DIAGNÓSTICO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS –UAECOB-

Subdirección de Gestión Corporativa

La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos – UAECOB-, tiene como misión proteger la vida, el ambiente y el patrimonio de la población de Bogotá D.C., mediante la atención y gestión del riesgo en incendios, rescates, incidentes con materiales peligrosos y otras emergencias, 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 el 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."***

Para mejorar los niveles de confianza entre la ciudadanía y la UAECOB, y garantizar un servicio confiable, amable, digno, y eficiente, se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la cual aborda los diferentes frentes del servicio y orienta el mismo.

Con el propósito de evaluar la calidad en la prestación del servicio de la ciudadanía en la UAECOB se adelanta un proceso de auto revisión que permite comparar las acciones que se vienen adelantando en el marco del cumplimiento de la Política Pública y demás normas en materia de servicio a la ciudadanía, identificando debilidades o aquellas oportunidades que fortalezca y mejoren el servicio prestado en la entidad.

NORMATIVIDAD

Ley 962 de 06/09/2005, Senado de la Republica, Presidencia de la Republica: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información.

Ley 1437 de 18/01/2011, Senado de la Republica, Presidencia de la Republica: Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Ley 1474 de 12/07/2011, Senado de la Republica, Presidencia de la Republica: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1755 de 30/06/2015, Senado de la Republica, Presidencia de la Republica: Por el cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso Administrativo.

Decreto Nacional 2663 de 13/07/2009, Senado de la República, Presidencia de la Republica: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Acuerdo Distrital 630 de 29/12/2015, Concejo Distrital: Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones

Decreto Distrital 371 de 30/08/2010, Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá: "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".

Decreto Distrital 197 de 22/05/2014, Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."

Decreto Distrital 392 de 05/10/2015, Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá: Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1166 de julio 19 de 2016: "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

Decreto Distrital 217 de 30/09/2020, Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá: Por el cual se modifica el artículo 32 del 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”

CONPES 3 de 24/09/2019, Alcaldía Mayor de Bogotá, Política Pública Distrital De Servicio a la Ciudadanía.

Directiva 005 de 9 de octubre de 2020, Alcaldía Mayor de Bogotá, Directrices gobierno abierto de Bogotá

Directiva 001 de 3 de marzo de 2021, Alcaldía Mayor de Bogotá, Directrices para la atención de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de interés y protección de identidad del denunciante.

Circular 39 de 2003 Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá, selección y reinducción servidores de puntos de atención al ciudadano.

Circular 011 de 4 de noviembre de 2020, Veeduría Distrital lineamientos generales sobre el trámite de derechos de petición interpuestos por redes sociales.

DESARROLLO

Se adelantó revisión de las normas que dan directrices para garantizar un adecuado servicio a la ciudadanía, posteriormente a través de las matrices existentes (archivo anexo en Excel) se tomaron los formularios FOGEDI, FURAG, Política pública distrital de servicio a la ciudadanía y Ley 1712 de 2014, verificando cada uno de los criterios competencia de la Subdirección de Gestión Corporativa (servicio a la ciudadanía), estableciendo cuál de ellos son cumplidos por la UAECOB, cuales son susceptibles de mejorar y para cuales se deben tomar acciones ya que no tienen avance significativo ni desarrollo.

Una vez aplicados los instrumentos se obtienen los siguientes resultados de verificación:

FORMULARIO	No. CRITERIOS IDENTIFICADOS	No. CRITERIOS CUMPLIDOS	MEJORAR/ACTUALIZARX|	No. CRITERIOS NO CUMPLIDOS
FOGEDI	82	52	4	26
FURAG	39	16	17	6
PPDSC	63	52	4	7
1712	44	35	0	9

Es de precisar que varios de los criterios establecidos en las matrices son coincidentes entre sí, y se encuentran establecidos dentro aspectos como:

a. **Fortalecimiento de la capacidad ciudadana:** Conocimiento de trámites y servicios, campañas.
b. **Infraestructura para la prestación del servicio**: Localización, accesibilidad, disponibilidad, cobertura, infraestructura, caracterización.

c. **Cualificación del talento humano**: Perfiles, monitoreo del talento humano, capacitación, incentivos.
d. **Articulación institucional e interinstitucional**: Capacidad institucional, procesos procedimientos, protocolos, políticas, informes, sistemas de información.
e. **Mejoramiento continuo:** Planes de mejora, asignación de recursos, mecanismos de medición y canales.
f. **Transparencia activa:** publicación de información obligatoria
g. **Transparencia pasiva**: Recepción y gestión de peticiones.

RESULTADOS

Como resultado de la medición realizada mediante los formularios mencionados, a continuación, se presentan los criterios que deben ser analizados para definir acciones viables para la vigencia 2021, que permitan dar cumplimiento a los mismos.

Fortalecimiento de la capacidad ciudadana

- Implementar sistemas de información / aplicativos interactivos para la consulta y gestión de la información, como mapas, gráficas, sistemas de georreferenciación u otros.
- Habilitar la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles e interacción con la ciudadanía.
- Disponer de módulos de autogestión (totems o similares) en los puntos de atención presencial, con posibilidad de itinerancia, que permitan a los usuarios la autogestión de sus trámites
- Contar con una línea gratuita de atención al ciudadano.

Infraestructura para la prestación del servicio

- Adecuar un canal de atención telefónico para garantizar la atención de personas con discapacidad, adultos mayores, niños, etnias y otros grupos de valor por parte de la entidad
- Implementar, en la medida de las capacidades de la entidad, que la infraestructura física de la entidad cuente con las condiciones de acceso, señalización inclusiva (Ejemplo: alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas, entre otros)
- Instalar señalización en alto relieve como tipo de señalización inclusive en la entidad
- Instalar señalización en braille como tipo de señalización inclusive en la entidad
- Instalar señalización con imágenes en lengua de señas como tipo de señalización inclusive en la entidad
- Instalar pictogramas como tipo de señalización inclusive en la entidad
- Instalar sistemas de orientación espacial (Wayfinding) como tipo de señalización inclusive en la entidad

- Adquisición e instalación de tecnología que permitan y faciliten la comunicación de personas con discapacidad visual con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares

Cualificación del talento humano:

- Establecer incentivos especiales para el personal de servicio al ciudadano, de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente (Decreto 1567 de 1998, Ley 909 de 2004, Decreto 894 de 2017) y otros estímulos para quienes se encuentren con distinto tipo de vinculación (provisionales, contratistas, etc.) en la entidad
- Contratación de talento humano que atienda las necesidades de los grupos de valor (ej.: traductores que hablen otras lenguas o idiomas) con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares
- Mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano.
- Fortalecer la cualificación en atención preferencial e incluyente

Articulación institucional e interinstitucional:

- Incluir dentro del plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece
- Definir mecanismos para contar autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales
- Reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.

Mejoramiento continuo:

- Conformar el grupo de servicio a la ciudadanía mediante resolución definiendo funciones
- Registros de medición de tiempo de espera y atención telefónica.
- Tener capacidad para grabar llamadas de etnias y otros grupos de valor que hablen en otras lenguas o idiomas diferentes al castellano para su posterior traducción en la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad
- Contar con un menú interactivo con opciones para la atención de personas con discapacidad en la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad
- Contar con operadores que conocen y hacen uso de herramientas como el Centro de Relevo o Sistema de Interpretación-SIEL en línea para la atención de personas

con discapacidad auditiva en la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad

- Asesorarse en temas de Grupos étnicos para mejora de la accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios de la entidad

Transparencia pasiva:

- Contar con un procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua en la entidad

Transparencia activa:

- Garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad apropiando la norma que mejora la accesibilidad de sus archivos electrónicos
- Garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad enviando las comunicaciones o respuestas a sus grupos de valor en un formato que garantiza su preservación digital a largo plazo y que a su vez es accesible

Anexo: matrices diligenciadas

Fecha: marzo 16 de 2021

APROBADO POR

DIANA MIREYA PARRA CARDONA
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA
Defensora del Ciudadano
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

ELABORADO POR:

JASBLEIDI MOJICA CARDONA
Profesional Contratista
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

CESAR AUGUSTTO ZEA AREVALO
T. Profesional Contratista