

**INFORME DE GESTIÓN
GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA-UAECOB-
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

Contenido	
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	4
DATOS Y FUENTES:	5
1. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	6
1.1 Frecuencia y medios de presentación de las peticiones	7
1.2 Traslados por no competencia	8
1.3 Requerimientos por dependencia subtema y tipo de petición.	9
1.4 Calidad en las respuestas	10
1.5 Estado de los requerimientos.	11
1.6 Oportunidad de respuesta	11
2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB	11
2.1 Atención a la ciudadanía por medio del correo electrónico tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co	11
2.2. Atención Presencial	13
2.3 Atención Telefónica	14
2.4 Individualización de conceptos técnicos y entrega	15
2.5 Capacitación virtual – Riesgo bajo	17
3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO	18
3.1 Figura del defensor al ciudadano a través del correo institucional: defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co	18
3.2 Medición de percepción y satisfacción ciudadana	19
3.4 Divulgación y Capacitación	20

3.5	Adecuaciones y fortalecimiento de Gestión de Servicio a la Ciudadanía	20
3.6	Seguimiento a la Gestión	20
3.7	Gestión administrativa	22
RECOMENDACIONES		22

INTRODUCCIÓN

En la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, la Subdirección de Gestión Corporativa es la dependencia responsable de dar línea institucional para aplicación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., en concordancia con la misma cuenta con un equipo de trabajo que realiza acciones encaminadas a tal fin, en el marco de procedimientos y protocolos institucionales, enmarcados en la Ley que regula el tema.

A continuación, se presentan las acciones y los resultados institucionales alcanzados para el cuarto trimestre de 2020, en el marco del fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, como aporte a la planeación y evaluación de la Entidad.

OBJETIVO

Socializar los resultados y seguimientos institucionales alcanzados durante el período comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2020, los cuales se encuentran reportados, en el marco del fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, como aporte a la planeación y evaluación de la Entidad, así mismo, la formulación y seguimiento de las acciones de mejora de la UAECOB.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Consolidar el trámite de los requerimientos de la ciudadanía, en relación con la recepción, registro y gestión de las dependencias parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, conforme al procedimiento definido.
2. Analizar la atención y trámite de los requerimientos ciudadanos presentados ante la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, en el marco de los parámetros fijados por la normatividad.
3. Establecer e Identificar los aspectos de mayor relevancia en el trámite de quejas y reclamos, en la UAECOB, que se constituyen en insumo para la implementación de acciones de mejora institucional.
4. Dar a conocer los resultados de las diferentes actividades ejecutadas desde el Servicio a la Ciudadanía, verificando la satisfacción ciudadana en cuanto a la eficacia y eficiencia.

DATOS Y FUENTES:

Los datos con que se elabora el informe de gestión son el resultado de las actividades y acciones realizadas por el equipo de Servicio a la Ciudadanía, en el marco del seguimiento, acompañamiento y gestión desde los diferentes canales de interacción ciudadana con los que cuenta la UAECOB para la atención de los tramites y servicios.

Como fuentes para la captura de información se tiene:

- Plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”
- Plan de Acción de Gestión de Servicio a la Ciudadanía
- Plan de Lucha Contra la corrupción
- Resultados de las encuestas de percepción
- Informes mensuales de GSC.

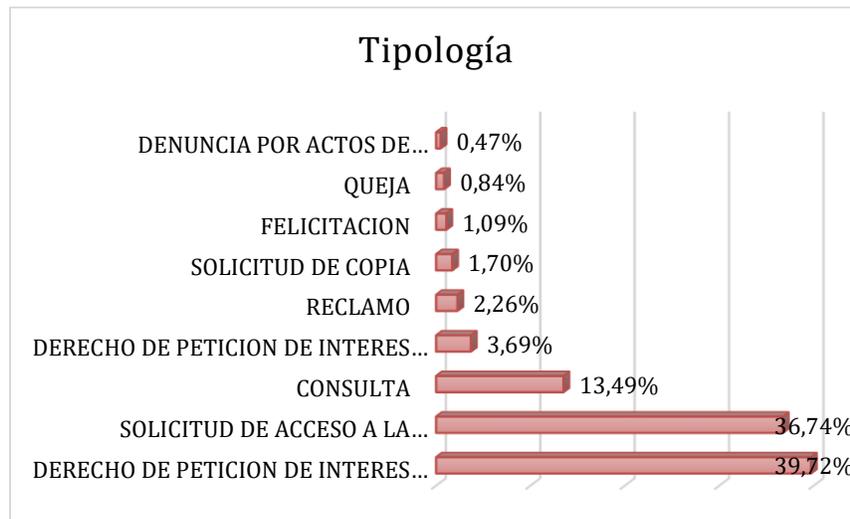
INFORME DE GESTIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA-UAECOB

1. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

Durante el cuarto trimestre de 2020 se tramitaron **quinientos cincuenta y ocho (558)** requerimientos en la UAECOB, en el siguiente cuadro se relacionan la frecuencia por tipo de requerimiento:

TIPO DE PETICIÓN	F
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	229
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	196
CONSULTA	77
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	25
RECLAMO	14
SOLICITUD DE COPIA	8
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	3
QUEJA	3
FELICITACION	3
Total	558

Fuente: Información tomada a través del Sistema Distrital de Quejas Bogotá te escucha



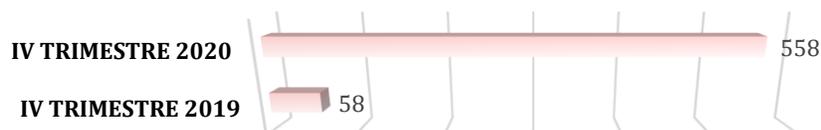
Fuente: Información tomada a través del Sistema Distrital de Quejas Bogotá te escucha

Del total de requerimientos para el cuarto trimestre 2020, el derecho de petición de interés particular representó una mayor participación con doscientos veinte nueve (229)

requerimientos, sin duda el asunto más recurrente fue inicio de trámite de conceptos técnicos, seguido de ciento noventa y seis (196) solicitudes de información, setenta y siete (77) consultas, veinte cinco (25) derechos de petición de interés general, catorce (14) reclamos, ocho (8) solicitudes de copia, tres (3) denuncias por actos de corrupción, tres (3) quejas y tres (3) felicitaciones.

Se encuentra un importante aumento del 96% en relación con el mismo período del año 2019, ya que, para el cuarto trimestre de ese año, se tramitaron tan solo cincuenta y ocho (58) requerimientos:

COMPORTAMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS IV TRIMESTRE



Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

TIPO DE PETICIÓN	4to TRIMESTRE 2019	4to TRIMESTRE 2020	Comparación del periodo vigente con el del año anterior
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7	229	222
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	196	196
CONSULTA	6	77	71
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	30	25	-5
RECLAMO	3	14	11
SOLICITUD DE COPIA	0	8	8
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	3	3
QUEJA	12	3	-9
FELICITACION	0	3	3
Total	58	558	500

Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Dentro de los aspectos a considerar en este incremento, se encuentra que la mayoría de los requerimientos hacen referencia a solicitudes dirigidas a La Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Servicio y Atención a la Ciudadanía, ya que la ciudadanía solicita información sobre los requisitos para acceder al concepto técnico.

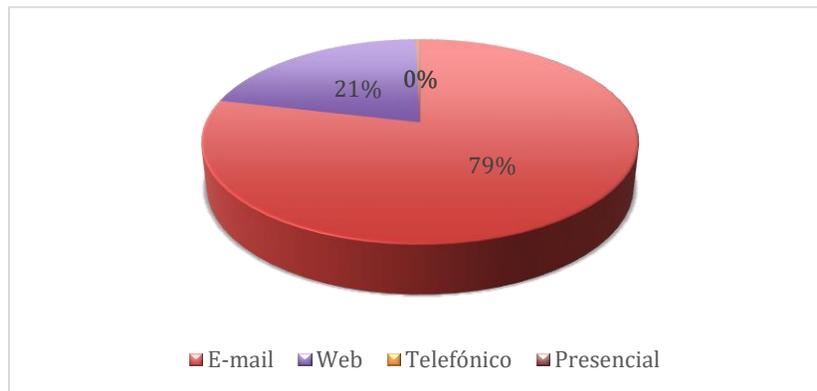
1.1 Frecuencia y medios de presentación de las peticiones

El medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos durante el trimestre reportado es el canal e-mail con un 78,40% que corresponde a **439** peticiones, los

recepcionados por medio de la plataforma “Bogotá te Escucha”, es decir web representan el 19,98%”, buzón con un 2,13%, telefónico el 0,2%, y por medio presencial el 0,2% presuntamente bajo debido al confinamiento por emergencia sanitaria debido al COVID 19:

CANAL	F
E-MAIL	439
WEB	106
BUZON	11
TELEFONO	1
PRESENCIAL	1
Total	558

Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones



Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

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

1.2 Traslados por no competencia

Durante este periodo se dio traslado a cuarenta y nueve (49) requerimientos por tratarse de temas que no eran competencia del área de atención al ciudadano de la UAECOB, siendo remitidos a las entidades de la siguiente manera:



Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

De las peticiones remitidas por no competencia el 42,59% 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, seguido de Jardín Botánico con un 16,67%, IDPYBA con un 12,96%, Secretaría de Ambiente en un 11,11%, UAESP con 7,41%, IDIGER con un 3,70%, Secretaría de Seguridad con 1,85%, Secretaría de hacienda con 1,85% y Codensa con 1,85%.

1.3 Requerimientos por dependencia subtema y tipo de petición.

Durante el periodo de reporte, las dependencias que mayor número de requerimientos tramitados fueron de Servicio a la Ciudadanía con **trescientos once (311)**, el subtema más 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 suspensión de la atención presencial en nuestros puntos de atención, así mismo las visitas de inspección y expediciones de conceptos técnicos.

La Subdirección de Gestión del Riesgo recibió un total de **ciento veintisiete (127)** requerimientos, siendo el tema más reiterado la expedición del concepto técnico de Bomberos a establecimientos de comercio, de servicio, abiertos o cerrados al público.

Por su parte, la Subdirección de Gestión Humana atendió un total de **cincuenta (50)** requerimientos, el tema más reiterativo es atención la solicitud de información para ser bombero.

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

De conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, en particular su Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones, de manera atenta se indica que la parametrización para las peticiones registradas a partir del 30/03/2020 en Bogotá te escucha es la siguiente:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(II) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

1.4 Calidad en las respuestas

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 brindarle al requirente una atención de calidad, eficaz y oportuna.

En razón al análisis mencionado se tomaron en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

Por lo anterior y teniendo en cuenta el procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en la UAECOB, se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de los 237 requerimientos cerrados desde el 01 de octubre de 2020 a 31 de diciembre de 2020, con una confiabilidad del 85% se realizó el análisis de 22 respuestas emitidas por las dependencias de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá.

Del total de requerimientos analizados, 2 es decir el 9.09% de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad.

ANEXO No. 2: INFORME DE CALIDAD UAECOB

1.5 Estado de los requerimientos.

ESTADO	F	%
Solucionado - Por respuesta definitiva	539	96,59%
En trámite por respuesta parcial	9	1,61%
En trámite por asignar - trasladar	4	0,72%
En trámite por asignación	3	0,54%
En trámite por respuesta consolidada	3	0,54%
TOTAL	558	100%

Fuente: Tomado a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS

En el periodo reportado se solucionaron quinientos treinta y nueve (539) requerimientos con respuesta definitiva representado en un 96,59%, en trámite por respuesta parcial nueve (9), en trámite por asignar – trasladar cuatro (4), en trámite por asignación tres (3) y en trámite por respuesta consolidada tres (3).

En términos generales el panorama es muy bueno considerando que las medidas adoptadas, en cuanto a los reportes semanales enviados a los responsables de cada área, para dar respuesta y cierre de los requerimientos, ha tenido efectividad en el logro del resultado en la reducción de los tiempos determinados por la Ley.

1.6 Oportunidad de respuesta

Durante el cuarto trimestre de 2020, la entidad tuvo una oportunidad del **100%**, ningún requerimiento fue contestado de manera extemporánea.

ANEXO No. 3: INFORME DE REQUERIMIENTOS FUERA DE TÉRMINOS

2. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB

2.1 Atención a la ciudadanía por medio del correo electrónico tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co

El correo de trámites de concepto fue creado como un medio alternativo para recepcionar las solicitudes de la ciudadanía debido a que la emergencia sanitaria provocó el cierre de las oficinas que prestaban servicio de manera presencial,

Durante el cuarto trimestre de 2020 se recibieron once mil ciento veinte seis (**11.126**), solicitudes, así:

SOLICITUDES	CANTIDAD
OCTUBRE	3918
NOVIEMBRE	2927
DICIEMBRE	4281
Total	11.126

Fuente: correo electrónico - tramitedeconceptos@bomberosbogota.com

En la siguiente tabla se muestran por tipo de tramite las solicitudes que han sido recibidas en este periodo:

Información (I) - envío de concepto técnico (E) - liquidaciones (L) - radicaciones (R)

TRÁMITE	TOTAL
I	118
E	171
L	6807
R	4030
Total	11.126

Fuente: correo electrónico - tramitedeconceptos@bomberosbogota.com

De acuerdo con la información, se puede afirmar que, se reciben diariamente un aproximado de 370 a 420 solicitudes ciudadanas, se liquidan entre 130 a 150, se radican entre 30 a 60, se envían entre 150 a 170 respuestas ciudadanas, se solicitan 100 aclaraciones por documentos o información incompleta.

A la fecha el correo tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co se encuentra atendiendo lo allegado por la ciudadanía con 5 días hábiles de diferencia.

Se continuó con la implementación del envío de mensajes en el pie de página del correo electrónico con el fin de mitigar cualquier tipo de fraude o acción que no está de acuerdo con los lineamientos de la entidad:

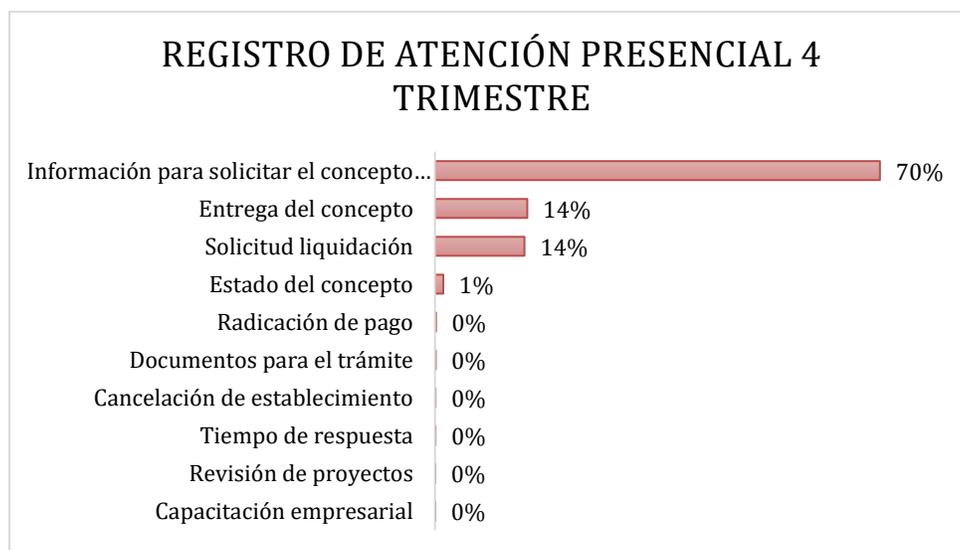
- *Hola ciudadano queremos recordarte que Bomberos Bogotá no realiza ningún tipo de rifas o sorteo, "nuestro único trabajo es proteger"*
- *Atención Ciudadano, Bomberos Bogotá NO emite comparendo o multas y no hace cierre a ningún tipo de establecimiento. "nuestro único trabajo es proteger"*
- *Tú que eres propietario de un negocio, ten en cuenta que el único pago que se realiza por las inspecciones debe hacerse en el banco o entidad financiera definida por la Tesorería Distrital. "nuestro único trabajo es proteger"*

2.2. Atención Presencial

En el período del informe, se prestó atención presencial con un total de dos mil seiscientos ochenta y nueve (2689) personas, evidenciando un aumento paulatino con respecto a trimestre anterior y en cumplimiento de las normas de bioseguridad:

TRAMITE	F	%
Información para solicitar el concepto técnico	1875	70%
Entrega del concepto	389	14%
Solicitud liquidación	377	14%
Estado del concepto	35	1%
Radicación de pago	4	0%
Documentos para el trámite	3	0%
Tiempo de respuesta	2	0%
Cancelación de establecimiento	2	0%
Capacitación empresarial	1	0%
Revisión de proyectos	1	0%
TOTAL	2689	100%

Fuente: Formato atención presencial.



Fuente: Formato atención presencial

Se puede analizar que los trámites más solicitados se encuentran el 69,7% de la ciudadanía se acerca a solicitar información para el trámite de concepto técnico, seguido de la solicitud

de entrega de concepto técnico con un 14,5% y un 14% de la ciudadanía se acercó a solicitar liquidación para pago del concepto técnico.

2.3 Atención Telefónica

Durante el periodo de reporte se continuó la atención a través de la línea celular **316 473 95 99**, así mismo, y conforme a los cronogramas por la cuarentena obligatoria se realiza atención telefónica en los números: 382 25 00 Ext 40101, 40102, teniendo las siguientes estadísticas de atención:

Tramite	Celular Corporativo	Teléfono Fijo
Información para adelantar un trámite	523	398
Tiempo de respuesta	159	13
Estado del Concepto	31	51
Verificación recibida de correo por parte de la UAECOB	27	4
Atención Presencial	14	1
Capacitación riesgo bajo	14	3
Revisión de Proyectos	4	1
Solicitan envío de Concepto Técnico	3	12
Solicitud de Información	3	1
Capacitación empresarial	2	0
Documentos para el trámite	2	33
Verificación de Condición en edificio o centro comercial	2	1
Consulta	0	1
TOTAL	784	519

Fuente: Formato recepción llamadas telefónicas.

De acuerdo al registro, setecientos ochenta y cuatro (784) llamadas recibidas en el celular corporativo, los temas reiterados fueron: Información para adelantar un trámite, tiempo de respuesta de trámite de concepto técnico y estado del concepto.

De las quinientas diecinueve (519) llamadas recibidas en la línea fija los temas reiterados fueron: Información para adelantar un trámite, estado del concepto técnico e información de documentos para el trámite

En total se registran 1.303 llamadas de la ciudadanía, de las cuales los temas más reiterados con un 70,7% información para adelantar un trámite, donde la ciudadanía requiere información de cómo se realiza el trámite en este momento debido a que ya se habilitó el trámite en general. En un 13,2 % la ciudadanía solicito información sobre el tiempo de respuesta del concepto técnico, en un 6,3% solicitaron información sobre el estado del concepto técnico.

2.4 Individualización de conceptos técnicos y entrega

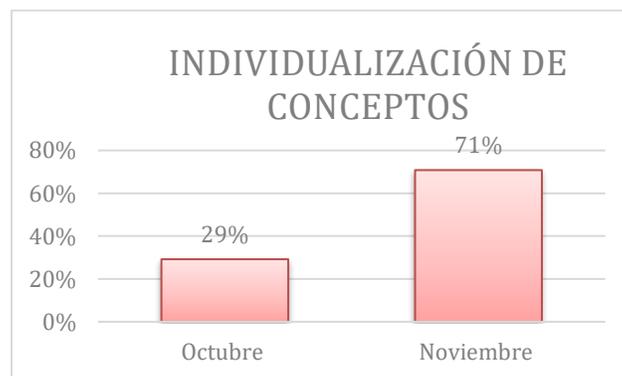
Durante el cuarto trimestre del presente año, se continuó con la actividad de individualización de conceptos técnicos, así:

se tomaron los conceptos que se encontraban en la entidad listos para su entrega, se escanearon y por medio de una matriz se registraron los datos, se tomó el número de radicado, razón social, nombre comercial, teléfono de contacto con la finalidad de tener un mayor control en la información. Esta gestión se realiza para efectuar la entrega del concepto técnico del establecimiento, por medio del correo electrónico tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co o WhatsApp, claro está, si el ciudadano aceptaba la entrega de este, durante el período se tramitó:

MES	F
OCTUBRE	217
NOVIEMBRE	519
TOTAL	733

Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC

Se realizó el envío de setecientos treinta y tres (733) conceptos técnicos individualizados y creación de la base de datos con información básica de los establecimientos de comercio según la matriz emitida. No se reporta mes de diciembre debido que para este mes no había individualización de conceptos pendientes.



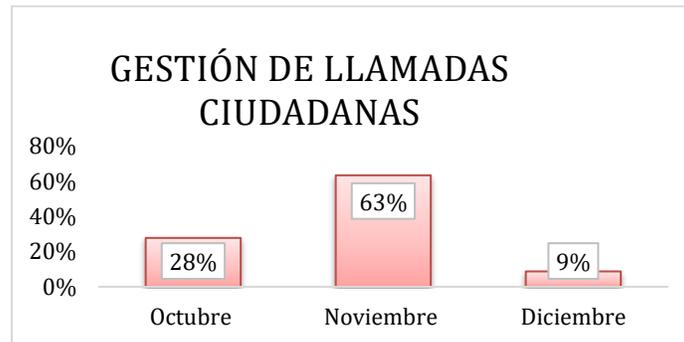
Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC

El resultado indica que el 71% de gestión de los conceptos individualizados corresponde al mes de noviembre, puesto que la gestión de individualización para el último trimestre del año estuvo condicionada por la entrega de conceptos técnicos por parte de la SGR

Para hacer efectiva esta tarea se estableció contacto telefónico con la ciudadanía para informar sobre este proceso, en este sentido se realizó setecientos sesenta y seis (766) llamadas, solicitando autorización del ciudadano para el envío del concepto técnico por WhatsApp:

MES	F
OCTUBRE	213
NOVIEMBRE	486
DICIEMBRE	67
TOTAL	766

Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC



Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC

De acuerdo con la gráfica el 63% de las llamadas realizadas en el mes de noviembre, puesto que para este periodo hubo mayor entrega de documentos por parte de la SGR para la generación de bases de información.

Por último, se remitió un total de doscientos (200) conceptos técnicos enviados a través de WhatsApp.

MES	F
OCTUBRE	130
NOVIEMBRE	70
TOTAL	200

Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC



Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC

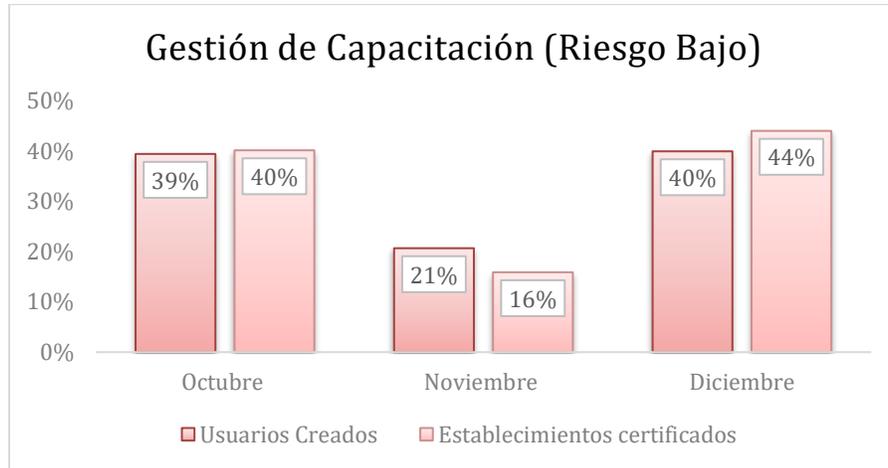
La información anterior indica que el 65% se concentra en el mes de octubre, puesto que esta gestión se condiciona por la previa autorización del ciudadano a través de las llamadas telefónicas.

2.5 Capacitación virtual – Riesgo bajo

A través de la gestión de Capacitación virtual (Riesgo Bajo) se realizó la creación de mil ciento cincuenta y dos (1152) usuarios para el acceso a la capacitación virtual a través de la plataforma de autogestión DOCEBO y un total de novecientos treinta y dos (932) establecimientos de comercio certificados a través de esta:

MES	USUARIOS CREADOS	ESTABLECIMIENTOS CERTIFICADOS
OCTUBRE	454	374
NOVIEMBRE	238	148
DICIEMBRE	460	410
TOTAL	1152	932

Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC



Fuente: Matriz de seguimiento semanal GSC

La anterior grafica informa que con un 39 y 40% de gestión de usuarios creados corresponde a los meses de octubre y diciembre, puesto que la gestión de los mismos se condiciona por la cantidad de establecimientos que solicitan el proceso de certificación a través del correo electrónico riesgobajo@bomberosbogota.gov.co, y para el mes de noviembre se presentó una menor demanda de solicitudes.

Caso similar ocurre con la cantidad de establecimientos certificados a través de la plataforma de autogestión DOCEBO, en donde la gestión se condiciona por la cantidad de personas que ingresan a la plataforma para el desarrollo de la capacitación y realizan seguimiento al proceso.

3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO

3.1 Figura del defensor al ciudadano a través del correo institucional: defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co

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, la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos expidió la Resolución 1358 DE 2020: “Por la cual se actualiza la figura del Defensor de la Ciudadanía de la Unidad Administrativa y se dictan otras disposiciones” Se elabora propuesta Plan de Acción Defensora de la Ciudadanía: A partir de las funciones establecidas para el Defensor de la Ciudadanía en la Resolución 1358 de 2020, se plantea Plan de Acción con las siguientes actividades:

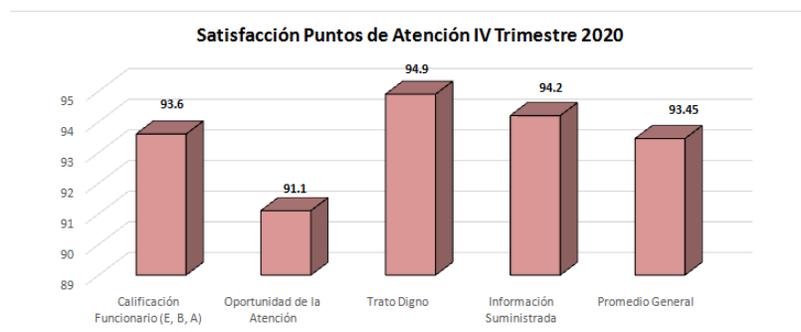
- Apoyar en las diferentes localidades de la ciudad, Ferias de Servicio, así mismo los Supercade Móvil, apoyo a la subdirección de Inspección Vigilancia Control – Secretaría General, Tema asesoramiento concepto técnico de bomberos a establecimientos comerciales, de acuerdo con la programación y los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- Divulgar la figura a través de las capacitaciones de riesgo bajo para los ciudadanos(as) que solicitan el concepto técnico de su establecimiento
- Sensibilizar al personal contratista y/o de planta con campañas de fortalecimiento en buenas prácticas de atención telefónica, a través de los correos institucionales de la UAECOB

Adicional a estas actividades se enumeran diferentes gestiones descritas en el informe adjunto.

ANEXO No. 4: INFORME DE GESTIÓN FIGURA DEL DEFENSOR A LA CIUDADANÍA IV TRIMESTRE

3.2 Medición de percepción y satisfacción ciudadana

Para identificar y conocer el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos frente a la prestación de los servicios en la UAECOB, tanto en la atención en el Área de Servicio a la ciudadanía (GSC), como la satisfacción por medio del Sistema de Gestión de Peticiones “Bogotá te Escucha” se elabora el informe con los siguientes resultados:



Fuente: PQRSD Julio, agosto y septiembre

Se puede analizar que la satisfacción de la ciudadanía frente al Sistema de Gestión de Peticiones “Bogotá te Escucha” es favorable en un 94%, lo cual indica, que las respuestas generadas por la UAECOB, son con oportunidad, claridad y calidez, y que en este sentido fueron recibidas por la ciudadanía.

Frente a la satisfacción ciudadana y los resultados generados en cuanto a las encuestas realizadas de manera telefónica en el cuarto trimestre, se generó un porcentaje con un resultado de 93,45%, promedio general, midiendo la excelencia en el servicio, si este fue

bueno o aceptable, de la misma manera la oportunidad en la atención, el trato digno generado a la ciudadanía, y la asertividad de la información suministrada.

3.4 Divulgación y Capacitación

Para el periodo en mención se adelantaron sesiones de socialización dirigidas al equipo de servicio a la ciudadanía, así mismo, al personal administrativo de la UAECOB:

4 sesiones de socialización:

- a) Socialización protocolo de atención a la ciudadanía al equipo de servicio a la ciudadanía, el 16 de octubre de 2020.
- b) Socialización de la política de tratamiento de datos al equipo de servicio a la ciudadanía por parte de la OAP, el 25 de noviembre de 2020.
- c) Sensibilización en Enfoque Diferencial dictado por la Secretaría de Integración Social el 03 de diciembre de 2020
- d) Socialización proceso de los recibos de caja recomendaciones y aclaraciones, con el equipo de servicio a la ciudadanía el 16 de diciembre de 2020.

3.5 Adecuaciones y fortalecimiento de Gestión de Servicio a la Ciudadanía

Desde la Subdirección de Gestión Corporativa, se realizó seguimiento el plan de choque - Reactivación de Visitas y Expedición de Conceptos Técnicos que se implementó en el mes de septiembre tomando en consideración el alto volumen de las solicitudes que llegan por parte de la ciudadanía, teniendo en cuenta las medidas de bioseguridad y autocuidado, de manera conjunta con la Subdirección de Gestión de Riesgo y el Área Financiera, se da continuidad con los procesos de atención y gestión de las solicitudes en lo posible a través del correo establecido para tal fin, así mismo, la gestión para las capacitaciones virtuales concepto técnico de riesgo bajo a través de riesgobajo@bomberosbogota.gov.co de manera presencial y telefónica, se brinda información a la ciudadanía, en este orden, se integró con apoyo de gestión del riesgo las visitas a partir del 14 de diciembre de 2020 por parte de la empresa WAY GROUP, para mejorar la oportunidad de la aprobación o no del concepto técnico y consulta del mismo a través del enlace, <https://certificados.bomberosbogota.co>.

ANEXO No. 5: PLAN DE CHOQUE REACTIVACIÓN DE VISITAS Y EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS TÉCNICOS

3.6 Seguimiento a la Gestión

- a) Para la evaluación de los tres indicadores de medición del Gestión de Servicio a la Ciudadanía, se realizó el reporte respectivo frente a los avances, el cual indica un cumplimiento de las metas por encima del 95%.

ANEXO No. 6: INDICADORES DE GESTIÓN.

- b) Así mismo, se realizó seguimiento y reporte de los avances a las acciones planteadas en el Plan de acción, el cual incluye dos actividades que impacten a la UAECOB frente a los procesos transversales que realiza Gestión de Servicio a la Ciudadanía, en este sentido, se cumplió en el avance de la actualización de los documentos asociados los procedimientos y cuatro (4) capacitaciones para el equipo de servicio a la ciudadanía.

ANEXO No. 7: PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL GSC.

- c) En cuanto al plan de mejoramiento existen varios hallazgos relacionados con la mejora en el servicio y proceso de certificación ISO:9001-2015, en este sentido se ha adelantado las siguientes acciones:
- **Hallazgo N° 10.1** Solicitud a planeación requiriendo apoyo técnico para la puesta en marcha del sistema digital de turnos para la atención de la ciudadanía con radicado ID 57503 en el cual responden que se realizó un diagnostico con la finalidad de contactar al proveedor e iniciar proceso de contratación para el año 2021.

ANEXO No 8: PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO.

- d) En cuanto al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadana se tienen actividades programadas en cuatro (4) de los componentes, se destacan las actividades en cuanto a la racionalización y virtualización de trámites, trabajo articulado con la Oficina de Planeación y Subdirección de Gestión del Riesgo, en este sentido, se ha participado activamente en el proceso de racionalización y virtualización, proceso que incluye las mesas de seguimiento contrato 427 de 2019 Dis3tech nuevo Sistema de Información Misional.

Dentro de los aspectos a realizar, se tienen:

- ✓ Plataforma WEB de los sistemas de información de la UAECOB
- ✓ Actualización y ajustes a los manuales de los usuarios de los sistemas
- ✓ Caracterización de usuarios de la UAECOB

Frente a los avances existe un 70% de cumplimiento en las actividades planteadas de la matriz de seguimiento.

ANEXO No 9: AVANCES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

- e) Se realizan ajustes para actualización de documentos asociados a Gestión de servicio a la Ciudadanía:
- ✓ Caracterización del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía en trámite de actualización
 - ✓ Ajustes de indicadores en trámite de actualización
 - ✓ Revisión de Riesgos en trámite de actualización
 - ✓ Protocolo de atención a la ciudadanía (lineamiento de atención con enfoque diferencial – poblacional) aprobado y publicado en WEB de la entidad
 - ✓ Política de tratamiento de privacidad y tratamiento de datos aprobada y publicada en la WEB de la entidad

3.7 Gestión administrativa

- a) Para la gestión administrativa con relación a la revisión de informes contractuales se realiza una división estratégica con una asignación proporcional de contratistas con la finalidad de repartir la cantidad de trabajo evitando errores al realizar las revisiones contractuales evitando reprocesos.
- b) Se lleva a cabo mensualmente el control y seguimiento a la presentación y radicación de cuentas de los veintiún contratistas que hacen parte del equipo.

ANEXO No. 10: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

RECOMENDACIONES

- 1) Realizar evaluación y ajustes al sistema de telefonía de la UAECOB, que permita que cada uno de los designados de servicio a la ciudadanía atienda las llamadas desde sus computadores (con sistema de diademas) y se oriente a la ciudadanía en su gestión del concepto técnico a través de la plataforma que se implementará a partir de la implementación del nuevo sistema misional.
- 2) Adecuar la oficina de servicio a la ciudadanía disponiendo de dos módulos o puestos con computador para que la ciudadanía realice su gestión con orientación del equipo de servicio a la ciudadanía.
- 3) Designación referente por dependencia para el proceso de medición de satisfacción ciudadana.
- 4) Utilizar los formatos establecidos y publicados en la ruta de calidad para el trámite de requerimientos.

- 5) Trasladar oportunamente los requerimientos entre dependencias.
- 6) Verificar competencias de cada dependencia frente a las peticiones ciudadanas.
- 7) Informar oportunamente los cambios de designado.

APROBADO:


DIANA MIREYA PARRA CARDONA
Defensora de la Ciudadanía UAECOB



REVISADO:

Jasbleidi Mojica Cardona
Líder Gestión de Servicio a la Ciudadanía

ELABORADO POR:



CESAR A. ZEA AREVALO
Contratista T. Profesional
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía



CAROLINA AGUILAR ROMERO
Contratista. SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

La información fue suministrada por Equipo de Gestión de Servicio a la Ciudadanía y tomada de los registros de atención, Sistema Bogotá te Escucha, SIM y SAP