



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

PRIMER TRIMESTRE 2023

| | |
|--|---|
| INTRODUCCIÓN | 2 |
| OBJETIVO | 2 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 2 |
| DATOS Y FUENTES | 2 |
| 1. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA..... | 3 |
| 1.1 Frecuencia de los medios de presentación de las peticiones | 3 |
| 1.2 Traslados por no competencia | 4 |
| 1.3 Requerimientos por dependencia subtema y tipo de petición. | 5 |
| 1.4 Calidad en las respuestas | 6 |
| 2 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | 6 |
| 3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO..... | 8 |
| 3.1 Portal de servicios:..... | 8 |
| 3.2 Satisfacción ciudadana | 8 |
| 3.3 Divulgación Defensoría de la ciudadanía: | 9 |
| RECOMENDACIONES | 9 |

INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Gestión Corporativa lidera la implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía en Bomberos Bogotá, a través del proceso de servicio a la ciudadanía, que tiene como objetivo “Establecer las directrices de interacción entre la entidad y la ciudadanía a través de canales efectivos de comunicación para prestar una atención oportuna en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y demás normas que regulan la atención ciudadana”, en este sentido se presentan las acciones y los resultados institucionales alcanzados durante el primer trimestre de 2023.

OBJETIVO

Socializar los resultados y avances alcanzados durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo 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 los mismos 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 primer trimestre de 2023, en Bomberos Bogotá se recibieron y tramitaron **QUINIENTAS NOVENTA Y TRES (593) requerimientos**, doscientos sesenta y siete menos que el mismo trimestre de la vigencia anterior, así:

Tabla No. 1 Total de requerimientos por tipo

| TIPO DE PETICIÓN | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|-------|------------|
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 361 | 60,88% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 180 | 30,35% |
| RECLAMO | 29 | 4,89% |
| QUEJA | 10 | 1,69% |
| FELICITACION | 4 | 0,67% |
| SOLICITUD DE COPIA | 4 | 0,67% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 3 | 0,51% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 2 | 0,34% |

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Es importante mencionar que este total no será coincidente con los valores reportados en los informes mensuales (enero, febrero y marzo) 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 registrado por Bomberos Bogotá, conforme a lo establecido en la guía para elaboración de informes de dicha entidad.

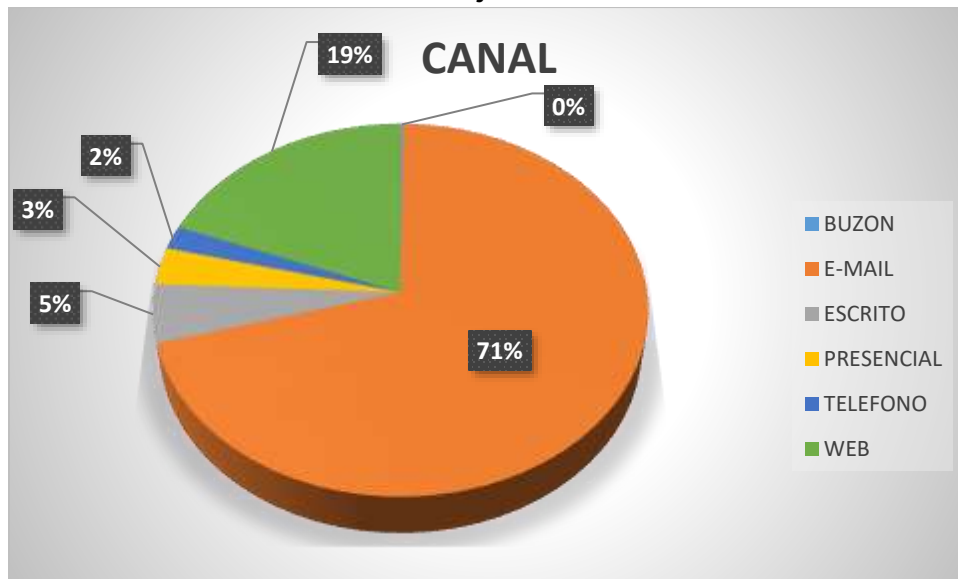
Del total de requerimientos para el primer trimestre 2023, la petición de interés particular presenta la mayor participación en relación con los trimestres anteriores, para el periodo reportado se tramitaron trecientos sesenta y un (361), es decir el 60.8% del total de las peticiones atendidas, seguida por la peticiones de interés general con el 30.3%; así mismo, el asunto más recurrente continua relacionándose con el trámite y expedición de conceptos técnicos, las demás tipología se encuentran por debajo del 5%, y representan el 9% del total de requerimientos, así mismo, como se observará más adelante, a que la dependencia con mayor número de requerimientos, es la Subdirección de Gestión de Riesgo.

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 71% que corresponde a cuatrocientos diez y ocho (418) peticiones, seguido por el canal web representan el 19% que corresponde a ciento trece (113) peticiones, mientras que los canales escrito, presencial, telefónico y buzón presentan un estándar ya que se encuentran en un promedio del 4 y 2%, 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:

Grafica 01: 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 veinte seis (26) 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 a lo establecido legalmente:

Tabla 02: Traslados por no competencia

| ENTIDAD | TOTAL |
|------------------------|-------|
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 8 |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | 5 |
| SUBRED SUR OCCIDENTE | 4 |
| CODENSA | 3 |
| UAESP | 2 |

| | |
|----------------------------------|---|
| CATASTRO | 1 |
| VANTI | 1 |
| SECRETARIA DE SALUD | 1 |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 1 |

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

De las peticiones remitidas por no competencia EL 29% 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 Secretaría de Ambiente con un 18%, SUD RED con 15% y otras entidades distritales con porcentajes inferiores al 10%.

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 doscientos setenta y cinco (275) peticiones que representa el 46.37% 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 03: Número de requerimientos por dependencias

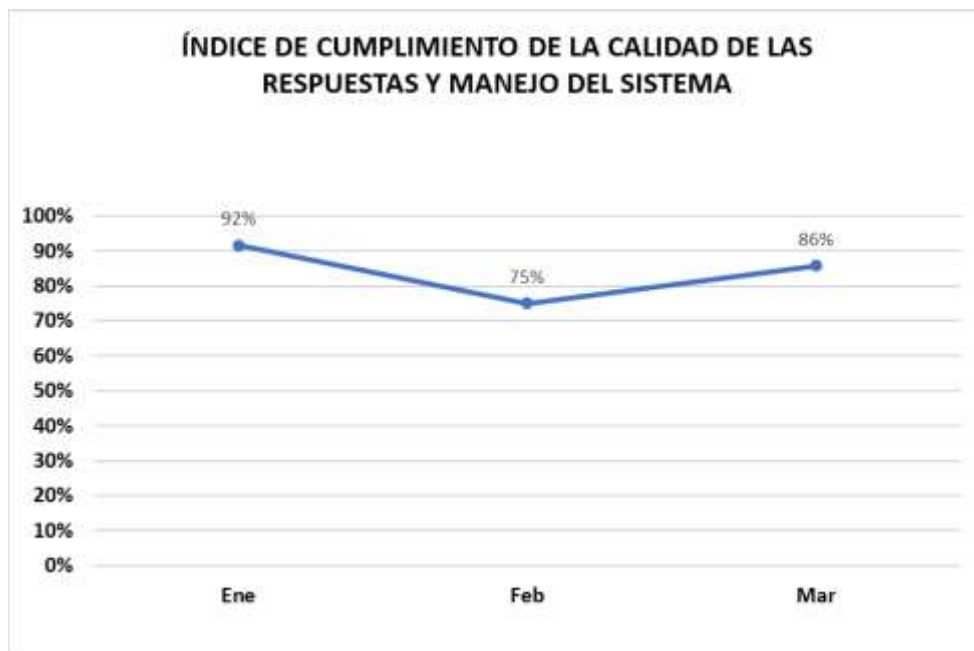
| DEPENDENCIA | TOTAL | PORCENTAJE |
|--|-------|------------|
| SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO | 275 | 46,37% |
| SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA | 151 | 25,46% |
| OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA | 104 | 17,54% |
| SUBDIRECCION OPERATIVA | 39 | 6,58% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 9 | 1,52% |
| COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 6 | 1,01% |
| DIRECCION GENERAL | 3 | 0,51% |

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Por su parte Subdirección de Gestión Humana atendió un total de ciento cincuenta y un (151) requerimientos, representado en el 25.46% asociados requerimientos laborales y servicio a la ciudadanía con el 17% de solicitudes de información o peticiones de interés particular para el trámite y expedición del concepto técnico de Bomberos.

1.4 Calidad en las respuestas

Para el análisis se toma una muestra de los quinientos cuarenta y tres (543) requerimientos tramitados desde el 01 de enero al 31 de marzo de 2023, se realizó el análisis de ochenta (80) respuestas emitidas por las dependencias de la entidad, encontrando que sesenta y siete (67) es decir el 84% de la muestra cumple con los criterios de calidad, y de acuerdo a cada mes se obtuvo el siguiente resultado:



De acuerdo al análisis realizado, los porcentajes de cumplimiento es de:

| | |
|---------------------|-----|
| OPORTUNIDAD: | 99% |
| COHERENCIA: | 99% |
| CLARIDAD: | 99% |
| CALIDEZ: | 89% |
| MANEJO DEL SISTEMA: | 84% |

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

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 primer trimestre de 2023 se atendieron catorce mil cuatrocientos veintiocho, así:

CIUDADANOS ATENDIDOS



Por otra parte, se realizaron diez y nueve mil ochocientos procesos para el trámite inicial de los conceptos técnicos, así:

ç

PORTAL DE SERVICIOS EXPEDICIÓN DEL CONCEPTO TÉCNICO



3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO

3.1 Portal de servicios:

El 6 de marzo desde servicio a la ciudadanía se realizó un ejercicio para recolectar observaciones, comentarios o sugerencias para el portal de servicios, de acuerdo con la gestión que adelantan desde el usuario: servicio ciudadano.

El 16 de marzo de 2023 se adelanta mesa de trabajo entre colaboradores de servicio a la ciudadanía y la Subdirección de Gestión del Riesgo, específicamente de los procesos que vienen adelantando COLSUBSIDO y Banco Agrario en el Portal de servicio para la expedición del Concepto técnico de las sedes de dichas razones sociales, así mismo, se analizan y toman decisiones frente al porcentaje para la emisión de conceptos de las empresas con alto número de sedes.

Durante mesa de trabajo para estudio de caso del 17 de marzo de 2023, entre colaboradores de servicio a la ciudadanía y la Subdirección de Gestión del Riesgo, se identificaron algunos aspectos a tener en cuenta para el diagnóstico del portal de servicios.

El 21 de marzo de 2023 se adelanta reunión entre Subdirección de Gestión del Riesgo y Servicio a la Ciudadanía, durante la cual se revisa y aprueba la matriz diagnóstica del portal de servicios.

El 22 de marzo se adelanta mesa de trabajo entre colaboradores de servicio a la ciudadanía y la Subdirección de Gestión del Riesgo durante la cual se realiza lectura revisión y ajustes al Procedimiento y Guía de portal de servicios.

Se desarrollaron tres (3) espacios los días 7, 10 y 15 de marzo de 2023, en cada una de estas fechas se explicaron aspectos importantes a tener en cuenta durante trámite de conceptos técnicos a través del portal de servicios.

3.2 Satisfacción ciudadana

De enero a marzo de 2023 se aplicaron un total de 1,616 encuestas de satisfacción frente al servicio prestado en la Bomberos Bogotá, es decir el 15% de muestra tomado del total de ciudadanos atendidos por el equipo de servicio a la ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, obteniendo una satisfacción ciudadana del 98%, en comparación con el cuarto trimestre de 2022, se observa una pequeña disminución de un punto, ya que en dicho período se obtuvo un 99% de satisfacción.

ANEXO No. 4: INFORME SATISFACCIÓN CIUDADANA

Por otra parte, Se adelanta revisión de las Leyes que establecen la conformación de las oficinas de relacionamiento en el distrito, la caja de herramientas propuesta por la Función Pública, así como los conceptos de la CNSC, en este sentido se establecen en un documento aquellos aspectos que pueden ser considerados para la conformación del equipo técnico de relacionamiento en la entidad.

3.3 Divulgación Defensoría de la ciudadanía:

Durante el primer 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.

3.4 Socialización y formación

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.

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.



AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirectora de Gestión Corporativa
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá

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

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

| DEPENDENCIA/SUBTEMA | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | RECLAMO | QUEJA | FELICITACION | SOLICITUD DE COPIA | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | TOTAL |
|---|---|--|-----------|-----------|--------------|--------------------|--------------------------------------|----------------------------------|------------|
| SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO | 137 | 105 | 26 | 1 | 1 | 4 | 1 | 0 | 275 |
| AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES | 4 | 3 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 10 |
| CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS. | 10 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 30 |
| COMUNICACIONES PRENSA Y PROTOCOLO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 7 |
| EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO | 111 | 80 | 24 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 218 |
| GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| (en blanco) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA | 141 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 151 |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL | 9 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES | 78 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 85 |
| (en blanco) | 41 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 41 |
| OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA | 52 | 42 | 2 | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 | 104 |
| ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES | 8 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL | 0 | 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 | 25 | 3 | 2 | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 | 38 |
| Traslado a entidades distritales | 17 | 29 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 46 |
| (en blanco) | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| SUBDIRECCION OPERATIVA | 21 | 17 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 39 |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES | 14 | 11 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 26 |
| EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| (en blanco) | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 9 |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| CONCEPTO TECNICO A ESPECTACULOS PIROTECNICOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 2 | 6 |
| Ausentarse del cumplimiento de la funcion cargo servicio o llegar tarde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Conflicto de intereses | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| PROCESO DISCIPLINARIO | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES | 0 | 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 | 0 | 1 |
| REVISION DE PROYECTOS DE PLANOS ESTRUCTURALES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Traslado a entidades distritales | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| DIRECCION GENERAL | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| TOTAL | 361 | 180 | 29 | 10 | 4 | 4 | 3 | 2 | 593 |



SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA DISTRITAL DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS 1ER TRIMESTRE DE 2022

La Subdirección de Gestión Corporativa a través de servicio a la ciudadanía realiza un análisis aleatorio a la calidad de las respuestas y tramites efectuados por las diferentes dependencias de Bomberos Bogotá, ante los requerimientos presentados por la ciudadanía, esto con el fin de tomar acciones que garanticen respuestas adecuadas y en el marco normativo teniendo en cuenta los siguientes criterios:

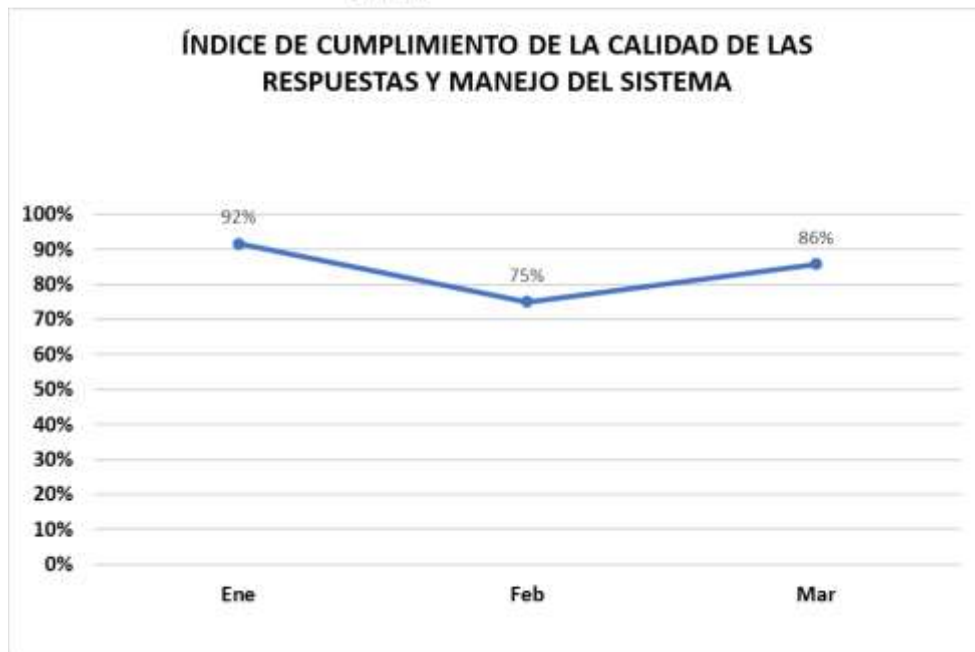
Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

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 cordial es 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.

Para el análisis se toma una muestra de los quinientos cuarenta y tres (543) requerimientos tramitados desde el 01 de enero al 31 de marzo de 2023, se realizó el análisis de ochenta (80) respuestas emitidas por las dependencias de la entidad, encontrando que sesenta y siete (67) es decir el 84% de la muestra cumple con los criterios de calidad, y de acuerdo a cada mes se obtuvo el siguiente resultado:



De acuerdo al análisis realizado, los porcentajes de cumplimiento es de:

| | |
|----------------------------|------------|
| OPORTUNIDAD: | 99% |
| COHERENCIA: | 99% |
| CLARIDAD: | 99% |
| CALIDEZ: | 89% |
| MANEJO DEL SISTEMA: | 84% |

En este orden de ideas, a continuación, se relacionan las situaciones evidenciadas, así como las recomendaciones para evitar que estas se presenten nuevamente:

1. Los requerimientos 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.
2. El requerimiento, no cumple con los criterios de Calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento correspondiente a la petición ciudadana, por lo tanto, no se puede evaluar la respuesta dada a la misma
3. La respuesta al requerimiento Nro. 3006342021, carece de coherencia, ya que el contenido de la misma no se relaciona con la solicitud, específicamente el ciudadano



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

AMALIN ARIZA MAHUAD

Subdirectora de Gestión Corporativa

Elaboró: JASBLEIDI MOJICA CARDONA, Contratista Subdirección de Gestión Corporativa – SC



INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA PRIMES TRIMESTRE DE 2023

| | |
|----------------------------------|---|
| INTRODUCCIÓN | 2 |
| 1. OBJETIVO | 2 |
| 2. METODOLOGÍA | 3 |
| 3. RESULTADOS..... | 4 |
| 3.1 Caracterización..... | 4 |
| 3.2 Satisfacción General..... | 6 |
| 3.3 Defensor del Ciudadano | 8 |
| CONCLUSIONES | 9 |



INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CUARTO TRIMESTRE DE 2022

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 primer trimestre de 2023, El ejercicio de medición de la satisfacción ciudadana se realiza teniendo en cuenta:

- © Tiempos de respuesta de las PQRSD de la prestación del servicio y/o desarrollo de la actividad.
- © 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 servicio prestado al ciudadano(a).

Para el cuarto 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 enero, febrero y marzo 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 primer trimestre del 2023 la encuesta se aplicó entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2023, es de agregar, que del cuestionario asociado al proceso de satisfacción ciudadana se tomaron las preguntas de acuerdo con las necesidades identificadas desde las áreas.

Tabla 1. Ficha técnica de servicios

| CRITERIO | DESCRIPCIÓN |
|---|--|
| NOMBRE DE LA ENCUESTA | Encuesta de Satisfacción ciudadana de Bomberos Bogotá |
| REALIZADA POR | UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Subdirección de Gestión Corporativa Proceso de servicio a la ciudadanía |
| PERÍODO DE MEDICIÓN | Primer trimestre |
| ÁREA DE COBERTURA | Bogotá D.C. |
| OBJETIVO DE LA ENCUESTA | 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. |
| SERVICIOS MEDIDOS | Atención ciudadana (conceptos técnicos) |
| TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS: | Contacto directo con el ciudadano a través de los canales telefónica, virtual y presencial |
| NÚMERO DE PREGUNTAS | Quince (15) |
| ENCUESTAS FALLIDAS | 84 |
| TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS | 1616, con porcentaje de representación del 30% |
| SATISFACCIÓN GENERAL | 98% |
| META 2023 | 97% |

3. RESULTADOS

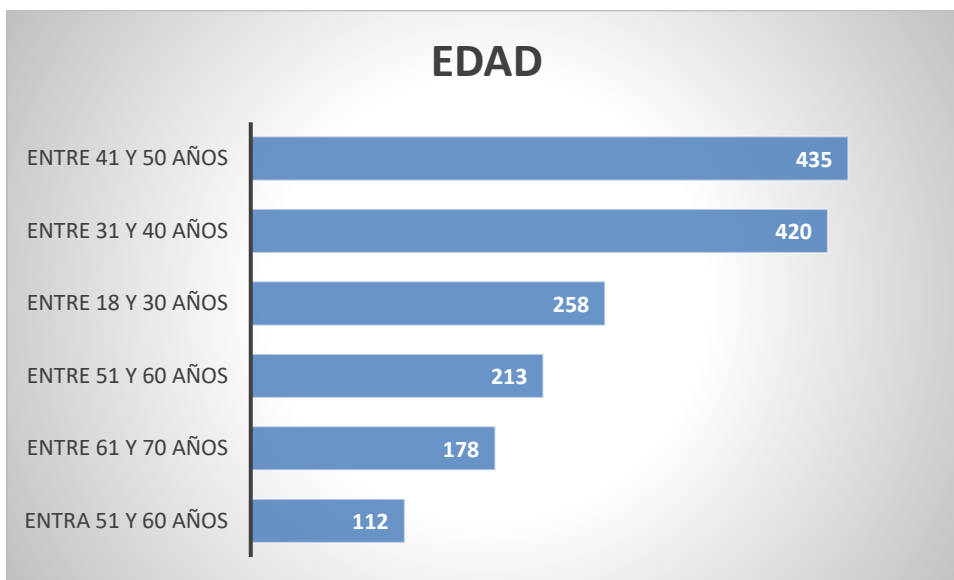
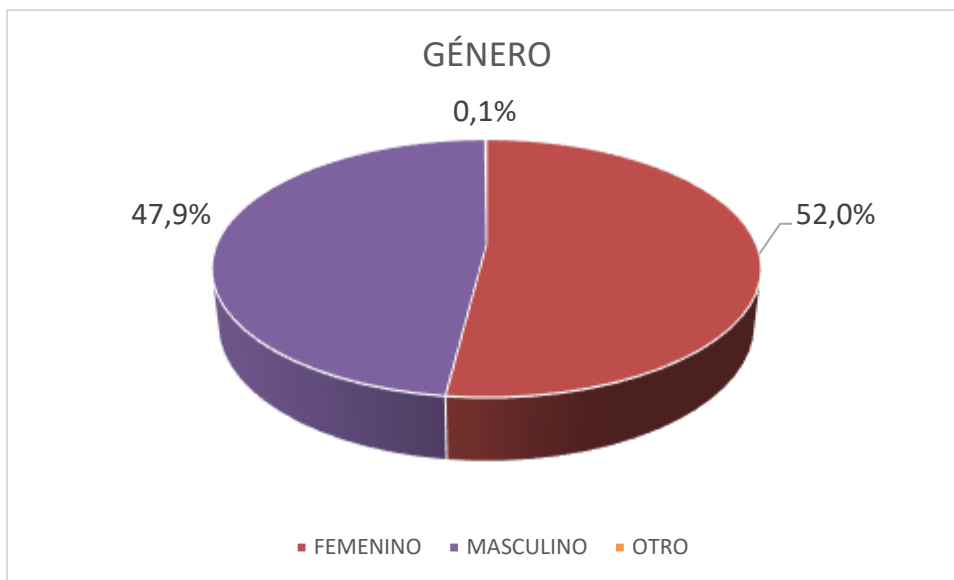
3.1 Caracterización

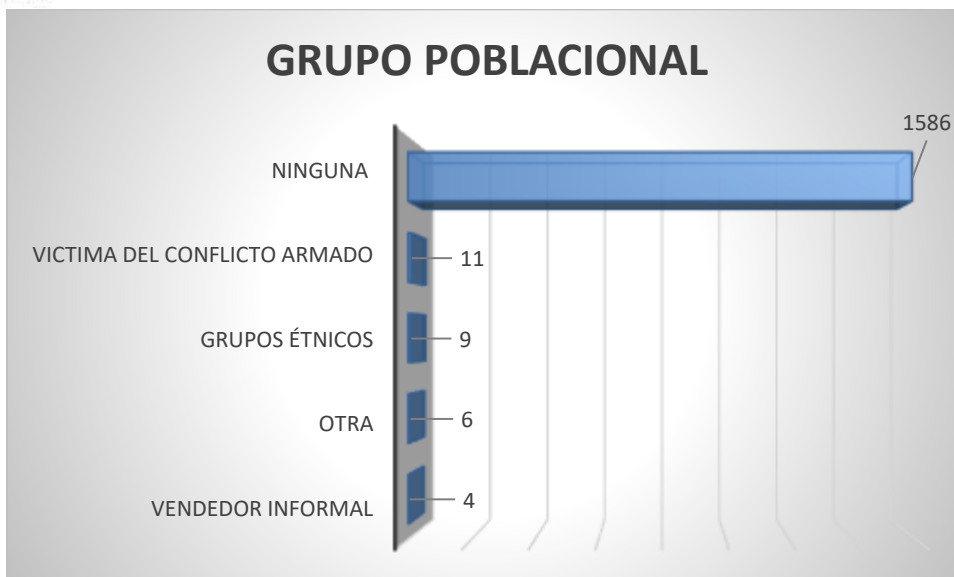
De las mil seiscientos diez y seis (1.616) encuestas aplicadas, se obtienen los siguientes datos de caracterización:

El 52% de la ciudadanía que contestó la encuesta se identificó como mujer, el 47.8% como hombre y el restante seleccionó la opción otros, el 53% de las personas encuestadas refieren encontrarse sobre los 30 años, el 13% entre 18 y 30 años, y el 34% más de 50 años.

El 98% de la población encuestada manifiesta no pertenecer a ningún grupo poblacional específico y en este mismo porcentaje no ser persona con discapacidad.

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





Fuente: encuestas aplicadas 4o trimestre 2022

3.2 Satisfacción General

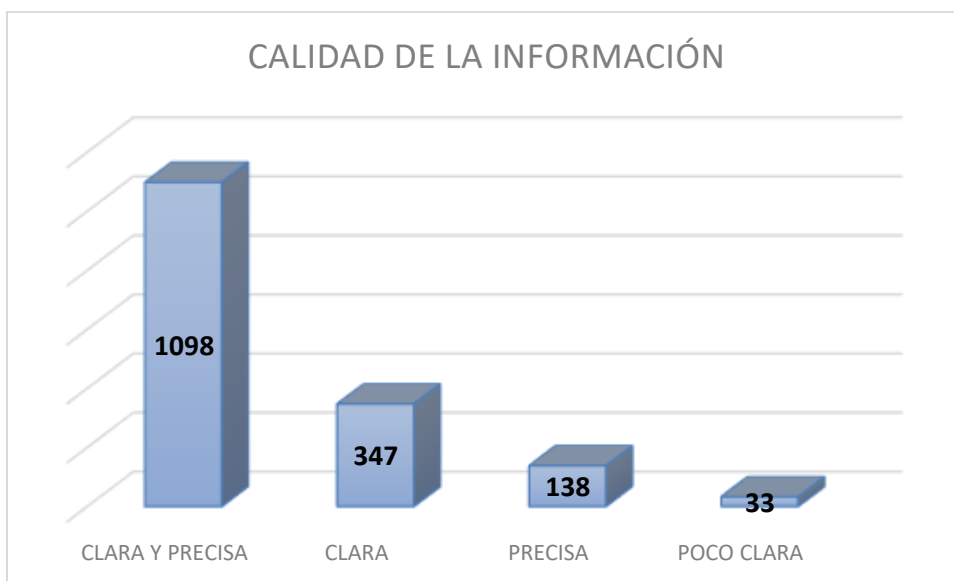
Una vez realizada la ponderación de acuerdo con la participación de la ciudadanía en la aplicación de la encuesta para cada servicio, para el primer trimestre de 2023 se alcanzó un promedio de satisfacción general del **98%**:

Ilustración 1. Satisfacción general



Fuente: encuestas aplicadas 4o trimestre 2022

En cuanto a la calidad de la información brindada mil noventa y ocho (1098) ciudadanos considera que la información clara y precisa, tan solo el 2% de la población encuestada considera que no fue clara:



Comentarios y recomendaciones ciudadanas:

“Poder pagar con PSE”

“Mayor atención por correo”

“Mayor agilidad en los procesos”

“Realizar estas ferias más a menudo”

“Que todos los procesos sean un poco más ágil”

“Vía telefónica y chat son deficientes contestan el mensaje después de varios días”

“Mejorar el manejo de la plataforma para pago de conceptos”

“Realizar un tutorial sobre el manejo de la plataforma para inscribir las organizaciones y generar la solicitud de visita dado que hay gente que no tiene cercanía con esta plataforma”

“La atención fue muy buena, cordial y clara”

“Que sigan con esa actitud, porque ayudan mucho”

“Dar respuesta a los correos”

“Que habiliten canales de comunicación electrónicos y que su tiempo de respuesta sean menores”

3.3 Defensor del Ciudadano

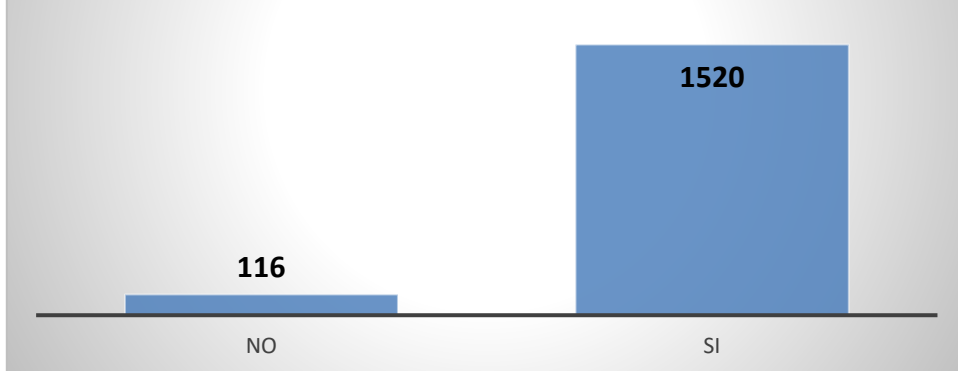
Dentro de las encuestas se incluye una pregunta para identificar si la ciudadanía conoce la figura del “Defensor del Ciudadano” de Bomberos Bogotá, así como sus funciones, encontrando que tan solo en promedio el **11%** de ciudadanos encuestados reconoce esta figura y el **89%** no conoce la figura del defensor, a continuación, se desglosa este resultado por servicio:

Ilustración 2 Defensor al ciudadano



Finalmente se consultó con la ciudadanía si consideraba que los canales de interacción fueron suficientes, encontrando que el 98%, es decir 1.520 ciudadanos los consideran suficientes y tan solo el 6% los consideran insuficientes:

SON SUFICIENTES LOS CANALES DE INTERACCIÓN



CONCLUSIONES

De enero a marzo de 2023 se aplicaron un total de 1,616 encuestas de satisfacción frente al servicio prestado en la Bomberos Bogotá, es decir el 15% de muestra tomado del total de ciudadanos atendidos por el equipo de servicio a la ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, obteniendo una satisfacción ciudadana del 98%, en comparación con el cuarto trimestre de 2022, se observa una pequeña disminución de un punto, ya que en dicho período se obtuvo un 99% de satisfacción.



AMALÍN ARIZA MAHUAD

Subdirectora de gestión Corporativa

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

