



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

TERCER 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.....	7
2 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	8
3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO	9
3.1 Satisfacción ciudadana.....	9
3.2 Socialización y formación.....	10
3.3 Divulgación.....	10
RECOMENDACIONES.....	11

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 tercer trimestre de 2023.

OBJETIVO

Socializar los resultados y avances alcanzados durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 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 tercer trimestre de 2023, en Bomberos Bogotá se recibieron y tramitaron a través del sistema distrital de gestión de peticiones TRECIENTAS CINCUENTA (350) peticiones ciudadanas, así:

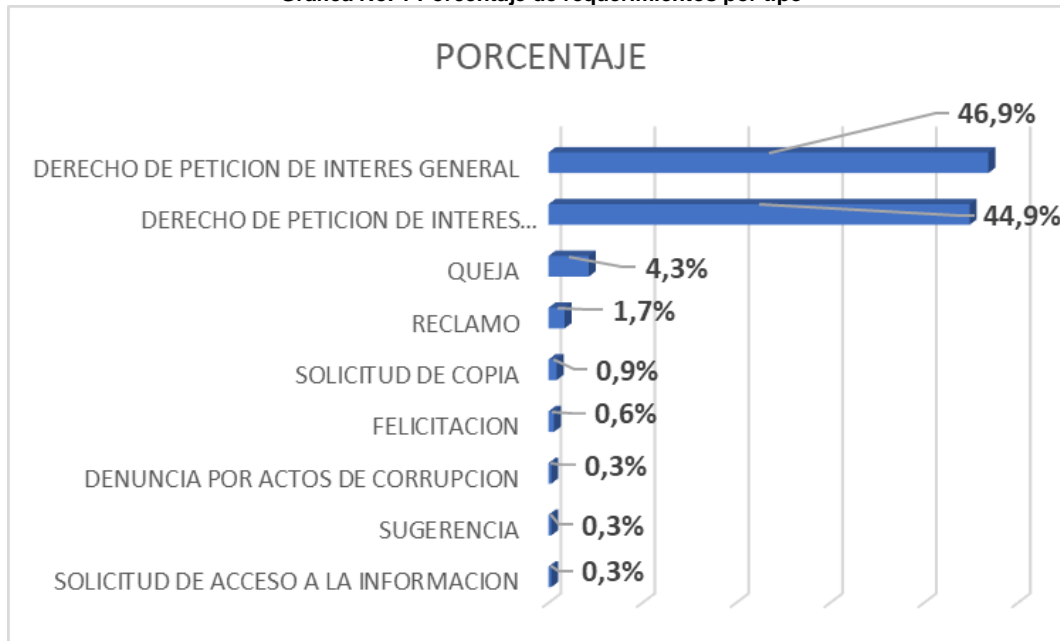
Tabla No. 1 Total de requerimientos por tipo

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
-------------------	-------

DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	164
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	157
QUEJA	15
RECLAMO	6
SOLICITUD DE COPIA	3
FELICITACION	2
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1
SUGERENCIA	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1
TOTAL	350

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Gráfica No. 1 Porcentaje de requerimientos por tipo



Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Es importante mencionar que este total no será coincidente con los valores reportados en los informes mensuales (julio, agosto, septiembre) 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 tercer trimestre 2023, las peticiones de interés particular presentan mayor participación en relación con los trimestres anteriores, para el periodo reportado se tramitaron ciento sesenta y cuatro solicitudes, es decir el 46,9% 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

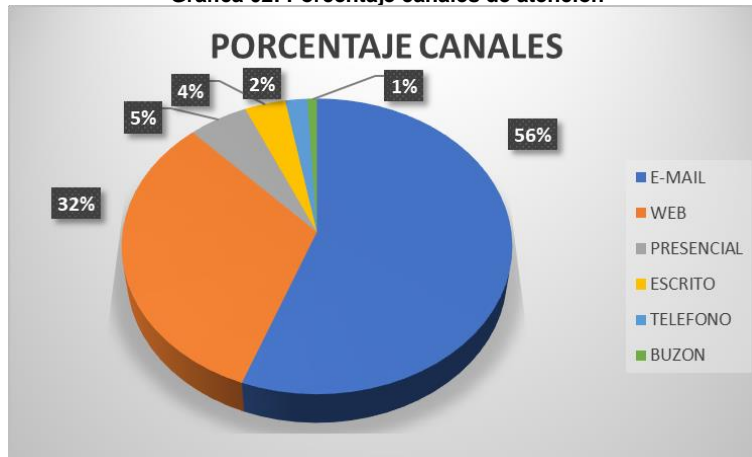
El medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos durante el trimestre reportado es el e-mail con un 56% que corresponde a ciento noventa y cinco (195) peticiones, seguido por el canal web representan el 32% que corresponde ciento trece (113) peticiones, el canal presencial con 5%, lo cual corresponde a diecinueve (19) peticiones, mientras que los canales telefónico, y buzón de sugerencias presentan un estándar ya que se encuentran por debajo o igual al 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:

Tabla 02: Canales de atención

CANAL	TOTAL
E-MAIL	195
WEB	113
PRESENCIAL	19
ESCRITO	13
TELEFONO	7
BUZON	3
TOTAL	350

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 treinta (30) 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 COMPETENTE	TOTAL
SECRETARIA DE GOBIERNO	15
UAESP	4
IDIGER	4
SECRETARIA DE SALUD	1
SECRETARIA DE AMBIENTE	1
SUBRED SUR OCCIDENTE	1
IDPYBA	1
CODENSA	1
VANTI	1
SECRETARIA DE HACIENDA	1
TOTAL	30

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 Subdirección de Gestión Corporativa a través del proceso de servicio a la ciudadanía con ciento veintinueve (129) requerimientos que representa el 36,9% del total recibido en la entidad, asociados a las solicitudes de información o peticiones de interés particular para el trámite y expedición del concepto técnico de Bomberos.

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 aquello que reanudaron sus actividades.

Tabla 04: Número de requerimientos por dependencias

DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTA JE
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	129	36,9%
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	122	34,9%
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	40	11,4%

SUBDIRECCION OPERATIVA	36	10,3%
DIRECCION GENERAL	7	2,0%
OFICINA JURIDICA	7	2,0%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	6	1,7%
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	3	0,9%

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Por su parte Subdirección Gestión del Riesgo atendió un total de ciento veintidós (122) requerimientos, representado en el 34,9% asociados 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 aquello que reanudaron sus actividades.

Por su parte, la Subdirección de Gestión Humana atendió un total de cuarenta (40) 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.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del 10% de los trecientos cincuenta (350) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 julio al 30 de septiembre de 2023, es decir, treinta y seis (36) respuestas, de las cuales veinte y uno (21) es decir el 58% de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

Coherencia: 100%
Oportunidad: 92%¹
Claridad: 86%
Calidez: 83%
Manejo del sistema: 78%

¹ Es de aclarar que el 92% corresponde a la muestra, ya que durante el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2023, el 98% del total de requerimientos tramitados, se respondieron dentro de los términos legales.

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

1.5 Oportunidad de respuesta

Durante el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2023, se tramitaron un total de treientos cincuenta (350) requerimientos ciudadanos, una vez exportada la base de estos requerimientos de Bogotá Te Escucha se encuentra que el 98% de los mismos, se respondieron dentro de los términos legales

A continuación, se relaciona la información de los siete (7) requerimientos respondidos de manera extemporánea, por dependencia y número de requerimientos:

Tabla 05: Peticiones con respuesta extemporánea

DEPENDENCIA	TOTAL, ATENDIDAS	TOTAL, PETICIONES FUERA DE TERMINOS	PORCENTAJE RTAS EXTEMPORANEAS	NÚMERO DE PETICIÓN	TIPO	DÍAS EXTEMPORANEOS
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	122	7	6%	3101142023	DERECHO DE	5
				3113062023	PETICION DE	4
				3226752023	INTERES	4
				3231212023	GENERAL	4
				3233272023	DERECHO DE	7
				3730452023	PETICION DE	2
				3766162023	INTERES PARTICULAR	1

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

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 tercer trimestre de 2023 se atendieron veinticinco mil ochocientos cuarenta y tres mil (25.843) ciudadanos, así:

Tabla 06: Atención por canal

CANAL	No. ATENCIONES
CORREO tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co	11.854
PRESENCIAL	8.585
WHATSAPP	2.450
TELEFÓNICA	1.100
AGENDAMIENTO - PREFERENCIAL	1.854
TOTAL	25.843

Fuente: correo electrónico - tramiteconceptos@bomberosbogota.com y registros de atención diaria

De estas atenciones realizadas resultan veinte mil ochocientos dos (20.802) procesos, así:

Ilustración No. 1 Procesos



Fuente: SISTEMAS DE INFORMACION DE BOMBEROS

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 tercer trimestre de 2023 se alcanzó un promedio de satisfacción general del **98%**:

Ilustración 2. Satisfacción general



Fuente: encuestas aplicadas 4o trimestre 2022

En cuanto a la calidad de la información brindada mil trecientos setenta y cinco (1.375) ciudadanos considera que la información clara y precisa, 167 personas manifiestan que fue precisa, 141 personas manifiesta que fue clara, 15 personas ninguna y 3 tres personas no responde:

Grafica 03: Percepción de la información



Fuente: SISTEMAS DE INFORMACION DE BOMBEROS

ANEXO No. 4: INFORME SATISFACCIÓN CIUDADANA

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.

El 7 de julio de 2023 se participa en el taller presencial de lenguaje claro, convocado por la Secretaría Jurídica Distrital y Subsecretaría de servicio a la ciudadanía.

El 27 de julio se programa reunión de lenguaje claro con el área misional y la Veeduría Distrital para la socialización de los resultados de la traducción de lenguaje claro del documento postulado

3.3 Divulgación

El 2 de agosto de 2023 desde la Subdirección de Gestión del Riesgo, remiten a servicio a la ciudadanía la cartilla para la revisión, el 4 de agosto se remiten observaciones y sugerencias, y el 10 del mismo mes se prueba el contenido de la pieza.

El 14 de agosto de 2023 se realiza reunión con el profesional Alejandro Rojas Andrade quien el diseñador para la Subdirección de Gestión Corporativa, durante la cual se socializan necesidades comunicativas de servicio a la ciudadanía, dentro de las cuales se

encuentra la pieza de la ruta de denuncias de presuntos hechos de corrupción.

El 24 de agosto de 2023 se remite al diseñador mediante correo electrónico la información de la ruta de denuncias de presuntos hechos de corrupción.

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
Subdirección de Gestión Corporativa
UNIDAD ADMINISTRATIVA CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

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



(en blanco)	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
DIRECCION GENERAL	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	7
AGLOMERACIONES Y ESPECTACULOS PUBLICOS INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL - PRESENCIA INSTITUCIONAL	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA JURIDICA	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	7
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	1	4	0	0	0	0	0	0	1	6
PROCESO DISCIPLINARIO	0	1	4	0	0	0	0	0	0	1	6
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
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	0	0	1
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL	161	157	15	6	3	3	2	1	1	1	350



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019353-UAECOB Id: 178982
Folios: 3 Fecha: 2023-11-30 16:14:09
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

MEMORANDO

SGC-2021

PARA: **Dr. JAVIER RICARDO BALLESTEROS GUTIERREZ**
Subdirector de Gestión Humana

DE: **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, 3er trimestre de 2023.

Apreciado Dr. Javier Ballesteros,

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos criterios, así:

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

Claridad: lenguaje comprensible de la respuesta.

Calidez: términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

Oportunidad: agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

Manejo del sistema: Operación y gestión de los requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del **10%** de los trescientos cincuenta (**350**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 julio al 30



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019353-UAECOB Id: 178982
Folios: 3 Fecha: 2023-11-30 16:14:09
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

de septiembre de 2023, es decir, treinta y seis (**36**) respuestas, de las cuales veinte y uno (**21**) es decir el **58%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

Coherencia: 100%
Oportunidad: 92%¹
Claridad: 86%
Calidez: 83%
Manejo del sistema: 78%

A continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia con las observaciones:

[1] Es de aclarar que el 92% corresponde a la muestra, ya que durante el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2023, el 98% del total de requerimientos tramitados, se respondieron dentro de los términos legales.

De las treinta y seis (36) respuestas tomadas como muestra, cinco (5) corresponde a la Subdirección Gestión Humana con el 92% de cumplimiento de calidad de las mismas:

No. Petición	CRITERIO					OBSERVACION
	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDEZ	CLARIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	
3031592023	SI	SI	SI	SI	SI	
3056872023	SI	SI	SI	SI	SI	Brindan respuesta parcial hasta el día 15 hábil, la norma establece que este tipo de respuesta se debe dar dentro de los primeros 10 días hábiles, (Ley 1437 de 2011, art. 14, parágrafo)
3313732023	SI	SI	SI	SI	SI	
3776962023	SI	SI	NO	NO	SI	No se encuentra respuesta al ciudadano, se realizó traslado, pero no se encuentra por Bogotá te Escucha.
4278742023	SI	SI	SI	SI	SI	
% POR CRITERIO	100%	100%	80%	80%	100%	



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019353-UAECOB Id: 178982
Folios: 3 Fecha: 2023-11-30 16:14:09
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

--	--	--	--	--	--	--

En razón a lo anterior, remitimos para su valoración las observaciones con el fin de que se tomen las acciones que permitan alcanzar el 100% de calidad en las respuestas y el manejo adecuado del sistema de gestión de peticiones.

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: Karen Baracaldo Vargas, Contratista - Subdirección De Gestión Corporativa (SC)



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019351-UAECOB Id: 178980
Folios: 3 Fecha: 2023-11-30 16:12:52
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA JURIDICA

MEMORANDO

SGC-2021

PARA: **Dra. MÓNICA MARÍA PÉREZ BARRAGÁN**
Oficina Asesora Jurídica

DE: **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, 3er trimestre de 2023.

Apreciada Dra. Pérez

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos criterios, así:

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

Claridad: lenguaje comprensible de la respuesta.

Calidez: términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

Oportunidad: agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

Manejo del sistema: Operación y gestión de los requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del **10%** de los trescientos cincuenta (**350**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 julio al 30



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019351-UAECOB Id: 178980
Folios: 3 Fecha: 2023-11-30 16:12:52
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA JURIDICA

de septiembre de 2023, es decir, treinta y seis (**36**) respuestas, de las cuales veinte y uno (**21**) es decir el **58%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

Coherencia: 100%
Oportunidad: 92% ¹
Claridad: 86%
Calidez: 83%
Manejo del sistema: 78%

A continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia con las observaciones:

[1] Es de aclarar que el 92% corresponde a la muestra, ya que durante el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2023, el 98% del total de requerimientos tramitados, se respondieron dentro de los términos legales.

De las treinta y seis (36) respuestas tomadas como muestra, una (1) corresponde a la Oficina Jurídica con el 80% de cumplimiento de calidad de la misma:

No. Petición	CRITERIO					OBSERVACION
	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDEZ	CLARIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	
3505822023	SI	SI	SI	SI	NO	El cierre de la respuesta consolidada es de manera extemporáneo

En razón a lo anterior, remitimos para su valoración las observaciones con el fin de que se tomen las acciones que permitan alcanzar el 100% de calidad en las respuestas y el manejo adecuado del sistema de gestión de peticiones

Cordialmente:



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019351-UAECOB Id: 178980
Folios: 3 Fecha: 2023-11-30 16:12:52
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA JURIDICA

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: Karen Baracaldo Vargas, Contratista - Subdirección De Gestión Corporativa (SC)

Karen Baracaldo



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019330-UAECOB Id: 178939
Folios: 3 Fecha: 2023-11-30 13:31:48
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: DIRECCION

MEMORANDO

SGC-2021

PARA: **PAULA XIMENA HENAO ESCOBAR**
Directora General.

DE: **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, 3er trimestre de 2023.

Apreciada Dra. Paula Henao,

La Subdirección de Gestión Corporativa a través de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos criterios, así:

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

Claridad: lenguaje comprensible de la respuesta.

Calidez: términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

Oportunidad: agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

Manejo del sistema: Operación y gestión de los requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del **10%** de los trescientos cincuenta (**350**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 julio al 30 de septiembre de 2023, es decir, treinta y seis (**36**) respuestas, de las cuales veinte y uno (**21**) es decir el **58%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad.



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019330-UAECOB Id: 178939
Folios: 3 Fecha: 2023-11-30 13:31:48
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: DIRECCION

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

Coherencia: 100%
Oportunidad: 92%¹
Claridad: 86%
Calidez: 83%
Manejo del sistema: 78%

A continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia con las observaciones:

[1] Es de aclarar que el 92% corresponde a la muestra, ya que durante el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2023, el 98% del total de requerimientos tramitados, se respondieron dentro de los términos legales.

De las treinta y seis (36) respuestas tomadas como muestra, seis (6) corresponde a la Subdirección Operativa con el 84% de cumplimiento de calidad de las mismas:

No. Petición	CRITERIO					OBSERVACION
	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDEZ	CLARIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	
3052002023	SI	SI	NO	NO	SI	La respuesta se encuentra remitida a una persona diferente a la persona que escribe el Derecho de Petición y la respuesta no es acorde a la solicitud
3052102023	SI	SI	SI	SI	SI	
3103812023	SI	SI	SI	SI	SI	
3299092023	SI	SI	SI	SI	SI	
3867792023	SI	SI	SI	NO	SI	La respuesta se encuentra incompleta; indica adjuntar video e imagen y no se encuentra
4251592023	SI	SI	NO	NO	SI	No se encuentra respuesta al ciudadano, se realizó traslado, pero no se encuentra por BTE
% POR CRITERIO	100%	100%	67%	50%	100%	



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019330-UAECOB Id: 178939
Folios: 3 Fecha: 2023-11-30 13:31:48
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: DIRECCION

En atención con lo anterior, remitimos para su valoración las observaciones expuestas con el fin de que se tomen las acciones que permitan alcanzar el 100% de calidad en las respuestas y el manejo adecuado del sistema de gestión de peticiones.

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: Karen Baracaldo Vargas, Contratista - Subdirección De Gestión Corporativa (SC)



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019352-UAECOB Id: 178981
Folios: 4 Fecha: 2023-11-30 16:13:27
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

MEMORANDO

SGC-2021

PARA: Arq. WILLIAM ALFONSO TOVAR SEGURA
Subdirector De Gestión Del Riesgo

DE: SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, 3er trimestre de 2023.

Apreciado Arq. William Tovar,

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de servicio a la ciudadanía realiza el análisis y seguimiento a la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las dependencias de la entidad, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, entendiendo cada uno de estos criterios, así:

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

Claridad: lenguaje comprensible de la respuesta.

Calidez: términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

Oportunidad: agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

Manejo del sistema: Operación y gestión de los requerimientos a través del sistema distrital de gestión de peticiones.

El análisis se realiza tomando una muestra aleatoria del **10%** de los trescientos cincuenta (**350**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 julio al 30 de septiembre de 2023, es decir, treinta y seis (**36**) respuestas, de las cuales veinte y uno (**21**) es decir el **58%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad.



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019352-UAECOB Id: 178981
Folios: 4 Fecha: 2023-11-30 16:13:27
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:

Coherencia: 100%
Oportunidad: 92%¹
Claridad: 86%
Calidez: 83%
Manejo del sistema: 78%

A continuación, se discriminan los requerimientos tomados como muestra de su Dependencia con las observaciones:

[1] Es de aclarar que el 92% corresponde a la muestra, ya que durante el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2023, el 98% del total de requerimientos tramitados, se respondieron dentro de los términos legales.

De las treinta y seis (36) respuestas tomadas como muestra, veinte (20) corresponde a la Subdirección de Gestión del Riesgo con el 90% de cumplimiento de calidad de las mismas:

No. Petición	CRITERIO					OBSERVACION
	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDEZ	CLARIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	
3401482023	SI	SI	SI	SI	NO	El oficio se encuentra dentro de términos, pero la respuesta fue cargada de manera extemporánea
3547022023	NO	SI	SI	SI	NO	Se cargo una respuesta que no corresponde. La respuesta correspondiente fue brindada fuera de términos
3567992023	SI	SI	SI	SI	NO	No se encuentra cargue de respuesta sino mensaje directamente en Bogotá te Escucha y la respuesta se encuentra fuera de términos
3578992023	SI	SI	SI	SI	SI	
3669092023	SI	SI	SI	SI	SI	
3051852023	SI	SI	SI	SI	SI	
3053882023	SI	SI	SI	SI	SI	



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019352-UAECOB Id: 178981
Folios: 4 Fecha: 2023-11-30 16:13:27
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

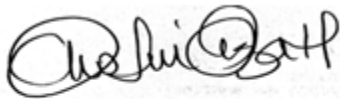
3089162023	SI	SI	SI	SI	SI	
3101142023	NO	SI	SI	SI	SI	La respuesta se encuentra dentro de términos, pero el oficio fue cargado de manera extemporánea
3109982023	SI	SI	SI	SI	SI	
3116222023	SI	SI	NO	SI	SI	En la petición no se identifica ciudadano, sin embargo, dirigen la comunicación a una persona, no es claro de donde obtienen el nombre.
3227402023	SI	SI	SI	SI	SI	El oficio se encuentra dentro de términos, pero la respuesta fue cargada de manera extemporánea
3233272023	NO	SI	SI	SI	NO	El oficio se encuentra dentro de términos, pero la respuesta fue cargada de manera extemporánea
3233482023	SI	SI	SI	SI	NO	El oficio se encuentra dentro de términos, pero la respuesta fue cargada de manera extemporánea
3255622023	SI	SI	SI	SI	SI	
3778362023	SI	SI	SI	SI	NO	El oficio se encuentra dentro de términos, pero la respuesta fue cargada de manera extemporánea
3905122023	SI	SI	SI	SI	SI	
3918562023	SI	SI	SI	SI	SI	
4201882023	SI	SI	SI	SI	SI	
4342892023	SI	SI	NO	SI	SI	
% POR CRITERIO	85%	100%	90%	100%	70%	

En razón a lo anterior, remitimos para su valoración las observaciones con el fin de que se tomen las acciones que permitan alcanzar el 100% de calidad en las respuestas y el manejo adecuado del sistema de gestión de peticiones.



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019352-UAECOB Id: 178981
Folios: 4 Fecha: 2023-11-30 16:13:27
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

Cordialmente

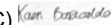


AMALIN ARIZA MAHUAD
Subdirección de Gestión Corporativa
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

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



Proyectó: Karen Baracaldo Vargas, Contratista - Subdirección De Gestión Corporativa (SC)





Al contestar cite Radicado I-00643-2023019261-UAECOB Id: 178819
Folios: 2 Fecha: 2023-11-29 10:59:57
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

MEMORANDO

SG-2023

PARA: Dra. **YENIRE YOHANSI LOZANO ASCANIO**
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

DE: SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA

Asunto: Reporte peticiones con respuesta extemporánea tercer trimestre 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 julio al 30 de septiembre de 2023, se tramitaron un total de **treientos cincuenta (350)** requerimientos ciudadanos, una vez exportada la base de estos requerimientos de Bogotá Te Escucha se encuentra que el **98%** de los mismos, se respondieron dentro de los términos legales.

A continuación, se relaciona la información de los siete (7) requerimientos respondidos de manera extemporánea, por dependencia y número de requerimientos:

DEPENDENCIA	TOTAL, ATENDIDAS	TOTAL, PETICIONES FUERA DE TERMINOS	PORCENTAJE RTAS EXTEMPORANEAS	NÚMERO DE PETICIÓN	TIPO	DÍAS EXTEMPORANEO S
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	122	7	6%	3101142023	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5
				3113062023		4
				3226752023	4	
				3231212023	4	
				3233272023	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
				3730452023		2
				3766162023		1

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



Al contestar cite Radicado I-00643-2023019261-UAECOB Id: 178819
Folios: 2 Fecha: 2023-11-29 10:59:57
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

Se continúan realizando mesas de trabajo conjuntas con la designada durante las cuales se definen acciones para evitar respuestas extemporáneas y aclarar aspectos del procedimiento interno para el trámite de peticiones ciudadanas en la entidad.

Cordialmente,

AMALIN ARIZA MAHUAD

Subdirección de Gestión Corporativa

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Con copia: Arquitecto William Tovar, Subdirector de Gestión Corporativa

Elaboró, Jasbleidi Mojica Cardona, líder servicio a la ciudadanía,



INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA TERCER TRIMESTRE DE 2023

INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVO	2
2. METODOLOGÍA	3
3. RESULTADOS	4
3.1 Caracterización	5
3.2 Satisfacción General	6
3.3 Portal de servicios	7
3.3 Defensor del Ciudadano.....	9
4. SUGERENCIAS.....	¡Error! Marcador no definido.



INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA TERCER TRIMESTRE DE 2023

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 tercer 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 tercer trimestre del 2023, 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 julio, agosto y septiembre 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 “Sí” 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 tercer trimestre del 2023 la encuesta se aplicó entre el 1 de julio y al 30 de septiembre 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
NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta de Satisfacción ciudadana de Bomberos Bogotá
REALIZADA POR	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Subdirección de Gestión Corporativa equipo de servicio a la ciudadanía
PERÍODO DE MEDICIÓN	Tercer trimestre
AREA 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	65
TOTAL, CIUDADANOS ENCUESTADOS	mil setecientos un (1,701) con porcentaje de representación del 10%
SATISFACCIÓN GENERAL	98%
META 2023	97%

3. RESULTADOS

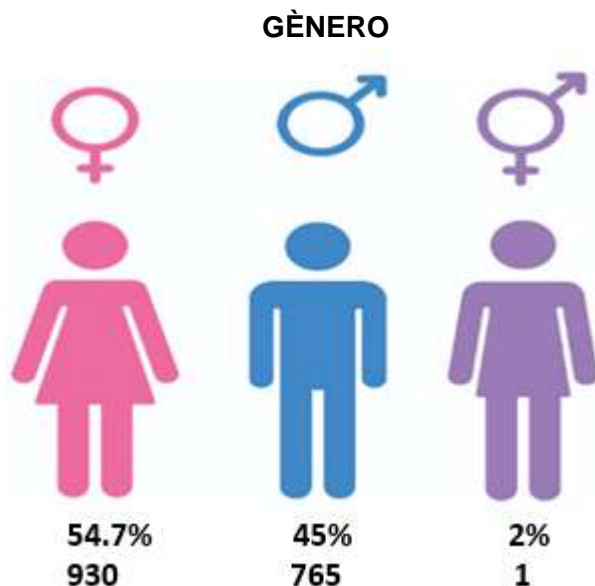
3.1 Caracterización

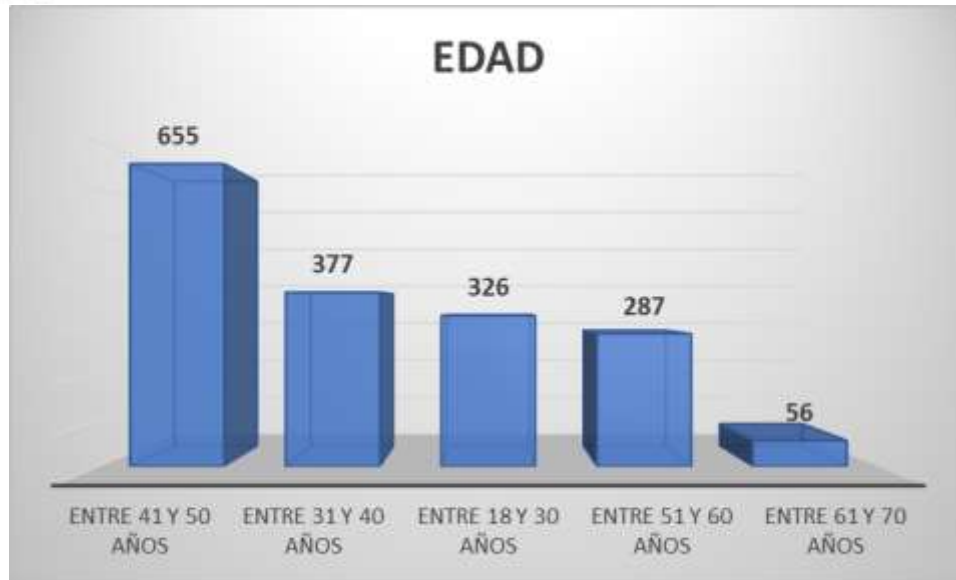
De mil setecientos un (1,701) encuestas aplicadas, se obtienen los siguientes datos de caracterización:

El 54.7% de la ciudadanía que contestó la encuesta se identificó como mujer, el 45% como hombre, un 0.1% se identificó como Transgénero, un 0.1% en otros y el 0.2% prefiere no contestar. El 36.5% de las personas encuestadas refieren encontrarse entre los 31 y 40 años, el 32.9% entre 41 y 50 años, el 16.3% entre los 18 y 30 años, el 11% entre los 51 y 60 años y el 3.4% restante sobre los 61 años.

El 99% de la población encuestada manifiesta no pertenecer a ningún grupo poblacional específico, el 97% indica no ser persona con discapacidad, tan solo 3% 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 tercer 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 tercer trimestre de 2023 se alcanzó un promedio de satisfacción general del **98%**:

Ilustración 1. Satisfacción general



Fuente: encuestas aplicadas 3er trimestre 2023

En cuanto a la calidad de la información brindada mil seiscientos ochenta y tres (1.683) ciudadanos considera que la información clara y precisa, el 0.9% es decir quince (15) personas manifiestan que no fue clara y el 0.1% no responde:



3.3 Portal de servicios

A partir del tercer 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.

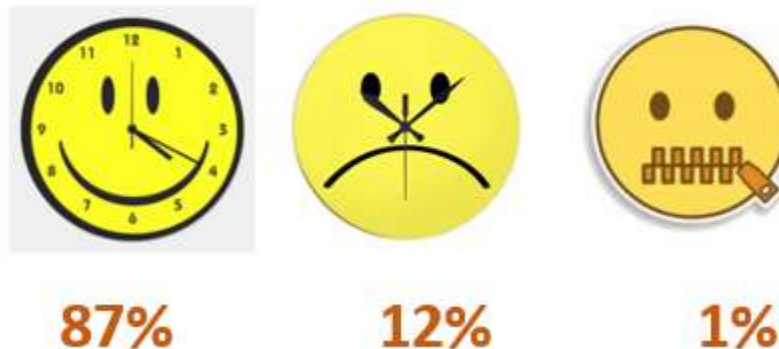
De las mil setecientos un (1.701) personas encuestas el 99% manifiesta que ha utilizado el

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 85%.



Por otra parte, se les consulta si consideran que el portal de servicio mejora los tiempos de expedición del concepto, el 87% (1.479) manifiesta que sí, el 12% (204) indica que no y el 1% (21) 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 61% responde que considera accesible el portal, el 24% lo considera innovador, el 14% lo considera dispendioso y 1% no responde, y el 91 de los encuestados recomendarían el portal de servicios.

DE FÁCIL ACCESO	INNOVADOR	DISPENDIOSO	NO RESPONDE
1.038	402	247	14
61%	24%	14%	1%

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. SUEGERENCIAS

✓ 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
✓ CHAT DENTRO DEL PORTAL PARA TENER COMUNICACIÓN DIRECTA CON UN ASESOR
✓ EXPLIQUEN CLARAMENTE CUALES SON LOS ALIAS Y EL TEMA DE SUCURSALES
✓ 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

