jurídica de la entidad, se realizó la revisión del nomograma institucional incluyendo, suprimiendo o manteniendo actualizada la información normativa de servicio a la ciudadanía.

Resultado:

- Durante el primer semestre de 2023, se realiza la verificación del nomograma institucional, realizando las actualizaciones en su contenido.

5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

El equipo de servicio a la ciudadanía se encuentra asignado a la Subdirección de Gestión



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
• www.bomberosbogota.gov.co
• NIT: 899.999.061-9
• Código Postal: 110931

Corporativa, dependencia que tiene designada la figura de la defensoría de la ciudadanía, lo que facilita el seguimiento y acompañamiento permanente a la gestión realizada desde servicio a la ciudadanía, tomando las medidas y acciones tendientes a aumentar la satisfacción ciudadana.

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

Resultado:

- Se realiza por lo menos una reunión semestral con la líder de servicio a la ciudadanía para verificar la gestión realizada y realizar las recomendaciones tendientes a mejorar el servicio prestado en Bomberos Bogotá.
- Trimestralmente se presenta ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la gestión de servicio a la ciudadanía y se realizan las recomendaciones de acuerdo con los resultados obtenidos. Es de aclarar que teniendo en cuenta la estrategia de Gobierno Abierto “Conoce, Propones y Prioriza” se participa mensualmente indicando las sugerencias que los ciudadanos interpongan.
- Se realiza la medición del nivel de satisfacción de la ciudadanía.

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

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

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

FUNCION 2: Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración

1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

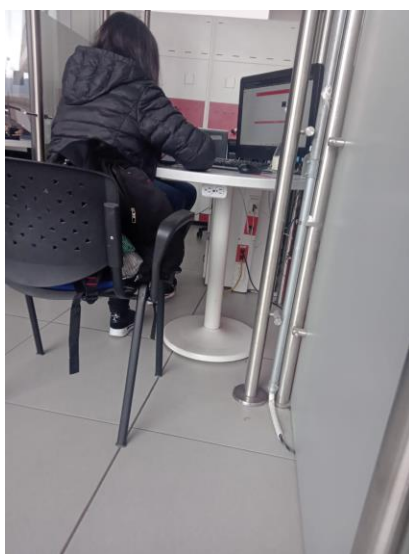
Con el propósito de fortalecer la atención a la ciudadanía se articulan acciones con los equipos de tecnología e infraestructura de la entidad, ejecutando acciones y ajustes razonables en la entidad:

Resultados:

MANTENIMIENTO Y ADECUACIONES ESTACIONES DE BOMBEROS Y EDIFICIO COMANDO



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

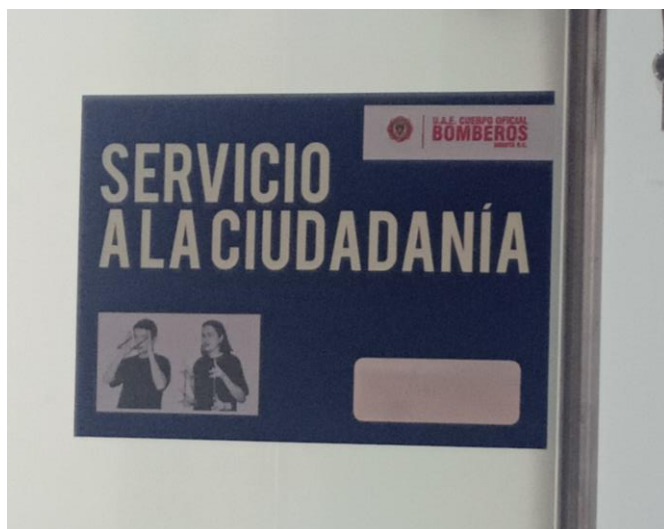


Señalización en lengua de señas y braille:



● Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando
 ● PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
 ● www.bomberosbogota.gov.co
 ● NIT: 899.999.061-9
 ● Código Postal: 110931



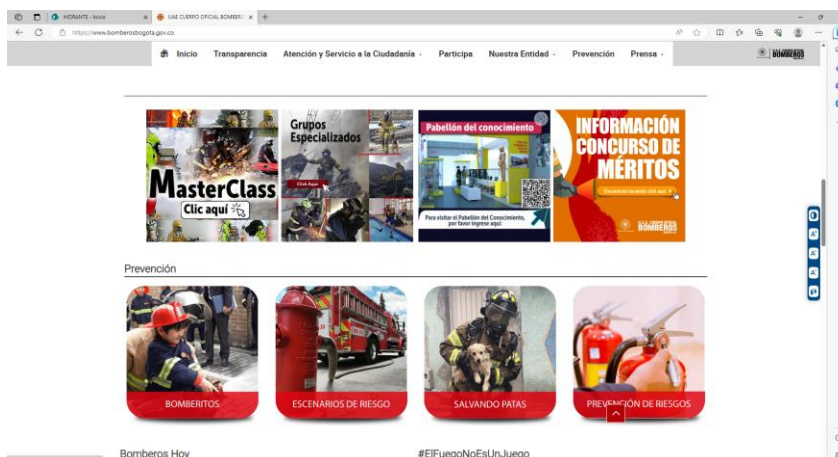


ACCESIBILIDAD PAGINA WEB

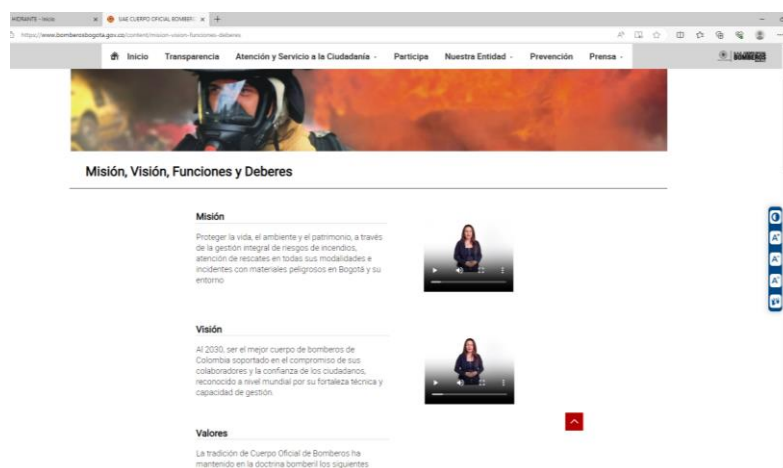
Desde el equipo de tecnología, de la oficina asesora de planeación conjuntamente con la oficina de prensa de rediseño el home de la página web, disminuyendo los textos y divulgación la información con mayor accesibilidad, es importante mencionar que se realizaron mesas de trabajo con el INCI (profesional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

Entre los ajustes se encuentran:

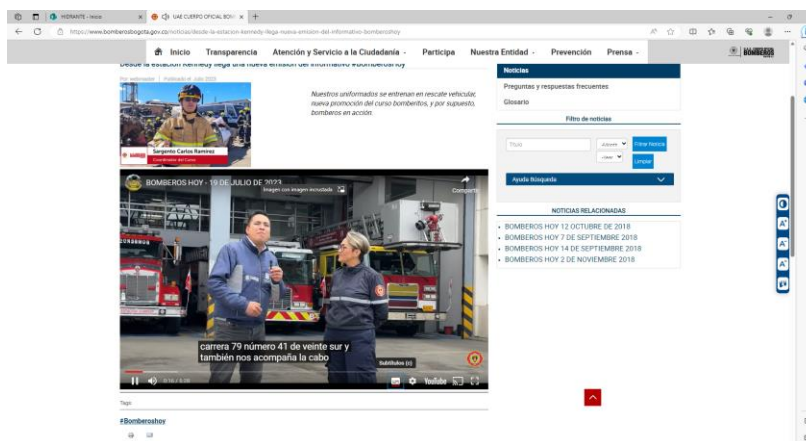




VIDEOS EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA



VIDEOS CON CLOUSE OPTION



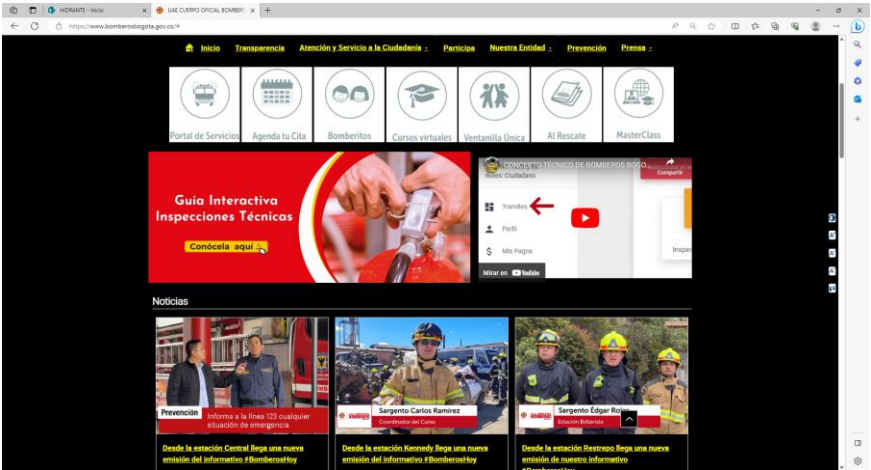
TEXTO ALTERNATIVO: ESTA OPCIÓN PERMITE QUE LAS PERSONAS CIEGAS PUEDAN NAVEGAR A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB POR MEDIO DE UN LECTOR DE PANTALLA:



Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando
 PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
 www.bomberosbogota.gov.co
 NIT: 899.999.061-9
 Código Postal: 110931



SE INCLUYE BARRA DE ACCESIBILIDAD CON OPCIONES DE: CONTRASTE:



AJUSTA TAMAÑO DE LETRA: AUMENTO Y DISMINUCIÓN:



Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando
 PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
 www.bomberosbogota.gov.co
 NIT: 899.999.061-9
 Código Postal: 110931

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



2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

A fin de fortalecer el trámite de las peticiones en la entidad se adelantan las siguientes actividades:

- *Alertas semanales:* al correo de las personas designadas para administrar el sistema de quejas y soluciones y a los jefes de dependencias se remite semanalmente una notificación informando sobre el estado del trámite de los requerimientos, condición y/o situación en la que se encuentra la petición y a través de la cual se determina el cierre o continuidad del proceso de seguimiento
- *Informes de calidad de las respuestas:* Se realiza una selección aleatoria de los requerimientos que cuenten con la respuesta y se realiza un análisis de las respuestas, verificando cumplan con los criterios de calidad. Las situaciones evidenciadas se comunican a las dependencias a fin de que tomen medidas que permitan mejorar las respuestas brindadas.
- *Informe fuera de términos:* se realiza una validación de la base del sistema Distrital Bogotá Te Escucha para identificar cuales derechos de petición fueron respondidos de forma extemporánea o fuera de los términos legales, si se identifican extemporáneos se reporta a la oficina de Control Interno con amparo de la Ley 734 de 2002.
- *Sistema Distrital Bogotá Te Escucha:* Se coordinan capacitaciones funcionales y se realiza acompañamiento a los designados de operar el sistema Bogotá te escucha, en cada dependencia de la entidad.



Resultado:

- Durante el primer semestre de 2023 se tramitaron un total de mil cien (1.100) peticiones
- Para este período la entidad obtiene una oportunidad de respuesta del 99% en los primeros meses de 2023, mientras que en la calidad de la respuesta del 98%.
- Se realiza seguimiento a la elaboración y publicación del informe mensual del comportamiento de las PQRSD que permite analizar las peticiones y su comportamiento, cumpliendo con los requerimientos de la Veeduría.

3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía

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

Resultados:

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

1. Aplicación de encuesta de satisfacción del ciudadano frente a la atención del servicio, como mínimo al 5% de la población atendida, de acuerdo con el procedimiento interno, para verificar el cumplimiento de los protocolos de atención. El Informe resultados de la encuesta será el registro del control.
2. Realizar procesos de inducción, capacitación o socialización de las normas y procedimientos internos relacionados con su labor, dos veces al año, atendiendo los lineamientos de la subsecretaría de servicio a la ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá, buscando la interiorización y aplicación de las buenas prácticas para la atención, dejando registro de esta actividad en las listas de asistencia y evaluación de las sesiones de trabajo.
3. Incorporar en el "plan anticorrupción y de atención al ciudadano", las actividades que den cumplimiento a los requerimientos legales y realizará seguimientos mensuales, atendiendo la normatividad aplicable al proceso que lidera, con el fin de evitar acciones sancionatorias, dejando evidencia de dichos seguimientos en la matriz plan de acción.
4. llevar control asociado a la oportunidad, coherencia, calidez y claridad de las repuestas a los derechos de petición, trimestralmente, de manera aleatoria, de acuerdo con los lineamientos legales para atender las solicitudes de la ciudadanía, dejando registro en la matriz de seguimiento PQRS, sistema Distrital Bogotá te Escucha y el informe de análisis.

4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

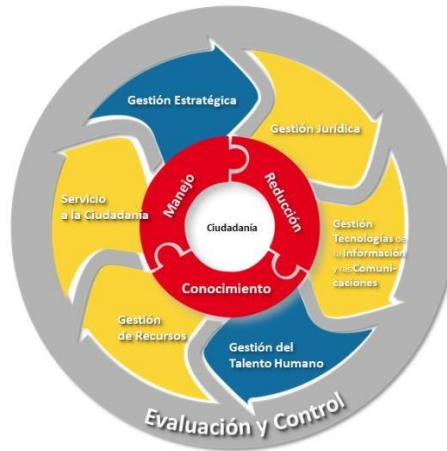
El mapa de procesos de Bomberos Bogotá, en cuanto a la relación entidad - ciudadanía, se presenta un accionar que va directo a la satisfacción de la misma ciudadanía, en este sentido, Servicio a la Ciudadanía aun siendo proceso de apoyo, los esfuerzos se han encaminado a trabajar de manera



transversal para mejorar la calidad y atención de la ciudadanía.

Resultado

- ✓ Se encuentra un mapa de proceso actualizado que está fundamentado a la mejora de atención a la ciudadanía como razón integral de ser de Bomberos Bogotá, siendo una entidad de carácter preventivo y atención de las emergencias.
- ✓ La Resolución 736 de 2022, por medio de la cual se implementa el Decreto 847 de 2019 y de dictan otras disposiciones en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos



5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

Como se ha mencionado, de manera trimestral se presenta la gestión de servicio a la ciudadanía ante el Comité Institucional de Gestión y desempeño, el cual incluye los resultados y recomendaciones de la medición de la satisfacción ciudadana:

<https://www.bomberosbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

Resultados:

Se han definido acciones para mejorar la calidad del servicio:

* Para la medición de satisfacción, se están tomando cinco (5) servicios para lograr abarcar un gran porcentaje de información, los servicios que se están evaluando son:

- ✓ IMER
- ✓ Aglomeraciones
- ✓ PQRS
- ✓ SuperCades
- ✓ Ferias de servicios (concepto técnico)

De acuerdo con la directriz del señor director en el comité de gestión y desempeño del 27 de julio de 2022, en relación con la estrategia con códigos QR para ubicar en los vehículos y estaciones



de Bomberos, a fin de ampliar los canales para conocer las sugerencias y percepción de la ciudadanía, se diseñan y producen ciento veintisiete (127) códigos QR, para ser ubicados en los vehículos y estaciones, de acuerdo con la información remitida desde la Subdirección Operativa.

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

TITULO PARA EL CODIGO QR:

CALIFIQUE NUESTRO SERVICIO

PREGUNTAS

¿Cómo percibe el servicio de Bomberos Bogotá?



Déjenos

SUS

sugerencias:

DATOS CIUDADANOS

Nombre _____

Correo electrónico: _____

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





FUNCION 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e



- Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando
- PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
- www.bomberosbogota.gov.co
- NIT: 899.999.061-9
- Código Postal: 110931

identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

1er trimestre 2023	Cantidad
Enero	115
Febrero	134
Marzo	134
Abril	45
Mayo	27
Junio	95
TOTAL	550

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Dentro del análisis a las peticiones recibidas en Bomberos Bogotá se encuentra que el canal más utilizado por la ciudadanía en estos períodos fue el e-mail, siendo en su mayor porcentaje las solicitudes de acceso a la información y derechos de petición particular relacionadas con la expedición de los conceptos técnicos.

b. *Subtemas frecuentes.*

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

SUBTEMAS	TOTAL
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	443
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	75
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	71
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	32
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	20
REVISION DE PROYECTOS DE PLANOS ESTRUCTURALES	20
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	18
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	18
PROCESO DISCIPLINARIO	5
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	2
PREVENCION PARA NINOS CLUB BOMBERITOS	2
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	2
AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	1



COMUNICACIONES PRENSA Y PROTOCOLO	1
CONFLICTO DE INTERESES	1
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1

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

La Subdirección de Gestión Corporativa a través de Servicio a la Ciudadanía desarrolla un protocolo para el análisis de oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las diferentes dependencias, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al requirente una atención de calidad, eficaz y oportuna.

En la estadística, se pudo identificar que el tiempo promedio de respuesta ha sido eficiente, con un promedio de seis (9) días hábiles en la gestión, tiene que ver con las alertas tempanas enviadas cada semana al responsable de dar cierre de las peticiones en el sistema de gestión de peticiones Bogotá Te Escucha.

Es de precisar que, las mesas de trabajo con los designados de las áreas, el plan de capacitación y el proceso de seguimiento y acompañamiento ha sido efectivo, ya que se cumple con el 99% de oportunidad de respuesta de los requerimientos de la ciudadanía por dependencia y/o subtema, procesos de mejora que se seguirán realizando desde la oficina de Servicio a la Ciudadanía.

En cuanto a la calidad de las respuestas por el cumplimiento de los criterios de calidad la entidad tiene un promedio de 86%, se observa un comportamiento variable, se hace necesario fortalecer el manejo del sistema Bogotá te escucha entre las áreas.

mes	respuestas analizadas	respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% índice de cumplimiento acumulado 2023
ENERO	24	2 (8%)	92%	92%
FEBRERO	28	7 (25%)	75%	83%
MARZO	28	4 (14%)	86%	84%
ABRIL	28	3 (11%)	89%	85%
MAYO	28	3 (11%)	89%	86%

d. Conclusiones y recomendaciones.

- Se realiza la emisión de alertas semanales de vencimiento de PQRSD para cada una de las áreas o dependencias de la UAECOB, para evitar el retraso en las respuestas ciudadanas y mejorar constantemente los tiempos de respuesta; lo cual es un mecanismo que nos permite hacer seguimiento continuo y verificar preguntas o dudas que se puedan presentar.
- Continuar con el seguimiento interno de las respuestas con coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
- Seguir realizando reinducciones a designados de cada dependencia para el manejo de las peticiones a través del sistema Bogotá te escucha.



- Informar ante el comité de gestión y desempeño las observaciones frente a las debilidades relacionadas con la atención de los trámites según la responsabilidad de los procesos misionales.

Función 4: Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

1. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

Dentro del plan de la defensoría se encuentra las siguientes acciones:

- Llevar a cabo tardes de Café con la Defensora de la Ciudadanía
- Se realiza seguimiento y ajustes a la información publicada en la pagina web de la entidad
- Revisión y actualización mensual de la guía de trámites y servicios.

Resultados:

Para el primer semestre de 2023 se llevaron a cabo tres conversatorios durante los cuales se socializó información sobre el trámite de conceptos técnicos, a través del portal de servicios.

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad, en el marco de Acuerdo 559 de 2014.

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

Resultados:

Se encuentra que la página está cumpliendo con las siguientes características:

1. En el home del sitio web se encuentra una herramienta del alto contraste visual para texto e imágenes la cual facilita la lectura a las personas con baja visibilidad.
2. En el home del sitio web se puede acceder al cambio de idioma en textos.
3. El sitio web cuenta con títulos claros en todas sus secciones y los textos estos alineados a la izquierda dando cumplimiento la normatividad de accesibilidad.
4. El video de la Entidad cuenta con subtítulos integrados bajo la plataforma de YouTube.
5. Todas las imágenes del sitio web cuanta con texto alternativo.
6. Se tiene articulado con la Oficina Asesora de Planeación un plan de trabajo para alinearlos a la nueva normatividad de accesibilidad web.
7. El único costo que tiene la accesibilidad web en el componente de seguridad son los certificados SSL, los otros componentes de accesibilidad no han generado un costo adicional.

FUNCIÓN 5: Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

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



Resultados: Desde la Subdirección de Gestión Corporativa (servicio a la ciudadanía), se identifica la necesidad de realizar acompañamiento personalizado y permanente a la ciudadanía frente al mecanismo y utilización del portal de servicios, para el trámite y expedición del concepto técnico.

En este acompañamiento cada colaborador de servicio a la ciudadanía atiende y orienta e inclusive gestiona junto con los usuarios sus requerimientos a medida que se van acercando; se cuenta con un colaborador por uno o dos ciudadanos simultáneamente.

Así mismo, se produce y difunde un vídeo con el paso a paso del trámite a través del portal de servicios.

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

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

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

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

* A través de Servicio a la Ciudadanía se mantiene comunicación con la Oficina de Prensa y Comunicaciones para mantener la web actualizada.

* Teniendo en cuenta que alguna ciudadanía no tiene conocimiento o habilidad para el manejo de herramientas informáticas, se implementa sistema de agendamiento, para apoyarles en la gestión de sus trámites.

Resultados:

- Publicación en el HOME principal de los canales de interacción ciudadana enlace:
- Publicación de en el HOME eventos o campañas presenciales de atención a través de las estaciones de Bomberos.
- Las publicaciones se encontrarán en el enlace:
<https://www.bomberosbogota.gov.co/>
- Verificación de la información de los trámites y servicios de Bomberos Bogotá:
<https://www.bomberosbogota.gov.co/content/inspeccion-tecnica-y-certificado-bomberos>
<https://www.bomberosbogota.gov.co/?q=transparencia/tramites-servicios>



4. Promover la interacción de los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha

Se articula con los profesionales de la Alcaldía Mayor de Bogotá la integración del sistema de atención de peticiones del distrito Bogotá Te Escucha y el sistema de gestión documental de la entidad.

Resultado:

Durante el segundo semestre de 2022, se adelanta seguimiento a la integración del sistema de atención de peticiones del distrito Bogotá Te Escucha y el sistema de gestión documental de Bomberos Bogotá.

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, desde Bomberos Bogotá se han generado y remitido de manera oportuna los informes periódicos, los cuales fueron remitidos a la Veeduría Distrital.

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

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

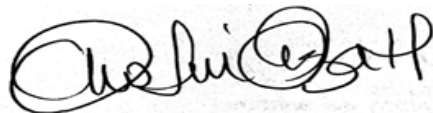
Función 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

1. Buenas prácticas implementadas

La periodicidad de reporte de la actividad es anual.

2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

En cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019 capítulo 5, artículo 21, se participó en la segunda sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía del 30 de junio de 2023. Subdirectora de gestión Corporativa



UAE CUERPO OFICIAL DE
BOMBEROS

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



Fecha de elaboración: julio de 2023



• Calle 20 No. 68A - 06 Edificio Comando
• PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
• www.bomberosbogota.gov.co
• NIT: 899.999.061-9
• Código Postal: 110931