

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

CUARTO 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	3
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
3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO	7
3.1 Satisfacción ciudadana	7
3.2 Socialización y formación	9
3.3 Divulgación	9
3.2 Aspectos por destacar.....	9
RECOMENDACIONES	10

INTRODUCCIÓN

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

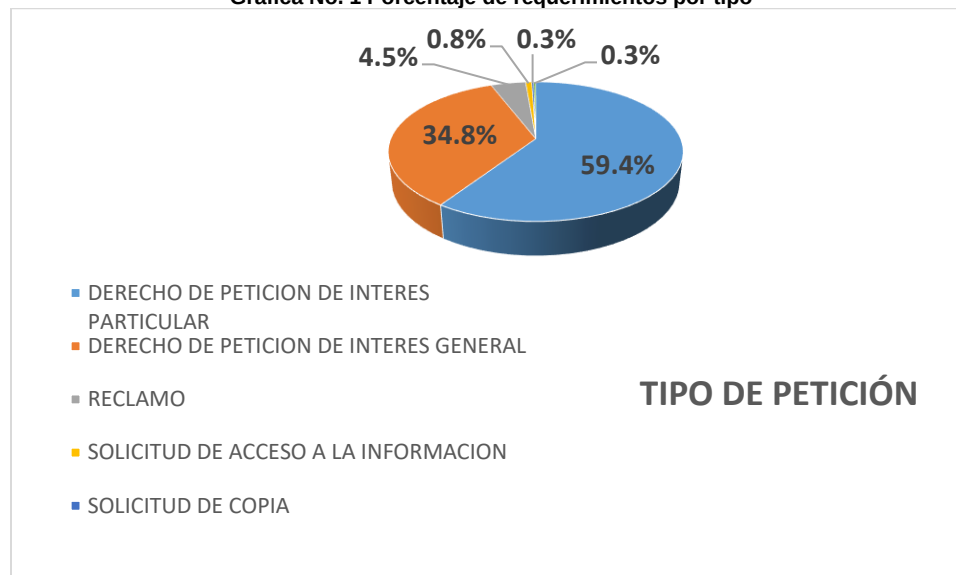
Durante el cuarto trimestre de 2023, en Bomberos Bogotá se recibieron y tramitaron a través del sistema distrital de gestión de peticiones TRESCIENTAS SETENTA Y CUATRO (374) peticiones ciudadanas, reflejadas así:

Tabla No. 1 Total de requerimientos por tipo

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	222
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	130
RECLAMO	17
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3
SOLICITUD DE COPIA	1
QUEJA	1
TOTAL	374

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 (octubre, noviembre y diciembre) 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 cuarto trimestre 2023, las peticiones de interés particular presentan mayor participación en relación con los trimestres anteriores, para el periodo reportado se tramitaron doscientas veintidós solicitudes, es decir el 59,4 % 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

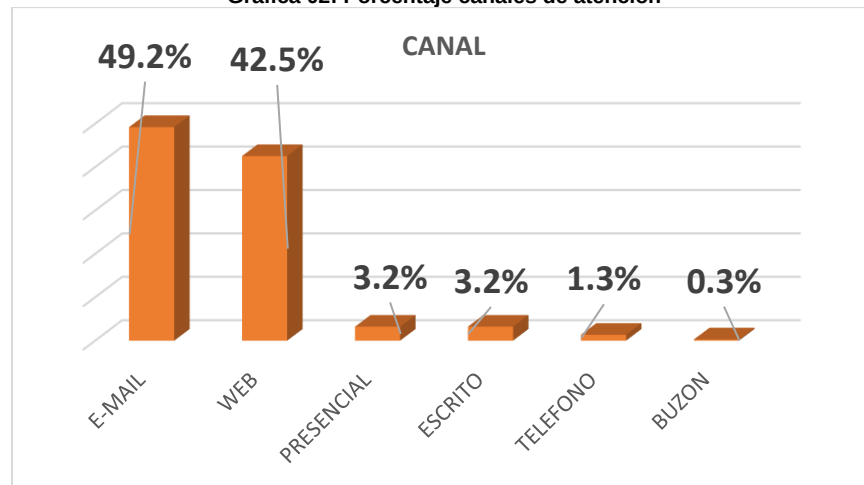
El medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos durante el trimestre reportado es el e-mail con un 49,2 % que corresponde a ciento ochenta y cuatro (184) peticiones, seguido por el canal web representan el 42,5 % que corresponde a ciento cincuenta y nueve (159) peticiones, el canal presencial con 3,2 %, lo cual corresponde a trece (13) 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	184
WEB	159
PRESENCIAL	13
ESCRITO	12
TELEFONO	5
BUZON	1
TOTAL	374

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Grafica 02: Porcentaje canales de atención



Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

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

1.2 Traslados por no competencia

Durante este periodo se dio traslado de cuarenta y nueve (49) requerimientos de los cuales cinco (5) fueron remitidas a dos (2) entidades, es decir se realizaron cincuenta y cuatro (54) traslados 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	23
SECRETARIA GENERAL	7
IDIGER	6
SECRETARIA DE AMBIENTE	4
CODENSA	4
ENTIDAD NACIONAL	2
UAESP	2
VANTI	2
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1
IDU	1
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1
IDPYBA	1
TOTAL	54

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.

Así mismo, se dio cierre a diez y siete (17) peticiones por no ser competencia de Bomberos, pero las cuales ya estaban asignadas a la entidad responsable a través del sistema Bogotá te Escucha finalmente una (1) fue cerrada por NO petición ya que era una comunicación informativa.

1.3 Requerimientos por dependencia subtema y tipo de petición.

Las dependencias que mayor número de requerimientos tramitados fueron la oficina asesora de planeación a través del proceso de servicio a la ciudadanía con ciento once (111) requerimientos que representa el 29,7% 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.

Tabla 04: Número de requerimientos por dependencias

DEPENDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	111	29,7%
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	107	28,6%
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	96	25,7%
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	26	7,0%
SUBDIRECCION OPERATIVA	23	6,1%
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	4	1,1%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	1,1%
OFICINA JURIDICA	2	0,5%
DIRECCION GENERAL	1	0,3%
TOTAL	374	100,0%

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Por su parte Subdirección Gestión del Riesgo atendió un total de ciento (107) requerimientos, representado en el 28,6 % 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 12% de los treientos setenta y cuatro (374) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023, es decir, cuarenta y cuatro (44) respuestas, de las cuales cuarenta y dos (42) es decir el 95% de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad.

Conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento general por criterio es de:
Oportunidad: 100%

Calidez: 100%
Claridad: 98%
Coherencia: 98%
Manejo del sistema: 98%

Durante los meses de octubre y noviembre se remiten TREINTA Y NUEVE (39) correos de alerta temprana a las dependencias que tienen requerimientos en trámite a fin de prevenir el vencimiento de los términos para dar respuesta. **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 cuarto trimestre de 2023 se atendieron veinticuatro mil setecientos ochenta y ocho (24.788) ciudadanos, así:

Tabla 06: Atención por canal

CANAL	No. ATENCIONES
CORREO tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co	14.270
PRESENCIAL	6.525
WHATSAPP	930
TELEFÓNICA	1.371
AGENDAMIENTO - PREFERENCIAL	1.692
TOTAL	24.788

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

De estas atenciones realizadas resultan diez y siete mil cuatrocientos dieciocho (17.418) procesos, así:

Ilustración No. 1 Procesos



Fuente: SISTEMAS DE INFORMACION DE BOMBEROS

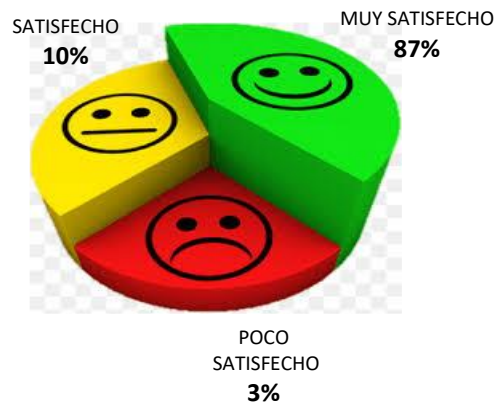
3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO

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 cuarto trimestre de 2023 se alcanzó un promedio de satisfacción general del 97%:

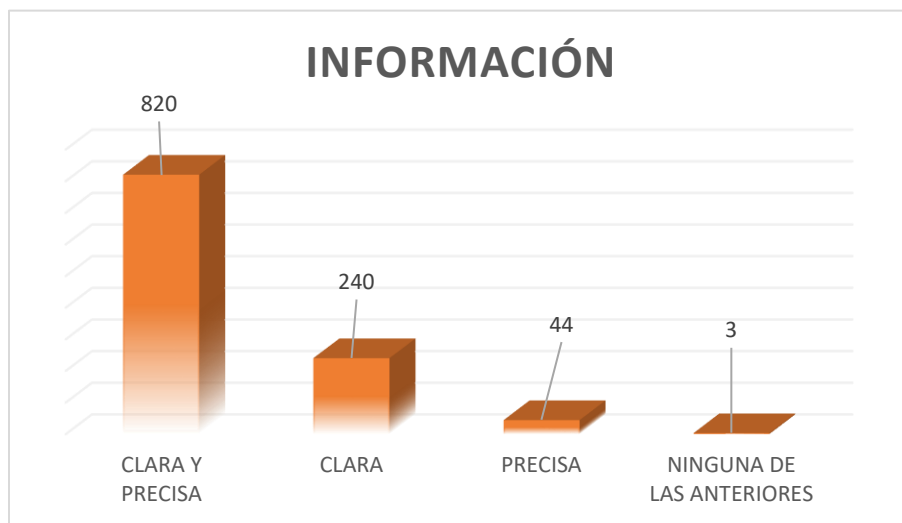
Ilustración 2. Satisfacción general [08]



Fuente: encuestas aplicadas 4o trimestre 2022

En cuanto a la calidad de la información brindada mil ciento cuatro (1.104) ciudadanos considera que la información clara y precisa, el 0.27% es decir tres (3) personas no responden:

Grafica 03: Percepción de la información



Fuente: SISTEMAS DE INFORMACION DE BOMBEROS

3.2 Socialización y formación

El 5 de octubre de 2023 el equipo de servicio a la ciudadanía participa en el encuentro virtual sobre "Señas básicas de la LSC para la atención acercamiento a población sorda", organizado y dictado por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General.

3.3 Divulgación

Para el cuarto trimestre de 2023 analizaron y solicitaron estudio de caso:

Colegios distritales

Colsubsidio

Davivienda

JERONIMO MARTINS,

COLSUBSIDIO

BANCA MIA.

Así mismo, 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.

Se articula con el profesional referente de prensa de la Subdirección de Gestión Corporativa acciones para el último período de 2023.

Revisión actualización guía de trámites y servicios de octubre y noviembre.

El 16 de noviembre de 2023 el diseñador para la Subdirección de Gestión Corporativa remite las piezas aprobadas y se ha remitido mediante correo electrónico la pieza divulgativa la ruta de denuncias entre noviembre y diciembre se remitió a más de 5.000 ciudadanos y fue publicada a través de las redes sociales:

3.2 Aspectos por destacar

- “El punto de servicio de la UAE Cuerpo oficial de Bomberos está a la altura de los mejores desempeños e implementación de ajustes razonables y d actuaciones de diseño universal y puede convertirse en referente primario de buenas prácticas del servicio incluyente a la ciudadanía en el distrito capital y la nación”¹
- Dentro de los resultados del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC, Bomberos Bogotá obtiene un 86% de cumplimiento, obtienen los siguientes porcentajes en cada línea:

Transparencia Pasiva: 100%

Transparencia activa 87%

Mejoramiento continuo 75%

Articulación interinstitucional 81%

Talento humano 77%

Infraestructura para la prestación del servicio 93 %

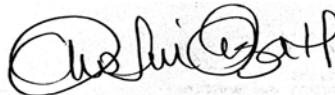
¹ Informe de seguimiento de accesibilidad universal, Veeduría Distrital, octubre 2023

Fortalecimiento de la capacidad ciudadana 90%

RECOMENDACIONES

- Revisar, analizar y definir las acciones frente a las recomendaciones realizadas por la Veeduría Distrital en el Informe de seguimiento de accesibilidad universal.
- Adelantar acciones de mejora a partir de los resultados del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC y con base en las fichas técnicas de resultado, se identifiquen los aspectos por lineamientos para la buena prestación del servicio.
- Fortalecer los procesos de sensibilización y/o capacitación, con las cuales se logre que los colaboradores de servicio a la ciudadanía apropien toda la información de los manuales y documentos de servicio, en especial los protocolos de atención, así mismo, y en lo posible identificar e implementar mecanismos de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes de los colaboradores que atienden a la ciudadanía en los diferentes canales de atención,
- Actualizar los documentos asociados al proceso de servicio a la ciudadanía.
- Actualizar el manual de servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta las sugerencias realizadas por la secretaria de planeación en el marco de la implementación de la resolución 2210 de 2021.

Fecha de elaboración: 19 de enero de 2024.



AMALIN ARIZA MAHUAD
SUBDIRECTORA DE GESTION CORPORATIVA

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



ANEXO No. 1 DEPENDENCIA/SUBTEMA/TIPO

DEPENDENCIA/SUBTEMA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	78	32	1	0
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	2	0	0	0
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	0	0	1	0
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	1	0	0	0
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	75	32	0	0
SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO	50	45	11	0
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	6	4	0	0
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	0	4	0	0
EXPEDICION DE CONSTANCIAS DE EMERGENCIAS	2	3	0	0
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	42	34	11	0
EQUIPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	62	33	0	0
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	0	2	0	0
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	3	1	0	0
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	56	30	0	0
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	3	0	0	0
SUBDIRECCION GESTION HUMANA	24	0	0	2
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	15	0	0	1

CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0	0	0
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	1	0	0	1
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	7	0	0	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	4	17	2	0
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	4	16	2	0
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	0	1	0	0
SUBDIRECCION GESTION CORPORATIVA	2	2	0	0
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES LABORALES RECLAMACIONES COPIA MANUALES DE FUNCIONES PLANTAS DE PERSONAL CAPACITACION A BOMBEROS	1	0	0	0
EXPEDICION DEL CONCEPTO TECNICO DE BOMBEROS A ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SERVICIO ABIERTOS O CERRADOS AL PUBLICO	1	0	0	0
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	0	1	0	0
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	0	1	0	0
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	1	3	0
ATENCION DE UNA EMERGENCIAS IMER INCENDIOS MATERIALES EXPLOSIVOS Y RESCATES	0	0	1	0
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	0	0	1	0
PROCESO DISCIPLINARIO	0	1	1	0
OFICINA JURIDICA	2	0	0	0
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0	0	0
GESTION DE PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES CERTIFICACIONES LABORALES CONTRACTUALES PROCESOS CONTRACTUALES	1	0	0	0

DIRECCION GENERAL	0	0	0	1
CAPACITACIONES EMPRESARIALES Y COMUNITARIAS.	0	0	0	1
TOTAL	222	130	17	3

SOLICITUD DE COPIA	QUEJA	TOTAL
0	0	111
0	0	2
0	0	1
0	0	1
0	0	107
1	0	107
1	0	11
0	0	4
0	0	5
0	0	87
0	1	96
0	0	2
0	0	4
0	1	87
0	0	3
0	0	26
0	0	16

0	0	1
0	0	2
0	0	7
0	0	23
0	0	22
0	0	1
0	0	4
0	0	1
0	0	1
0	0	1
0	0	4
0	0	1
0	0	1
0	0	2
0	0	2
0	0	1
0	0	1

0	0	1
0	0	1
1	1	374

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CUARTO 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	7
4. SUEGERENCIAS	8

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CUARTO 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 cuarto 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 período reportado 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 octubre, noviembre y diciembre de 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 octubre al 31 de diciembre 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 (1,107) con porcentaje de representación del 10%
SATISFACCIÓN GENERAL	97%
META 2023	97%

3. RESULTADOS

3.1 Caracterización

De mil setecientos un (1,107) encuestas aplicadas, se obtienen los siguientes datos identitarios de las personas que acuden a Bomberos Bogotá a realizar algún trámite o información:

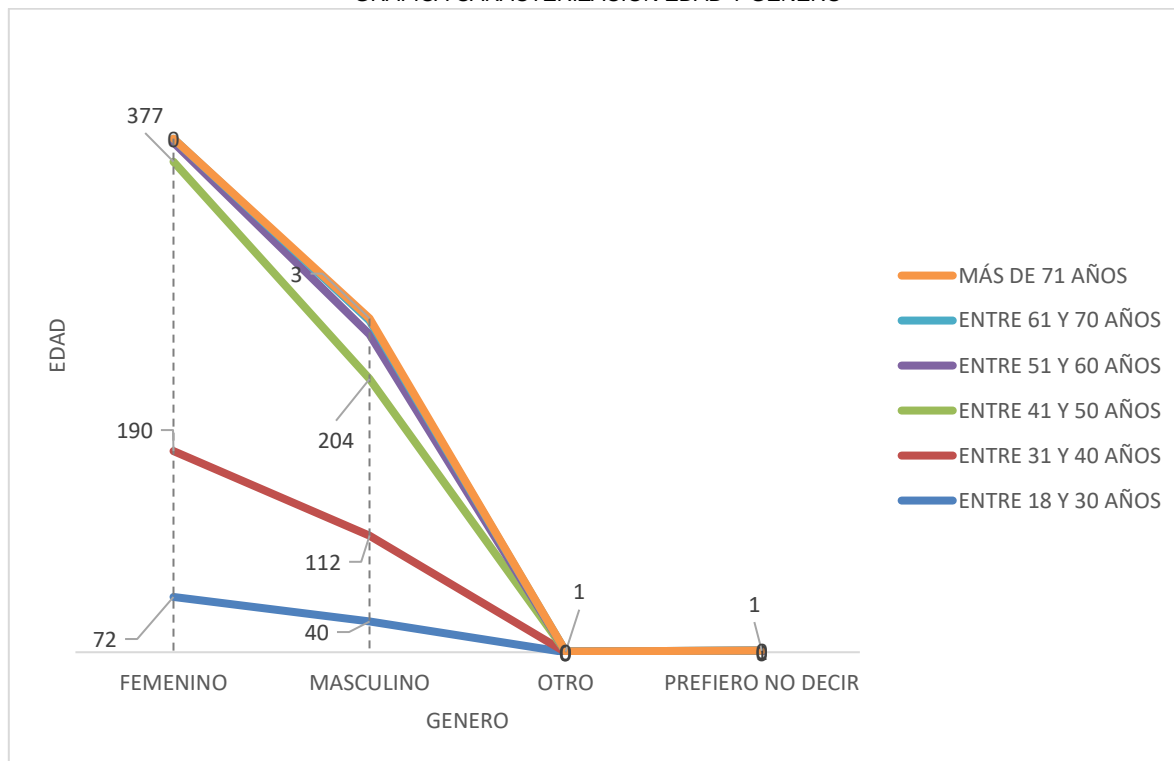
CARACTERIZACIÓN EDAD Y GÉNERO

EDAD/GÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	OTRO	PREFIERO NO DECIR	TOTAL
ENTRE 41 Y 50 AÑOS	377	204	1	1	583
ENTRE 31 Y 40 AÑOS	190	112	0	1	303
ENTRE 18 Y 30 AÑOS	72	40	0	0	112
ENTRE 51 Y 60 AÑOS	25	58	0	0	83
ENTRE 61 Y 70 AÑOS	5	18	0	0	23
MÁS DE 71 AÑOS	0	3	0	0	3
TOTAL	669	435	1	2	1107

Fuente: encuestas aplicadas cuarto trimestre 2023

El 60% de la ciudadanía que contestó la encuesta se identificó como mujer, el 39% como hombre, un 0.09% se identificó en otros, mientras que el 0.1% prefiere no contestar.

GRAFICA CARACTERIZACIÓN EDAD Y GÉNERO



Fuente: encuestas aplicadas cuarto trimestre 2023

El 53% de las personas encuestadas refieren encontrarse entre 41 y 50 años, el 27% entre los 31 y 40 años, el 10% entre los 18 y 30 años, el 7% entre los 51 y 60 años y el 2% restante sobre los 61 años.

El 98% de la población encuestada manifiesta no pertenecer a ningún grupo poblacional específico, el 96% indica no ser persona con discapacidad, tan solo 4% indica tener algún tipo de discapacidad.

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 cuarto trimestre de 2023 se alcanzó un promedio de satisfacción general del 97%:

Ilustración 1. Satisfacción general



Fuente: encuestas aplicadas cuarto trimestre 2023

En cuanto a la calidad de la información brindada mil ciento cuatro (1.104) ciudadanos considera que la información clara y precisa, el 0.27% es decir tres (3) personas no responden:

GRAFICA PERCEPCION DE LA INFORMCIÓN



Fuente: encuestas aplicadas cuarto trimestre 2023

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 ciento siete un (1.107) personas encuestas el 80% 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% manifiesta que sí, el 13% indica que no.

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 45% responde que considera accesible el portal, el 43% lo considera innovador, el 13% lo considera dispendioso, mientras que el 90% de los encuestados recomendarían el portal de servicios.

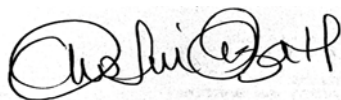
3.3 Defensor del Ciudadano

Dentro de las encuestas se incluye una pregunta para identificar si la ciudadanía conoce la figura del “Defensor del Ciudadano” de Bomberos Bogotá, así como sus funciones, encontrando que tan solo en promedio el **22%** de ciudadanos encuestados reconoce esta figura y el **75%** no conoce la figura del defensor, el 3% de los encuestados no responden, a continuación, se desglosa este resultado por servicio.

4. SUEGERENCIAS

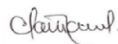
✓ QUE LA ACTUALIZACION DE DATOS POR ERROR SEAN POR PORTAL DIRECTAMENTE Y NO POR BOGOTA TE ESCUCHA
✓ AGILIZAR LOS TIEMPO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DEL TRAMITE DEL CONCEPTO TECNICO
✓ CUANDO REALIZO EL TRAMITE SIENTO INSEGURIDAD SI ESTOY HACIENDO EL TRAMITE BIEN. EN LOS MENUS DESPLEGABLES ME SALIA EN BLANCO.
✓ CUANDO SE ACTIVA LA CUENTA SALE UN TEMPORIZADOR GIRANDO Y NUNCA PARA. NO SE INFORMA QUE YA ESTA ACTIVA LA CUENTA.
✓ DEBE SER MAS CLARO LA INFORMACION PARA REALIZAR LOS CURSOS
✓ PAGO PSE
✓ QUE LOS VALORES SEAN COHERENTES CON EL ICA
✓ QUE SE PUEDA VER TODO POR TELEFONO

Fecha de elaboración: 19 de enero de 2024.



AMALIN ARIZA MAHUAD
SUBDIRECTORA DE GESION CORPORATIVA

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





Al contestar cite Radicado I-00643-2024000909-UAECOB Id: 183294

Folios: 3 Fecha: 2024-01-17 14:36:24

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, 4to trimestre de 2023.

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 **12%** de los trescientos setenta y cuatro (**374**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023, es decir, cuarenta y cuatro (**44**) respuestas, de las cuales cuarenta y dos (**42**) es decir el **95%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad.

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

Oportunidad: 100%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024000909-UAECOB Id: 183294

Folios: 3 Fecha: 2024-01-17 14:36:24

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

Calidez: 100%
Claridad: 98%
Coherencia: 98%
Manejo del sistema: 98%

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

No. Petición	CRITERIO					OBSERVACION
	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDAD	CLARIDAD	MANEJO DEL SISTEMA	
4327452023	SI	SI	SI	SI	SI	
4532012023	SI	SI	SI	SI	SI	
4723312023	SI	NO	SI	NO	SI	No brindan respuesta completa, se remite correo
4887622023	SI	SI	SI	SI	SI	
5024192023	SI	SI	SI	SI	SI	
5333392023	SI	SI	SI	SI	SI	
5464282023	SI	SI	SI	SI	SI	
5466872023	SI	SI	SI	SI	SI	
5498902023	SI	SI	SI	SI	SI	
5720232023	SI	SI	SI	SI	SI	
5796952023	SI	SI	SI	SI	SI	
% POR CRITERIO	100%	91%	100%	91%	100%	

Agradecemos revisar las observaciones expuestas y tomar las acciones que tiendan a alcanzar el 100% de calidad en las respuestas y el manejo adecuado del sistema de gestión de peticiones.

Cordialmente:



Al contestar cite Radicado I-00643-2024000909-UAECOB Id: 183294

Folios: 3 Fecha: 2024-01-17 14:36:24

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION GESTION DEL RIESGO

AMALIN ARIZA MAHUAD

Subdirección de Gestión Corporativa

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Elaborado: Jasbleidi Mojica Cardona, contratista-Subdirección De Gestión Corporativa (SC)



Al contestar cite Radicado I-00643-2024001011-UAECOB Id: 183427
Folios: 2 Fecha: 2024-01-18 13:31:03
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: DIRECCION

MEMORANDO

SGC-2021

PARA: **Dra. PAULA XIMENA HENAO ESCOBAR**
Subdirectora Operativa

DE: **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, 4to trimestre de 2023.

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 **12%** de los trescientos setenta y cuatro (**374**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023, es decir, cuarenta y cuatro (**44**) respuestas, de las cuales cuarenta y dos (**42**) es decir el **95%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad.

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

Oportunidad:	100%
Calidez:	100%
Claridad:	98%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024001011-UAECOB Id: 183427
Folios: 2 Fecha: 2024-01-18 13:31:03
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: DIRECCION

Coherencia: 98%
Manejo del sistema: 98%

De las treinta y seis (36) respuestas tomadas como muestra, dos (2) corresponde a la Subdirección Operativa: con el 100% de cumplimiento de calidad de las mismas:

No. Petición	CRITERIO				
	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDAD	CLARIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
4327282023	SI	SI	SI	SI	SI
4950762023	SI	SI	SI	SI	SI

Cordialmente:

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

Elaborado: Jasbleidi Mojica Cardona, contratista-Subdirección De Gestión Corporativa (SC)



Al contestar cite Radicado I-00643-2024000855-UAECOB Id: 183203
Folios: 2 Fecha: 2024-01-16 17:19:24
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA JURIDICA

MEMORANDO

SGC-2021

PARA: **Dra. MONICA MARÍA PÉREZ BARRAGAN**
Jefe 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, 4to trimestre de 2023.

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 **12%** de los trescientos setenta y cuatro (**374**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023, es decir, cuarenta y cuatro (**44**) respuestas, de las cuales cuarenta y dos (**42**) es decir el **95%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad.

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

Oportunidad:	100%
Calidez:	100%
Claridad:	98%
Coherencia:	98%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024000855-UAECOB Id: 183203
Folios: 2 Fecha: 2024-01-16 17:19:24
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA JURIDICA

Manejo del sistema: 98%

De las treinta y seis (36) respuestas tomadas como muestra, una (1) corresponde a la Oficina Jurídica con el 100% de cumplimiento de calidad de la misma:

No. Petición	CRITERIO				
	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDEZ	CLARIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
4516912023	SI	SI	SI	SI	SI

Cordialmente:

AMALIN ARIZA MAHUAD

Subdirección de Gestión Corporativa

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Elaborado: Jasbleidi Mojica Cardona, contratista-Subdirección De Gestión Corporativa (SC)



Al contestar cite Radicado I-00643-2024001009-UAECOB Id: 183425
Folios: 2 Fecha: 2024-01-18 13:29:41
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

MEMORANDO

SGC-2021

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

DE: **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, 4to trimestre de 2023.

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 **12%** de los trescientos setenta y cuatro (**374**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023, es decir, cuarenta y cuatro (44) respuestas, de las cuales cuarenta y dos (**42**) es decir el **95%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad.

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

Oportunidad:	100%
Calidez:	100%
Claridad:	98%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024001009-UAECOB Id: 183425
Folios: 2 Fecha: 2024-01-18 13:29:41
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
Destinatario: OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

Coherencia: 98%
Manejo del sistema: 98%

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

De las treinta y seis (36) respuestas tomadas como muestra, una (1) corresponde a la Oficina control Disciplinario Interno con el 100% de cumplimiento de calidad de la misma:

No. Petición	CRITERIO				
	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDEZ	CLARIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
5566372023	SI	SI	SI	SI	SI

Cordialmente,

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

Elaborado: Jasbleidi Mojica Cardona, contratista-Subdirección De Gestión Corporativa (SC)



Al contestar cite Radicado I-00643-2024001012-UAECOB Id: 183428

Folios: 2 Fecha: 2024-01-18 13:32:47

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

MEMORANDO

SGC-2021

PARA: **Dra. OLGA SORAIDA SILVA ALBARRACIN**
Jefe Oficina Asesora de Planeación

DE: **SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

ASUNTO: Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital de quejas y soluciones, 4to trimestre de 2023.

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 **12%** de los trescientos setenta y cuatro (**374**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023, es decir, cuarenta y cuatro (**44**) respuestas, de las cuales cuarenta y dos (**42**) es decir el **95%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad.

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

Oportunidad:	100%
Calidez:	100%
Claridad:	98%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024001012-UAECOB Id: 183428

Folios: 2 Fecha: 2024-01-18 13:32:47

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

Coherencia: 98%

Manejo del sistema: 98%

De las treinta y seis (36) respuestas tomadas como muestra, trece (13) corresponde a Oficina Asesora de Planeación: con el 92% de cumplimiento de calidad de las mismas:

No. Petición	CRITERIO				
	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDAD	CLARIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
4657502023	NO	SI	SI	SI	NO
5565422023	SI	SI	SI	SI	SI
5591212023	SI	SI	SI	SI	SI
5702482023	SI	SI	SI	SI	SI
5735462023	SI	SI	SI	SI	SI
5745082023	SI	SI	SI	SI	SI
5759582023	SI	SI	SI	SI	SI
5777342023	SI	SI	SI	SI	SI
5779462023	SI	SI	SI	SI	SI
5809282023	SI	SI	SI	SI	SI
5816252023	SI	SI	SI	SI	SI
5793302023	SI	SI	SI	SI	SI
5773012023	SI	SI	SI	SI	SI
% POR CRITERIO	92%	100%	100%	100%	92%

Agradecemos revisar las observaciones expuestas y tomar las acciones que tiendan a alcanzar el 100% de calidad en las respuestas y el manejo adecuado del sistema de gestión de peticiones.

AMALIN ARIZA MAHUAD

Subdirección de Gestión Corporativa

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Cordialmente:

Elaborado: Jasbleidi Mojica Cardona, contratista-Subdirección De Gestión Corporativa (SC)



Al contestar cite Radicado I-00643-2024001013-UAECOB Id: 183429

Folios: 2 Fecha: 2024-01-18 13:33:50

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

MEMORANDO

SGC-2021

PARA: **Dr. JAVIER RICARDO BALLESTEROS GUTIÉRREZ**
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, 4to trimestre de 2023.

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 **12%** de los treientos setenta y cuatro (**374**) requerimientos tramitados por todas las dependencias de la entidad del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023, es decir, cuarenta y cuatro (**44**) respuestas, de las cuales cuarenta y dos (**42**) es decir el **95%** de la muestra cumplieron con todos los criterios de calidad.

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

Oportunidad: 100%

Calidez: 100%

Claridad: 98%



Al contestar cite Radicado I-00643-2024001013-UAECOB Id: 183429

Folios: 2 Fecha: 2024-01-18 13:33:50

Anexos: 0

Remitente: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA

Destinatario: SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA

Coherencia: 98%

Manejo del sistema: 98%

De las treinta y seis (36) respuestas tomadas como muestra, dos (2) corresponde a la Subdirección Gestión Humana: con el 100% de cumplimiento de calidad de las mismas:

No. Petición	CRITERIO				
	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CALIDAD	CLARIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
4435862023	SI	SI	SI	SI	SI
5340562023	SI	SI	SI	SI	SI

Cordialmente:

AMALIN ARIZA MAHUAD

Subdirección de Gestión Corporativa

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS

Elaborado: Jasbleidi Mojica Cardona, contratista-Subdirección De Gestión Corporativa (SC)

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CUARTO 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	7
4. SUEGERENCIAS	8

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CUARTO 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 cuarto 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 período reportado 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 octubre, noviembre y diciembre de 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 octubre al 31 de diciembre 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 (1,107) con porcentaje de representación del 10%
SATISFACCIÓN GENERAL	97%
META 2023	97%

3. RESULTADOS

3.1 Caracterización

De mil setecientos un (1,107) encuestas aplicadas, se obtienen los siguientes datos identitarios de las personas que acuden a Bomberos Bogotá a realizar algún trámite o información:

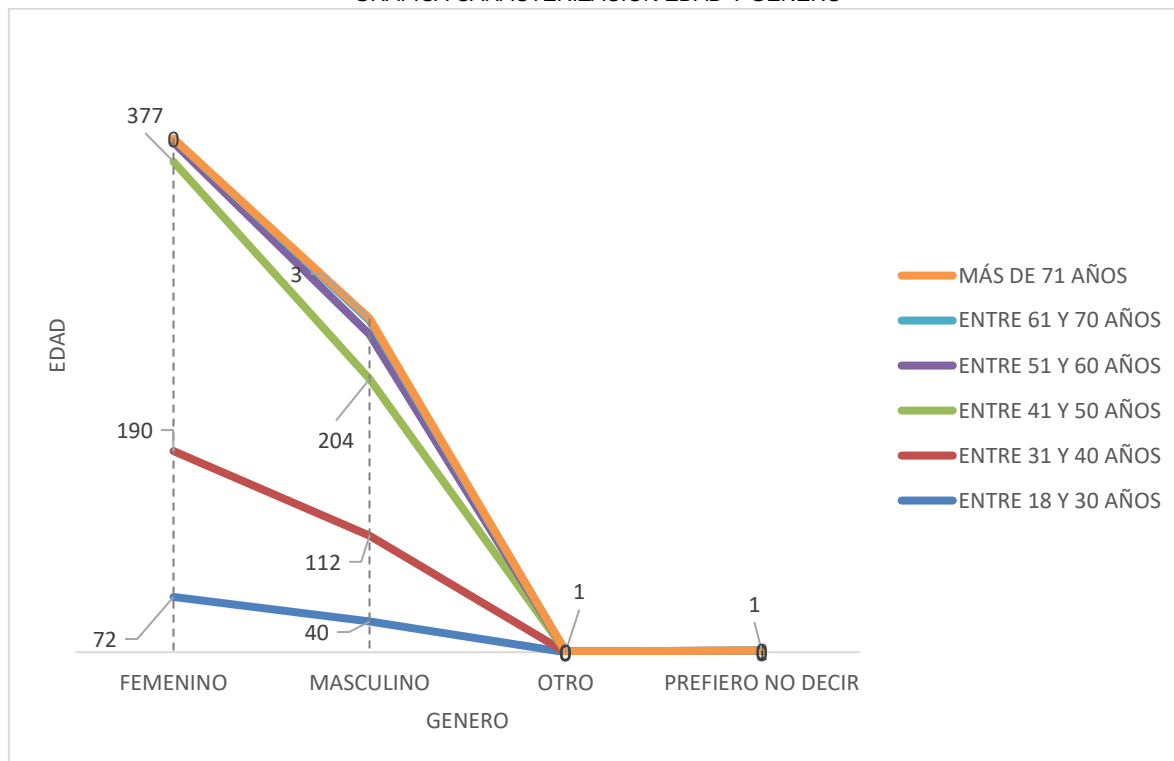
CARACTERIZACIÓN EDAD Y GÉNERO

EDAD/GÉNERO	FEMENINO	MASCULINO	OTRO	PREFIERO NO DECIR	TOTAL
ENTRE 41 Y 50 AÑOS	377	204	1	1	583
ENTRE 31 Y 40 AÑOS	190	112	0	1	303
ENTRE 18 Y 30 AÑOS	72	40	0	0	112
ENTRE 51 Y 60 AÑOS	25	58	0	0	83
ENTRE 61 Y 70 AÑOS	5	18	0	0	23
MÁS DE 71 AÑOS	0	3	0	0	3
TOTAL	669	435	1	2	1107

Fuente: encuestas aplicadas cuarto trimestre 2023

El 60% de la ciudadanía que contestó la encuesta se identificó como mujer, el 39% como hombre, un 0.09% se identificó en otros, mientras que el 0.1% prefiere no contestar.

GRAFICA CARACTERIZACIÓN EDAD Y GÉNERO



Fuente: encuestas aplicadas cuarto trimestre 2023

El 53% de las personas encuestadas refieren encontrarse entre 41 y 50 años, el 27% entre los 31 y 40 años, el 10% entre los 18 y 30 años, el 7% entre los 51 y 60 años y el 2% restante sobre los 61 años.

El 98% de la población encuestada manifiesta no pertenecer a ningún grupo poblacional específico, el 96% indica no ser persona con discapacidad, tan solo 4% indica tener algún tipo de discapacidad.

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 cuarto trimestre de 2023 se alcanzó un promedio de satisfacción general del 97%:

Ilustración 1. Satisfacción general



Fuente: encuestas aplicadas cuarto trimestre 2023

En cuanto a la calidad de la información brindada mil ciento cuatro (1.104) ciudadanos considera que la información clara y precisa, el 0.27% es decir tres (3) personas no responden:

GRAFICA PERCEPCION DE LA INFORMCIÓN



Fuente: encuestas aplicadas cuarto trimestre 2023

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 ciento siete un (1.107) personas encuestas el 80% 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% manifiesta que sí, el 13% indica que no.

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 45% responde que considera accesible el portal, el 43% lo considera innovador, el 13% lo considera dispendioso, mientras que el 90% de los encuestados recomendarían el portal de servicios.

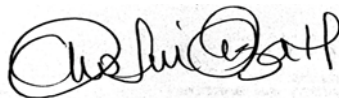
3.3 Defensor del Ciudadano

Dentro de las encuestas se incluye una pregunta para identificar si la ciudadanía conoce la figura del “Defensor del Ciudadano” de Bomberos Bogotá, así como sus funciones, encontrando que tan solo en promedio el **22%** de ciudadanos encuestados reconoce esta figura y el **75%** no conoce la figura del defensor, el 3% de los encuestados no responden, a continuación, se desglosa este resultado por servicio.

4. SUEGERENCIAS

✓ QUE LA ACTUALIZACION DE DATOS POR ERROR SEAN POR PORTAL DIRECTAMENTE Y NO POR BOGOTÁ TE ESCUCHA
✓ AGILIZAR LOS TIEMPO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DEL TRAMITE DEL CONCEPTO TECNICO
✓ CUANDO REALIZO EL TRAMITE SIENTO INSEGURIDAD SI ESTOY HACIENDO EL TRAMITE BIEN. EN LOS MENUS DESPLEGABLES ME SALIA EN BLANCO.
✓ CUANDO SE ACTIVA LA CUENTA SALE UN TEMPORIZADOR GIRANDO Y NUNCA PARA. NO SE INFORMA QUE YA ESTA ACTIVA LA CUENTA.
✓ DEBE SER MAS CLARO LA INFORMACION PARA REALIZAR LOS CURSOS
✓ PAGO PSE
✓ QUE LOS VALORES SEAN COHERENTES CON EL ICA
✓ QUE SE PUEDA VER TODO POR TELEFONO

Fecha de elaboración: 19 de enero de 2024.



AMALIN ARIZA MAHUAD
SUBDIRECTORA DE GESION CORPORATIVA

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

