

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

SEGUNDO TRIMESTRE 2023

INTRODUCCIÓN .....	2
OBJETIVO .....	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
DATOS Y FUENTES.....	2
1.    RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA 2	
1.1    Frecuencia de los medios de presentación de las peticiones .....	4
1.2    Traslados por no competencia.....	5
1.3    Requerimientos por dependencia subtema y tipo de petición.....	5
1.4    Calidad en las respuestas.....	6
1.5    Oportunidad de respuesta.....	6
2    ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	7
3.    FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO .....	8
3.1    Satisfacción ciudadana.....	8
3.2    Socialización y formación.....	10
3.3    Divulgación.....	10
RECOMENDACIONES.....	10

## 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 segundo trimestre de 2022.

## OBJETIVO

Socializar los resultados y avances alcanzados durante el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2023, desde servicio a la ciudadanía, como aporte al seguimiento institucional y toma de acciones por parte del comité institucional de gestión y desempeño.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

## DATOS Y FUENTES

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

- El sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te escucha”
- Plan de acción servicio a la ciudadanía
- Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2023
- Resultados de las encuestas de percepción
- Sistema de Información misional
- Bases de atención

### 1. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

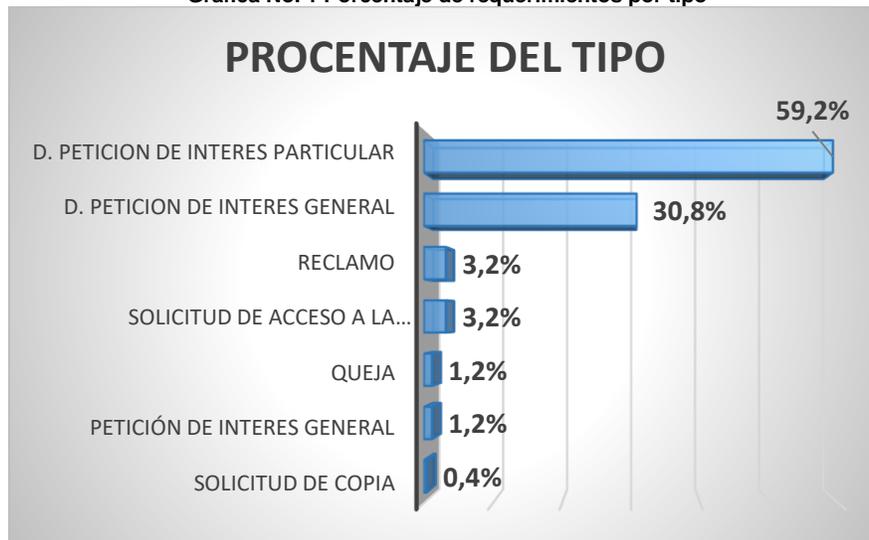
Durante el segundo trimestre de 2023, en Bomberos Bogotá se recibieron y tramitaron a través del sistema distrital de gestión de peticiones doscientos cincuenta (250) peticiones ciudadanas, así:

**Tabla No. 1 Total de requerimientos por tipo**

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL, PETICIONES
D. PETICION DE INTERES PARTICULAR	148
D. PETICION DE INTERES GENERAL	77
RECLAMO	10
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	8
PETICIÓN DE INTERES GENERAL	3
QUEJA	3
SOLICITUD DE COPIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

**Gráfica No. 1 Porcentaje de requerimientos por tipo**



Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Durante este período no se recibieron denuncias por presuntos hechos de corrupción.

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.

Del total de requerimientos para el segundo trimestre 2022, las peticiones de interés particular presentan mayor participación en relación con los trimestres anteriores, para el periodo reportado se tramitaron ciento cuarenta y ocho solicitudes, es decir el 59% del total de las peticiones atendidas; así mismo, el asunto más recurrente continúa siendo sobre el trámite y expedición de conceptos técnicos.

## 1.1 Frecuencia de los medios de presentación de las peticiones

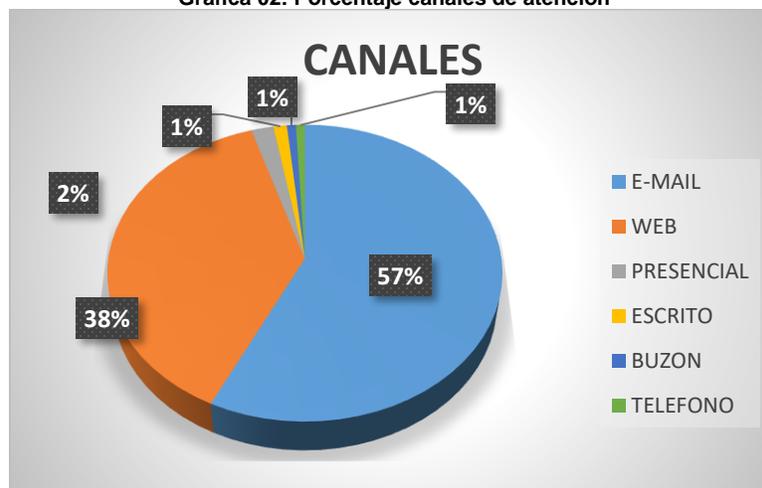
El medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos durante el trimestre reportado es el e-mail con un 57% que corresponde a ciento cuarenta y tres (143) peticiones, seguido por el canal web representan el 38% que corresponde a noventa y cinco (95) peticiones, mientras que los canales escrito, presencial y telefónico presentan un estándar ya que se encuentran por debajo o igual al 3%, es de agregar que durante el contacto con la ciudadanía a través de estos dos canales, se brinda respuesta inmediata en la mayoría de los casos, por lo cual, estos contactos no se tramitan como PQRS, pero se lleva un registro de atención:

**Tabla 02: Canales de atención**

CANAL	No. DE PETICIONES
E-MAIL	143
WEB	95
PRESENCIAL	5
ESCRITO	3
BUZON	2
TELEFONO	2
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

**Grafica 02: Porcentaje canales de atención**



Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Con el fin de dar cumplimiento al uso eficiente del Sistema Distrital de Gestión para peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha y de acuerdo con el Decreto 371 de 2010,

artículo 3, se realiza acompañamiento y seguimiento en la operación en las dependencias parametrizadas por medio telefónico, presencial y correo electrónico.

### 1.2 Traslados por no competencia

Durante este periodo se dio traslado de diez (10) 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 A LA QUE SE TRASLADA	TOTAL, PETICIONES
SECRETARIA DE GOBIERNO	5
SECRETARIA DE AMBIENTE	1
IDIGER	1
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1
SECRETARIA DE SALUD	1
IDPYBA	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

De las peticiones remitidas por no competencia 50% se le dio traslado a la Secretaría de Gobierno, ya que hacían referencia a intervenciones a establecimientos comerciales que no cumplen con la documentación para su funcionamiento y normas de seguridad, las demás entidades representan el 10% cada una con una petición trasladada.

### 1.3 Requerimientos por dependencia subtema y tipo de petición.

Las dependencias que mayor número de requerimientos tramitados fueron de la Subdirección de Gestión del Riesgo con ciento dos (102) peticiones que representa el 41% del total recibido en la entidad, el subtema reiterado fue la expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio o de servicio abiertos o cerrados al público, esto debido a la reactivación económica pos-cuarentena que ha generado la apertura de establecimientos nuevos y el trámite de concepto de aquellos que reanudaron sus actividades.

**Tabla 04: Número de requerimientos por dependencias**

CANAL	No. DE PETICIONES	PORCENTAJE
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	102	40,8%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	56	22,4%
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	47	18,8%
SUBDIRECCION OPERATIVA	27	10,8%
DIRECCION GENERAL	7	2,8%
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	5	2,0%

OFICINA JURIDICA	4	1,6%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0,8%
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Por su parte Subdirección de Gestión Corporativa a través del proceso de servicio a la ciudadanía atendió un total de veintidós (22) requerimientos, representado en el 22% asociados a las solicitudes de información o peticiones de interés particular para el trámite y expedición del concepto técnico de Bomberos.

Por su parte, la Subdirección de Gestión Humana atendió un total de cuarenta y siete (47) requerimientos, el tema más reiterativo es administración del talento humano, certificaciones laborales, reclamaciones copia y manuales de funciones plantas de personal.

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

#### 1.4 Calidad en las respuestas

La Subdirección de Gestión Corporativa a través servicio a la ciudadanía realiza el análisis de oportunidad, coherencia, claridad y calidez en cuanto a las respuestas y los trámites efectuados por las diferentes dependencias de Bomberos Bogotá frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, promoviendo que las respuestas emitidas por la entidad cumplan con los criterios de calidad, conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento por criterio es de:

*Coherencia: 100%*

*Claridad: 96%*

*Calidez: 100%*

*Oportunidad: 88%*

*Manejo del sistema Bogotá te escucha: 88%*

**ANEXO No. 2: INFORME DE CALIDAD UAECOB PRIMER TRIMESTRE DE 2022**

#### 1.5 Oportunidad de respuesta

Durante el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023, se tramitaron un total de ochocientos cuarenta y tres (843) requerimientos ciudadanos, una vez exportada la base de estos requerimientos de Bogotá Te Escucha se encuentra que el 99% de los mismos, se respondieron dentro de los términos legales.

A continuación, se relaciona la información de los nueve (9) requerimientos respondidos de manera extemporánea, con un promedio fuera de términos de dos (2) peticiones:

PERIODO	PETICIONES TRAMITADAS	PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
PRIMER TRIMESTRE 2023	593	6

SEGUNDOTRIMESTRE 2023	250	3
-----------------------	-----	---

Teniendo en cuenta que la Subdirección de Gestión del Riesgo presenta mayor número de requerimientos con respuesta extemporánea, se han adelantado mesas de trabajo conjuntas con la designada durante las cuales se definen acciones para evitar se repita esta situación, tales como:

1. Conformación de un grupo de WhatsApp al interior de la Subdirección de Gestión del Riesgo de la designada para Bogotá te escucha y los responsables de proyectar las respuestas
2. La designada de la SGR Reportará al subdirector tres (3) antes del vencimiento de términos, cuando no se cuente con la respuesta por parte de los responsables de proyectar las respuestas.
3. Se realizarán mesas de trabajo entre la SGR y SC para realizar seguimiento preventivo.

Desde servicio a la ciudadanía se continúa desarrollando el sistema de alertas, las cuales consisten en el envío semanal de correos recordando a cada área los requerimientos que tienen a su cargo, para el respectivo y oportuno trámite de los requerimientos de la ciudadanía.

**ANEXO No. 3: INFORME RESPUESTAS EXTEMPORANEAS**

## 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, para el segundo trimestre de 2023 se atendieron diez y nueve mil trescientos treinta y cinco (19.335) ciudadanos, así:

**Tabla 05: Atención por canal**

CANAL	No. ATENCIONES
CORREO <a href="mailto:tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co">tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co</a>	<b>6.390</b>
PRESENCIAL	8.467
WHATSAPP	3.150
TELEFÓNICA	<b>232</b>
AGENDAMIENTO - PREFERENCIAL	<b>1.096</b>
<b>TOTAL</b>	<b>19.335</b>

Fuente: correo electrónico - [tramiteconceptos@bomberosbogota.com](mailto:tramiteconceptos@bomberosbogota.com) y registros de atención diaria

De estas atenciones realizadas resultan veintiocho mil ciento veintisiete (28.127) procesos, así:

Gráfica No. 3 Consolidado del año



Fuente: SAP

### 3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO

#### 3.1 Satisfacción ciudadana

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

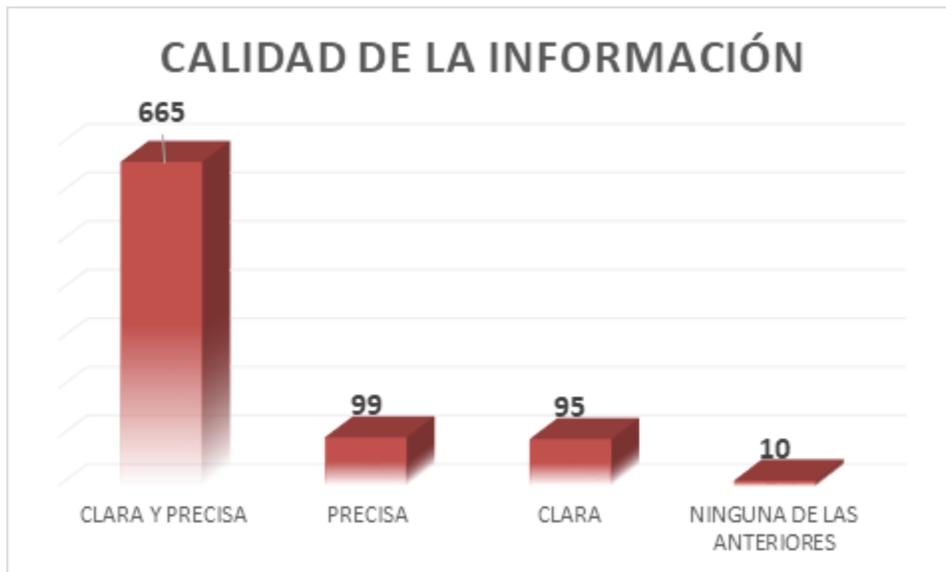
Una vez realizada la ponderación de acuerdo con la participación de la ciudadanía en la aplicación de la encuesta para cada servicio, para el segundo trimestre de 2023 se alcanzó un promedio de satisfacción general del **99%**:

Ilustración 1. Satisfacción general



Fuente: encuestas aplicadas 4o trimestre 2022

En cuanto a la calidad de la información brindada ochocientos cincuenta y nueve (859) ciudadanos considera que la información clara y precisa, tan solo el 1% de la población encuestada considera que no fue clara:



### 3.2 Socialización y formación

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.

Se participa en el webinar “ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL EN LOS CANALES DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA”, realizado el 27 de julio de 2023.

### 3.3 Divulgación

Durante el segundo trimestre de 2023 se adelantaron acciones para actualizar la información de interés de la ciudadanía en la página web de la entidad, así como en la guía de trámites y servicios.

#### RECOMENDACIONES

- 1) Seguimiento al funcionamiento al digiturno con el fin de monitorear la prestación del servicio y adicionalmente tener información histórica de los trámites de la entidad, lo que contribuye con la efectividad en la toma de decisiones.
- 2) Continuar con la gestión que permitan retomar e implementar la señalética de personas en condición de discapacidad al interior de la entidad.
- 3) Realizar seguimiento a las dependencias que tenga dificultades con el cierre de las peticiones ciudadanas en el sistema Bogotá Te Escucha.
- 4) Seguir implementando el mecanismo de agendamiento de citas prioritarias de atención presencial.

Fecha de elaboración: agosto 29 de 2022

Aprobado:



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

\*

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



## ANEXO No. 1

DEPENDENCIA/SUBTEMA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	PETICIÓN DE INTERES GENERAL	QUEJA	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL
<b>SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO</b>	<b>44</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>102</b>
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	5	2	0	0	0	0	0	7
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS	4	8	0	1	0	0	0	13
CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS	1	0	0	0	0	0	0	1
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	5	2	0	0	0	0	0	7
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	27	35	5	1	0	0	1	69
PREVENCION PARA NINOS CLUB BOMBERITOS	2	2	0	0	0	0	0	4
(en blanco)	0	1	0	0	0	0	0	1
<b>OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA</b>	<b>37</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>56</b>
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	1	0	0	0	0	0	0	1
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	1	1	0	1	0	1	0	4
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	2	0	0	1	0	0	0	3
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	31	3	4	2	1	2	0	43
Traslado a entidades distritales	0	0	0	0	1	0	0	1
(en blanco)	2	2	0	0	0	0	0	4
<b>SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA</b>	<b>42</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>47</b>
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	12	0	0	0	0	0	0	12
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0	0	0	0	0	0	1
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	0	1	0	0	0	0	0	1
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	29	3	0	1	0	0	0	33
<b>SUBDIRECCION OPERATIVA</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>27</b>
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	11	13	0	0	1	0	0	25
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	2	0	0	0	0	0	0	2
<b>DIRECCION GENERAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	2	1	0	0	0	0	0	3
AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	1	0	0	0	0	0	0	1
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	1	0	0	1	0	0	0	2
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0	0	0	0	0	0	1
<b>SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	2	1	0	0	0	0	0	3
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	0	2	0	0	0	0	0	2
<b>OFICINA ASESORA JURIDICA</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	2	0	0	0	0	0	0	2
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	2	0	0	0	0	0	0	2
<b>COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	1	0	0	0	0	0	0	1
PROCESO DISCIPLINARIO	0	0	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>77</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>250</b>



Al contestar cite Radicado I-00643-2023014646-UAECOB Id: 170433  
Folios: 3 Fecha: 2023-08-25 14:55:43  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION y OTROS

## MEMORANDO

PARA: **WILLIAM ALFONSO TOVAR SEGURA**  
Subdirección Gestión del Riesgo

**JAVIER RICARDO BALLESTEROS**  
Subdirección Gestión Humana

**NORMA CECILIA SANCHEZ SANDINO**  
Subdirección Logística

**PAULA XIMENA HENAO ESCOBAR**  
Subdirección Operativa

**MONICA MARIA PEREZ BARRAGÁN**  
Oficina Jurídica

DE: **AMALIN AMAHUAD**  
Subdirección de Gestión Corporativa

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS del 2do trimestre de 2023.

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo 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 brindar a la ciudadanía una atención de calidad, eficaz y oportuna.

En razón al análisis mencionado se tomaron en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad que se definen así:

**Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.



Al contestar cite Radicado I-00643-2023014646-UAECOB Id: 170433  
Folios: 3 Fecha: 2023-08-25 14:55:43  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION y OTROS

**Claridad:** Atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

**Calidez:** Atributo de la calidad en la respuesta que hace referencia a los términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

**Oportunidad:** Atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del 10% de los doscientos cincuenta (250) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad desde el 01 de abril de 2023 a 30 de junio de 2023, es decir, veinticinco (25) respuestas, de las cuales diecisiete (17) es decir el 68% de la muestra cumplieron con los criterios de calidad.

Es de aclarar, que para este período la selección aleatoria arrojó requerimientos contestados por la Oficina Jurídica (3), Dirección General (1), Subdirección de Gestión Humana (7), Subdirección Operativa (2), Oficina Control Disciplinario Interno (1), Servicio a la Ciudadanía (1), Subdirección de Gestión Corporativa (1) y Subdirección de Gestión Del Riesgo (9), siendo esta última, la dependencia con mayor número de requerimientos atendidos durante el trimestre.

A continuación, se relacionan aquellos requerimientos que no cumplieron con los criterios al 100%:

El número 1593502023 (SGR), no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Los requerimientos números 891652023, 2094092023 y 2094072023 (SGH), carecen de coherencia y no cumplen con el manejo del sistema, ya que la respuesta parcial se utiliza cuando el término establecido para atender la solicitud no es suficiente, por lo tanto, se informa al peticionario el motivo y el tiempo en que se emitirá la respuesta definitiva.

Los requerimientos número 2390112023, 2708532023 (SGR), 1763182023 (OJ) no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se



Al contestar cite Radicado I-00643-2023014646-UAECOB Id: 170433  
Folios: 3 Fecha: 2023-08-25 14:55:43  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION y OTROS

establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Requerimiento 2327182023 (SGR), con el criterio de claridad, por cuanto, a pesar de responder en la observación se indicó de manera errada el numero de radicado que presentaba duplicidad.

De acuerdo con la muestra evaluada para el trimestre comprendido entre el 01 de abril de 2023 al 30 de junio de 2023, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios en los meses de abril, mayo y junio, ha incrementado respecto del cumplimiento de calidad del primer trimestre del 2023:

**Coherencia: 100%**  
**Claridad: 96%**  
**Calidez: 100%**  
**Oportunidad: 88%**  
**Manejo del sistema Bogotá te escucha: 88%**

Es necesario que conforme a las anteriores observaciones se tomen las medidas al interior de los equipos, que contribuyan brindar respuestas adecuadas y de calidad, aumentando la satisfacción ciudadana, ante cualquier inquietud desde servicio a la ciudadanía se prestará el apoyo y orientación que se requiera, a través del correo.

Cordialmente,

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

Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Contratista - Subdirección De Gestión Corporativa (SC)

Proyectó: Viviana Andrea Suárez González, Contratista - Subdirección De Gestión Corporativa (SC)



Al contestar cite Radicado I-00643-2023016714-UAECOB Id: 174350  
Folios: 3 Fecha: 2023-10-11 15:06:47  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

## MEMORANDO

SGC-Bogotá. D.C.

**PARA:** Dr. JAVIER RICADO BALLESTEROS GUTIERREZ  
Jefe (e) Oficina de Control Disciplinario Interno

**DE:** Dra. AMALIN ARIZA MAHUAD  
Subdirectora de Gestión Corporativa

**Asunto:** reporte peticiones con respuesta fuera extemporánea primer semestre de 2023.

Respetada doctora Lozano,

Por ser de su competencia y en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019, modificado por el Artículo 73 de la Ley 2094 de 2021, se remite la relación de los requerimientos radicados a esta entidad, cuya respuesta se dio de manera extemporánea durante el primer semestre de 2023.

Durante el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023, se tramitaron un total de **ochocientos cuarenta y tres (843)** requerimientos ciudadanos, una vez exportada la base de estos requerimientos de Bogotá Te Escucha se encuentra que el **99%** de los mismos, se respondieron dentro de los términos legales.

A continuación, se relaciona la información de los nueve (9) requerimientos respondidos de manera extemporánea, con un promedio fuera de términos de dos (2) peticiones:

PERIODO	PETICIONES TRAMITADAS	PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
PRIMER TRIMESTRE 2023	593	6
SEGUNDOTRIMESTRE 2023	250	3

En el siguiente cuadro se muestran la información de respuestas extemporáneas por dependencia y número de requerimientos:

DEPENDENCIA	TOTAL, ATENDIDAS	TOTAL, PETICIONES FUERA DE TERMINOS	PORCENTAJE RTAS EXTEMPORANEAS	NÚMERO DE PETICIÓN	TIPO	DÍAS EXTEMPORANEOS
SUB. GESTION DEL RIESGO	377	8	2%	2388042023	DERECHO DE	2
				512682023	PETICION DE	2



Al contestar cite Radicado I-00643-2023016714-UAECOB Id: 174350  
Folios: 3 Fecha: 2023-10-11 15:06:47  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

				1148812023	INTERES PARTICULAR	1
				894102023	DERECHO DE	1
				896962023	PETICION DE	1
				1029212023	INTERES	1
				1160772023	GENERAL	1
				2390112023	RECLAMO	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	13	1	7%	1763182023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3

Cabe aclarar que la información contenida en este documento fue verificada junto con el designado de cada dependencia, a fin de evitar reprocesos.

Teniendo en cuenta que la Subdirección de Gestión del Riesgo presenta mayor número de requerimientos con respuesta extemporánea, se han adelantado mesas de trabajo conjuntas con la designada durante las cuales se definen acciones para evitar se repita esta situación, tales como:

1. Conformación de un grupo de WhatsApp al interior de la Subdirección de Gestión del Riesgo de la designada para Bogotá te escucha y los responsables de proyectar las respuestas.
2. La designada de la SGR Reportará al subdirector tres (3) antes del vencimiento de términos, cuando no se cuente con la respuesta por parte de los responsables de proyectar las respuestas.
3. Se realizarán mesas de trabajo entre la SGR y SC para realizar seguimiento preventivo.
4. Desde servicio a la ciudadanía se continúa desarrollando el sistema de alertas, las cuales consisten en el envío semanal de correos recordando a cada área los requerimientos que tienen a su cargo, para el respectivo y oportuno trámite de los requerimientos de la ciudadanía.

Es de agregar que las acciones han sido efectivos, toda vez que han disminuido las respuestas extemporáneas, ya que para el primer trimestre presentaron seis (6) respuestas extemporáneas y en el segundo dos (2).

Cordialmente,



Al contestar cite Radicado I-00643-2023016714-UAECOB Id: 174350  
Folios: 3 Fecha: 2023-10-11 15:06:47  
Anexos: 0  
Remitente: SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA  
Destinatario: OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

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

Proyectó: Revisó: Jasbleidi Mojica Cardona, Contratista - Subdirección de Gestión Corporativa (SC)

Cargó: María Angélica Avila Cuadrado- Auxiliar Administrativa -Subdirección De Gestión Corporativa (SC)



## INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

INTRODUCCIÓN .....	2
1. OBJETIVO .....	2
2. METODOLOGÍA .....	3
3. RESULTADOS.....	4
3.1 Caracterización.....	5
3.2 Satisfacción General.....	7
3.3 Portal de servicios .....	8
3.3 Defensor del Ciudadano .....	10
4. SUGERENCIAS.....	11



## INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

### INTRODUCCIÓN

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

En este sentido, se presenta los resultados de la medición de satisfacción de la ciudadanía del segundo trimestre de 2023, El ejercicio de medición de la satisfacción ciudadana se realiza teniendo en cuenta:

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

Para el segundo trimestre del 2022, se midió la satisfacción en cuanto al trámite de conceptos técnicos.

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

Las encuestas relacionadas en el presente informe fueron realizadas durante los meses de abril, mayo y junio del año 2023.

### 1. OBJETIVO

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

#### Objetivos específicos

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

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

## 2. METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

Para el desarrollo del análisis del servicio prestado durante el segundo trimestre del 2023 la encuesta se aplicó entre el 1 de abril y 30 de junio de 2023, es de agregar, que del cuestionario asociado al proceso de satisfacción ciudadana se tomaron las preguntas de acuerdo con las necesidades identificadas.

*Tabla 1. Ficha técnica de servicios*

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
<b>NOMBRE DE LA ENCUESTA</b>	Encuesta de Satisfacción ciudadana de Bomberos Bogotá
<b>REALIZADA POR</b>	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Subdirección de Gestión Corporativa Proceso de servicio a la ciudadanía
<b>PERÍODO DE MEDICIÓN</b>	Primer trimestre
<b>AREA DE COBERTURA</b>	Bogotá D.C.
<b>OBJETIVO DE LA ENCUESTA</b>	Identificar el nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación a los servicios y la atención que brinda Bomberos Bogotá desde los diferentes puntos de atención, tanto operativa como administrativamente, esto con el fin de aportar elementos para la toma de decisiones por parte de la alta Dirección.
<b>SERVICIOS MEDIDOS</b>	Atención ciudadana (conceptos técnicos)
<b>TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:</b>	Contacto directo con el ciudadano a través de los canales telefónica, virtual y presencial
<b>NÚMERO DE PREGUNTAS</b>	Quince (15)
<b>ENCUESTAS FALLIDAS</b>	73
<b>TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS</b>	869 con porcentaje de representación del 10%
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>	99%
<b>META 2023</b>	97%

### 3. RESULTADOS

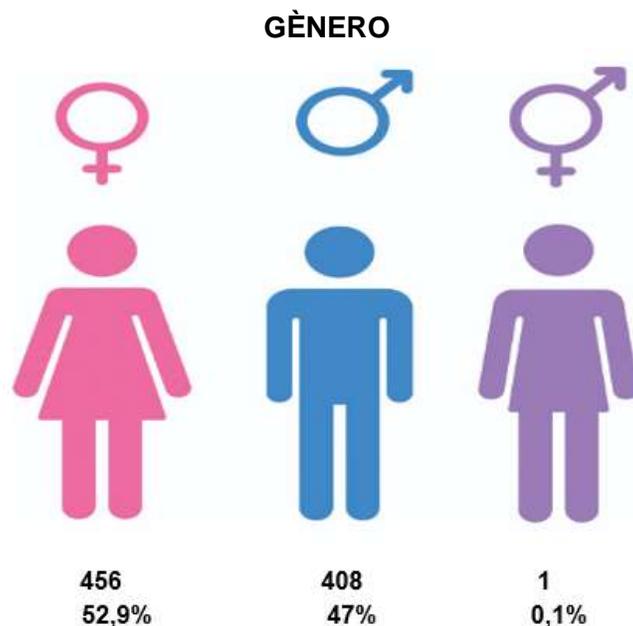
### 3.1 Caracterización

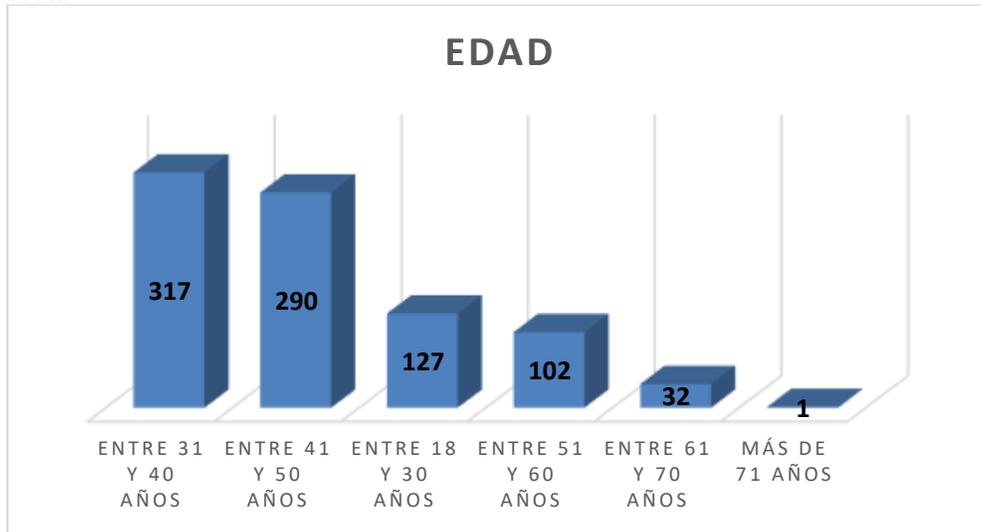
De las ochocientas sesenta y nueve (869) encuestas aplicadas, se obtienen los siguientes datos de caracterización:

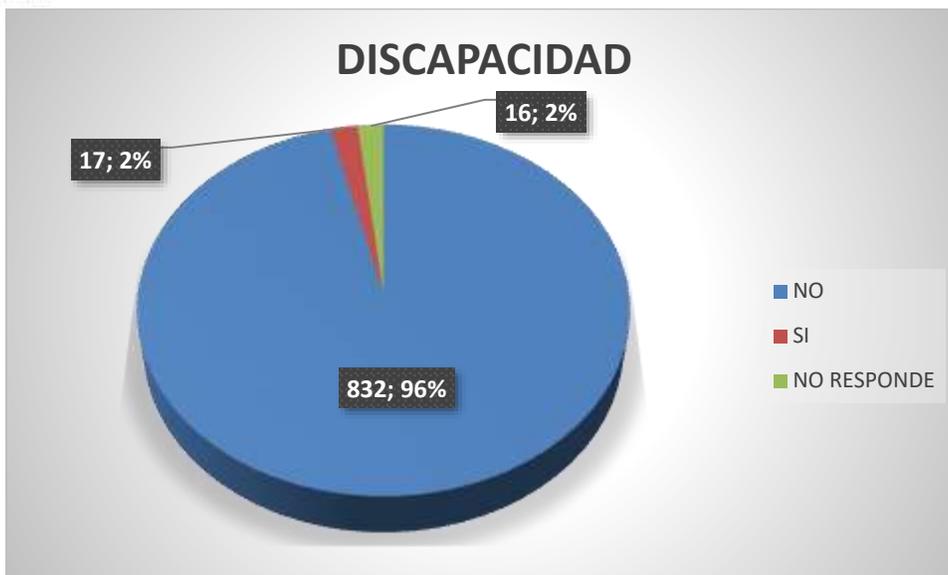
El 52.9% de la ciudadanía que contestó la encuesta se identificó como mujer, el 47% como hombre y tan solo el 0.1% se identificó como Transgenero, el 37% de las personas encuestadas refieren encontrarse sobre entre los 31 y 40 años, el 34% entre 41 y 50 años, el 15% entre los 18 y 30 años, el 12% entre los 51 y 60 años y el 2% restante sobre los 61 años.

El 98% de la población encuestada manifiesta no pertenecer a ningún grupo poblacional específico, el 96% indica no ser persona con discapacidad, tan solo 2% indica tener algún tipo de discapacidad.

A continuación, se presentan las ilustraciones de cada uno de los aspectos de caracterización de encuesta Atención ciudadano.







Fuente: encuestas aplicadas 2do trimestre 2023

### 3.2 Satisfacción General

Una vez realizada la ponderación de acuerdo con la participación de la ciudadanía en la aplicación de la encuesta para cada servicio, para el segundo trimestre de 2023 se alcanzó un promedio de satisfacción general del **99%**:

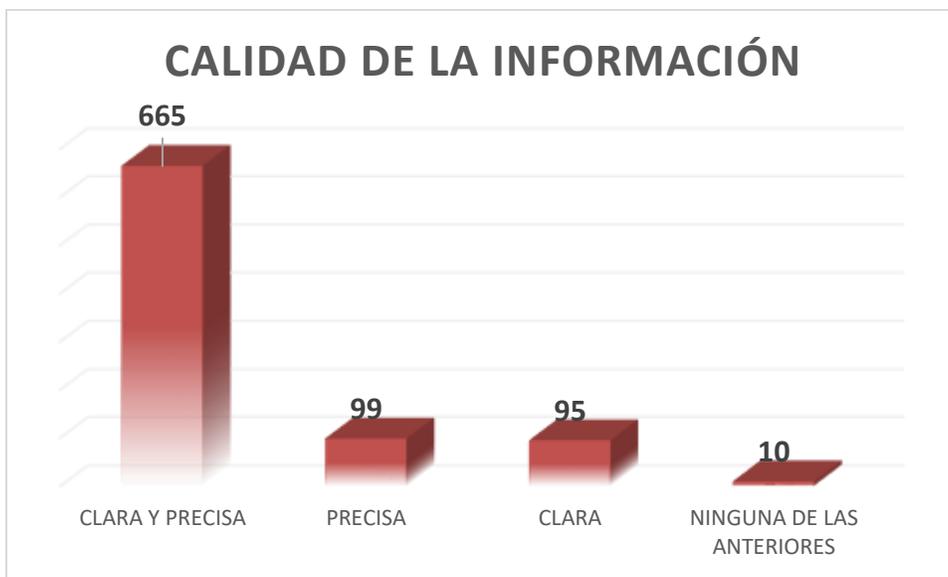
*Ilustración 1. Satisfacción general*



Fuente: encuestas aplicadas 4o trimestre 2022

En cuanto a la calidad de la información brindada ochocientos cincuenta y nueve (859) ciudadanos considera que la información clara y precisa, tan solo el 1% de la población

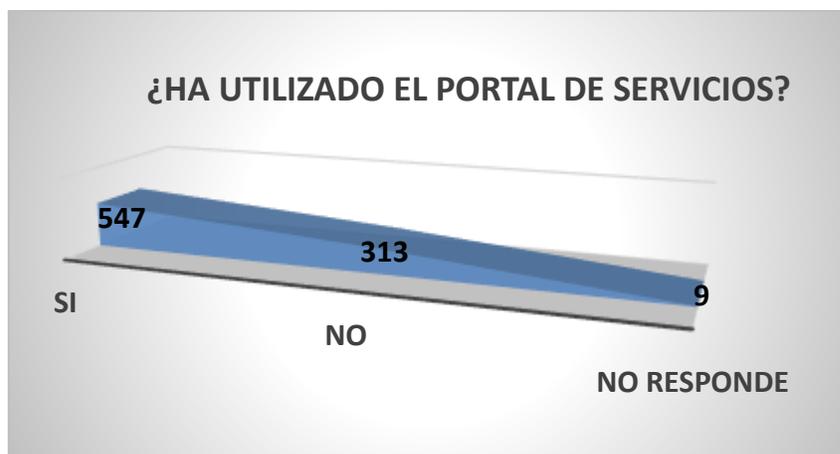
encuestada considera que no fue clara:



### 3.3 Portal de servicios

A partir del segundo trimestre de 2023 se incluye dentro de cuestionario respuestas específicas del portal del servicio, herramienta de autogestión ciudadana que se implementó en agosto de 2022.

De las ochocientas sesenta y nueve (869) personas encuestas el 63% manifiesta ha utilizado el portal de servicios, a quienes se les pregunta si dicha herramienta facilita el trámite y expedición del concepto técnico, a lo cual responde afirmativamente el 97%.

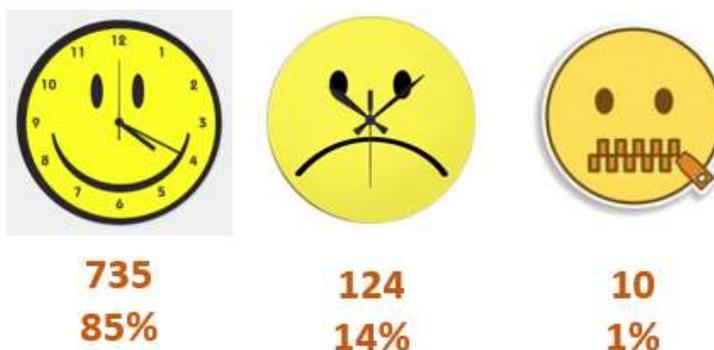


### EL PORTAL FACILITA EL TRÁMITE DEL CONCEPTO

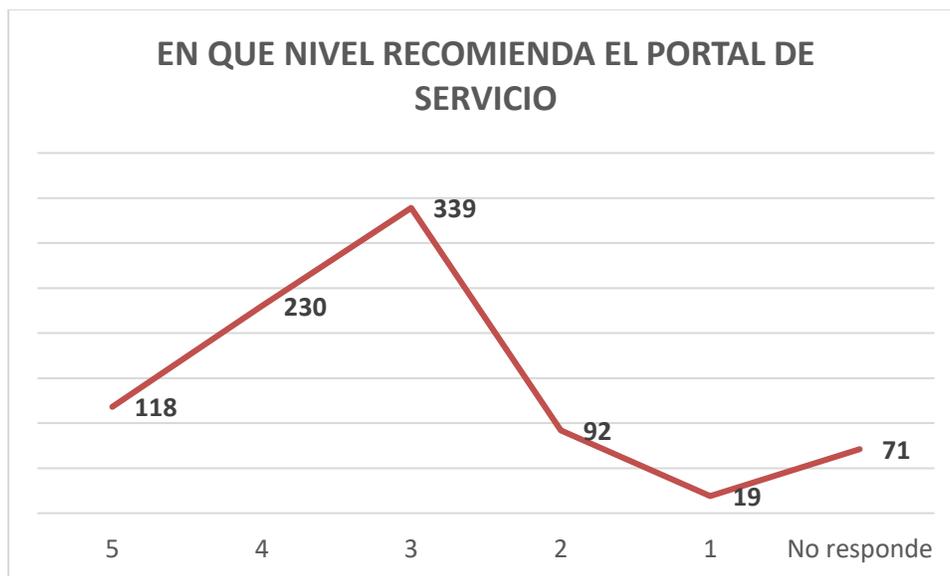
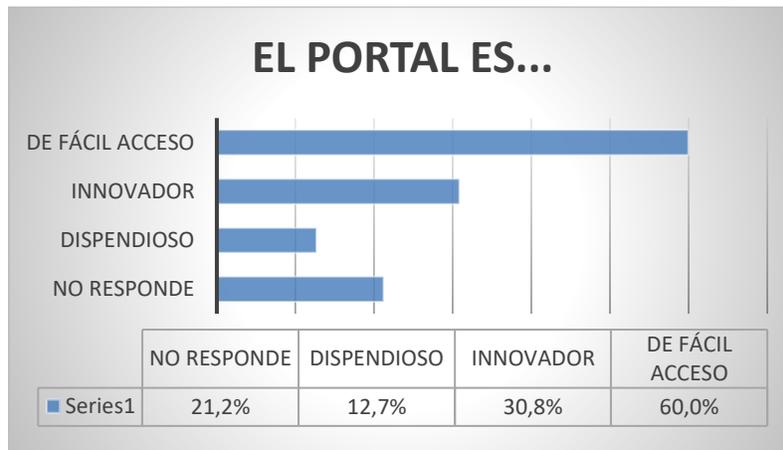


Por otra parte, se les consulta si consideran que el portal de servicio mejora los tiempos de expedición del concepto, el 85% manifiesta que sí, el 14% indica que no y el 1% prefiere no responder.

### EL PORTAL MEJORA LOS TIEMPOS DE EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS



Finalmente, en relación con el portal de servicios se le consulta a la ciudadanía su percepción frente a varios aspectos y si recomendaría el uso del mismo, el 60% (521) responde que considera accesible el portal, el 30.8% (268) lo considera innovador, el 12.7% (66) lo considera dispendioso y 21.2% (14) no responde, y el 91 de los encuestados recomendarían el portal de servicios.



### 3.3 Defensor del Ciudadano

Dentro de las encuestas se incluye una pregunta para identificar si la ciudadanía conoce la figura del “Defensor del Ciudadano” de Bomberos Bogotá, así como sus funciones, encontrando que tan solo en promedio el **20%** de ciudadanos encuestados reconoce esta figura y el **77%** no conoce la figura del defensor, el 3% de los encuestados no responden, a continuación, se desglosa este resultado por servicio:

Ilustración 2 Defensor al ciudadano



#### 4. SUGERENCIAS

- ✓ AUN TIENE MUCHAS FALLAS, Y NO ES CLARO QUE EL RECIBO NO SE GENERA DE INMEDIATO
- ✓ GENERACIÓN AUTOMÁTICA DEL RECIBO PARA PAGO
- ✓ DESCARGAR EL CONCEPTO TÉCNICO A TRAVÉS DEL PORTAL DE SERVICIOS
- ✓ INCLUIR UN GLOSARIO HAY TÉRMINOS QUE NO SON CLAROS (ALIAS, SUCURSAL)
- ✓ QUE TODO EL TRÁMITE SEA PRESENCIAL
- ✓ PAGO PSE
- ✓ QUE LOS VALORES SEAN COHERENTES CON EL ICA
- ✓ CONCEPTO DIGITAL NO FÍSICO

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

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



- PBX: 3822500 - Línea de emergencias 123
- [www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co)
- NIT: 899.999.061-9
- Código Postal: 110931