

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

### Contenido

INFORME DE GESTIÓN.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO.....	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	2
DATOS Y FUENTES:.....	3
INFORME DE GESTIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA-UAECOB.....	4
RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA.....	4
1.1 Frecuencia y medios de presentación de las peticiones.....	6
1.2 Traslados por no competencia.....	6
1.3 Requerimientos por dependencia subtema y tipo de petición.....	7
1.4 Calidad en las respuestas.....	8
1.5 Estado de los requerimientos.....	9
1.6 Oportunidad de respuesta.....	9
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB.....	9
2.1 Atención a la ciudadanía por medio del correo electrónico tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co.....	9
2.2 Atención Presencial.....	10
2.3 Atención Telefónica.....	10
2.4 Capacitación virtual – Riesgo bajo.....	11
FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO.....	12
3.1 Figura del defensor al ciudadano a través del correo institucional: defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co.....	12
3.2 Medición de percepción y satisfacción ciudadana.....	13
3.3 Divulgación y Capacitación.....	15
3.4 Seguimiento a la Gestión.....	15
b. Gestión administrativa.....	18
RECOMENDACIONES.....	19

## **INTRODUCCIÓN**

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

A continuación, se presentan las acciones y los resultados institucionales alcanzados para el primer trimestre de 2021, en el marco del fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, como aporte a la planeación y evaluación de la Entidad.

## **OBJETIVO**

Socializar los resultados y seguimientos institucionales alcanzados durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2021, los cuales se encuentran reportados, en el marco del fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, como aporte a la planeación y evaluación de la Entidad, así mismo, la formulación y seguimiento de las acciones de mejora de la UAECOB.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

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

## **DATOS Y FUENTES:**

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

Como fuentes para la captura de información se tiene:

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

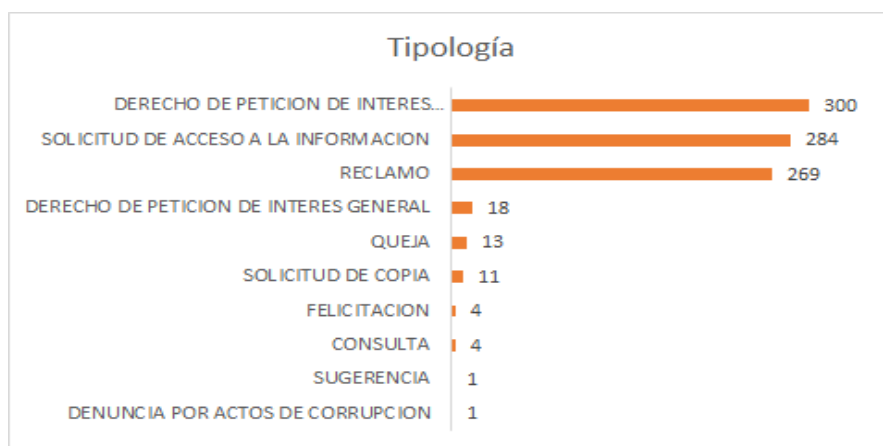
## INFORME DE GESTIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA-UAECOB

### RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

Durante el primer trimestre de 2021, se tramitaron **novecientos cinco (905)** requerimientos en la UAECOB, en el siguiente cuadro se relacionan la frecuencia por tipo de requerimiento:

TIPO DE PETICIÓN	F
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	300
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	284
RECLAMO	269
CONSULTA	4
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	18
QUEJA	13
SOLICITUD DE COPIA	11
FELICITACION	4
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1
SUGERENCIA	1
<b>Total</b>	<b>905</b>

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

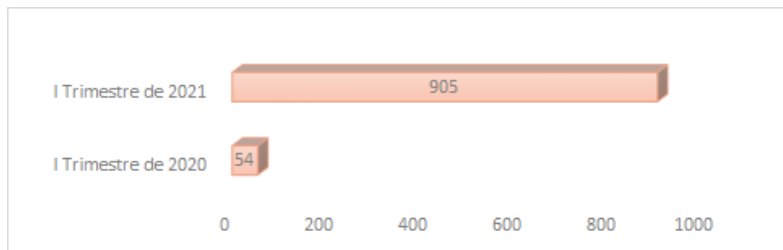


Fuente: Información tomada a través del Sistema Distrital de Quejas Bogotá te escucha

Del total de requerimientos para el primer trimestre de 2021, el derecho de petición de interés particular representó una mayor participación con trescientos (300) requerimientos, sin duda el asunto más recurrente fue inicio de trámite de conceptos técnicos, seguido de doscientos ochenta y cuatro (284) solicitudes de información, doscientos sesenta y nueve (269) reclamos, dieciocho (18) derechos de petición de interés general, trece (13) quejas, once (11) solicitudes de copia, cuatro (4) felicitaciones, cuatro (4) consultas, una (1) sugerencia y una (1) denuncia por acto de corrupción.

Se encuentra un importante aumento del 94% en relación con el mismo período del año 2019, ya que, para el primer trimestre de ese año, se tramitaron tan solo cincuenta y cuatro (54) requerimientos:

### COMPORTAMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS I TRIMESTRE (2020-2021)



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

TIPO DE PETICIÓN	1er Trimestre de 2020	1er Trimestre de 2021	Comparación del periodo vigente con el del año anterior
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	3	1	-2
SUGERENCIA	3	1	-2
CONSULTA	7	4	-3
FELICITACION	0	4	4
SOLICITUD DE COPIA	0	11	11
QUEJA	9	13	4
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	20	18	-2
RECLAMO	3	269	266
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	284	283
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8	300	292
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>905</b>	<b>851</b>

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

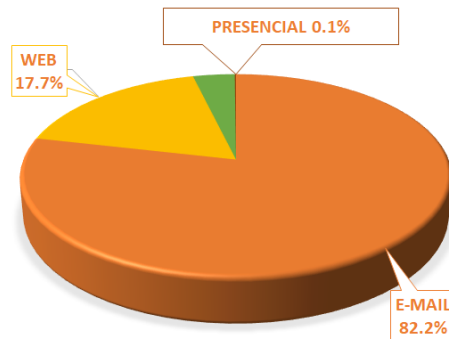
Dentro de los aspectos a considerar en este incremento, se encuentra que la mayoría de los requerimientos hacen referencia a solicitudes dirigidas a La Subdirección de Gestión Corporativa - Área de Servicio y Atención a la Ciudadanía, ya que la ciudadanía solicita información sobre los requisitos para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

### 1.1 Frecuencia y medios de presentación de las peticiones

El medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos durante el trimestre reportado es el canal e-mail con un 82,2% que corresponde a **744** peticiones, los recepcionados por medio de la plataforma “Bogotá te Escucha”, es decir web representan el 17.68%” y por medio presencial el 0,11% presuntamente bajo debido al confinamiento por emergencia sanitaria debido al COVID 19:

CANAL	TOTAL
E-MAIL	744
WEB	160
PRESENCIA L	1
<b>TOTAL</b>	<b>905</b>

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



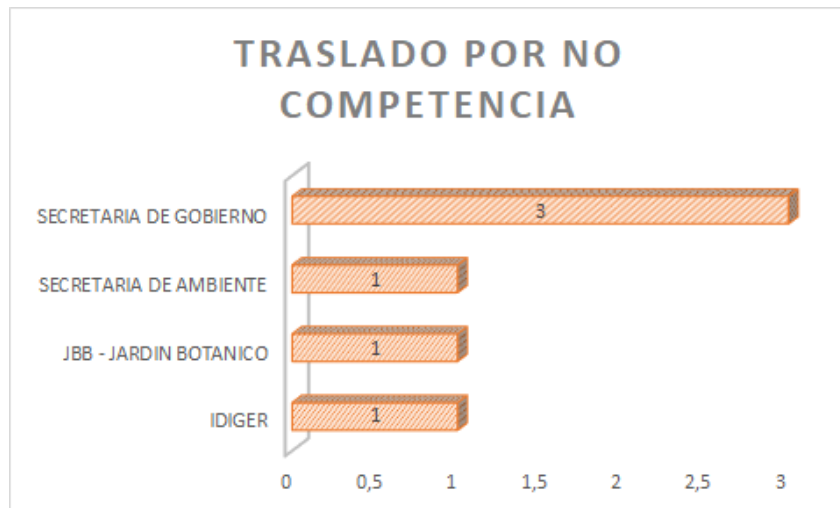
*Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*

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

### 1.2 Traslados por no competencia

Durante este periodo se dio traslado a seis (6) requerimientos por tratarse de temas que no eran competencia del área de atención al ciudadano de la UAECOB, siendo remitidos a las

entidades de la siguiente manera:



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

De las peticiones remitidas por no competencia el 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, seguidamente Jardín Botánico con un 16,67%, Secretaría de Ambiente con un 16.67%, y IDIGER con un 16.67%.

### 1.3 Requerimientos por dependencia subtema y tipo de petición.

Durante el periodo de reporte, las dependencias que mayor número de requerimientos tramitados fueron la Subdirección de Gestión de Riesgo con cuatrocientos sesenta y dos (**462**), el subtema más reiterado fue la expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio o de servicio abiertos o cerrados al público, esto debido a la alta demanda de solicitudes, así mismo las visitas de inspección y expediciones de conceptos técnicos.

La Oficina de atención a la ciudadanía recibió un total de trescientos ocho (**308**) requerimientos, siendo el tema más reiterado la expedición del concepto técnico de Bomberos a establecimientos de comercio, de servicio, abiertos o cerrados al público.

Por su parte, la Subdirección de Gestión Humana atendió un total de **cincuenta y nueve (59)** requerimientos, el tema más reiterativo es atención la solicitud de certificaciones laborales.

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

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

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

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

#### 1.4 Calidad en las respuestas

La Subdirección de Gestión Corporativa a través del equipo de Servicio a la Ciudadanía desarrolla un protocolo para el análisis de oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas y tramites efectuados por las diferentes dependencias, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarleal requirente una atención de calidad, eficaz y oportuna.

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

Por lo anterior y teniendo en cuenta el procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en la UAECOB, se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de los 349 requerimientos cerrados desde el 01 de enero de 2021 a 31 de marzo de 2021, con una confiabilidad del 85% se realizó el análisis de 22 respuestas emitidas por las dependencias de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá.

Del total de requerimientos analizados, **8** es decir el **36%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad



### 1.5 Estado de los requerimientos.

STADO	F	%
Solucionado - Por respuesta definitiva	579	64%
En trámite por asignación	326	36%
<b>TOTAL</b>	<b>905</b>	<b>100%</b>

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

En el periodo reportado se solucionaron quinientos setenta y nueve (579) requerimientos con respuesta definitiva representado en un 64%, en trámite por asignación trescientos veinte seis (326) representado en un 36%.

En términos generales, se considera que las medidas adoptadas han tenido un impacto positivo, en cuanto a los reportes semanales enviados a los responsables de cada área, para dar respuesta y cierre de los requerimientos, ha tenido efectividad en el logro del resultado en la reducción de los tiempos determinados por la Ley.

### 1.6 Oportunidad de respuesta

Durante el primer trimestre de 2021, se solucionó por respuesta definitiva un total de novecientos cinco (579) requerimientos ciudadanos, con una oportunidad de respuesta de **99%**, es decir que (5) cinco requerimientos fueron contestados de manera extemporánea.

## ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA UAECOB

### 2.1 Atención a la ciudadanía por medio del correo electrónico [tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co](mailto:tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co)

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

Durante el primer trimestre de 2021 se tramitaron doce mil seiscientos sesenta y cuatro (12.664), solicitudes, así:

TRÁMITE	1ER T. 2021
Liquidaciones	8213
Radicaciones	4451
<b>Total</b>	<b>12664</b>

*Fuente: base de datos SAP y SIM*

De acuerdo con la información, se puede afirmar que, se reciben diariamente un aproximado de 380 a 440 solicitudes ciudadanas, se liquidan entre 130 a 150, se radican entre 40 a 70, se envían entre 170 a 220 respuestas ciudadanas, se solicitan 120 aclaraciones por documentos o información incompleta.

A la fecha el correo [tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co](mailto:tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co) se encuentra atendiendo lo allegado por la ciudadanía con 15 días hábiles de diferencia.

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

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

## 2.2. Atención Presencial

En el período del informe, se prestó atención presencial con un total de tres mil doscientos veinte nueve (3229) personas, evidenciando un aumento paulatino con respecto al trimestre anterior y en cumplimiento de las normas de bioseguridad:

Descripción	F	%
Información para solicitar el concepto técnico	2657	82,3%
Entrega del concepto	277	8,6%
Estado del concepto	130	4,0%
Solicitud liquidación	75	2,3%
Documentos para el trámite	53	1,6%
Radicación de pago	22	0,7%
Cancelación de establecimiento	11	0,3%
Capacitación empresarial	4	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>3229</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Formato atención presencial.*

Se puede analizar que los trámites más solicitados se encuentran el 82,3% de la ciudadanía se acerca a solicitar información para el trámite de concepto técnico, seguido de la solicitud de entrega de concepto técnico con un 8,6% y un 4% de la ciudadanía se acercó a solicitar el estado concepto técnico.

## 2.3 Atención Telefónica

Durante el periodo de reporte se continuó atención conforme a los cronogramas por la cuarentena obligatoria se realiza atención telefónica en los números: 382 25 00 Ext 40101,

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando

PBX: 382 25 00

[www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co) - Línea de emergencia 123

NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931

40102, teniendo las siguientes estadísticas de atención:

Tramite	F
Información para adelantar un trámite	625
Estado del Concepto	78
Solicitan envío de Concepto Técnico	8
Documentos para el trámite	8
Capacitación empresarial	7
Capacitación riesgo bajo	5
Verificación recibida de correo por parte de la UAECOB	3
Verificación de Condición en edificio o centro comercial	3
<b>TOTAL</b>	<b>737</b>

Fuente: Formato recepción llamadas telefónicas.

En total, se registran setecientos treinta y siete (737) llamadas de la ciudadanía, de las cuales los temas más reiterados con un 84.80% información para adelantar un trámite, donde la ciudadanía requiere información de cómo se realiza el trámite ya que debido a la emergencia sanitaria declarada por el gobierno se debe realizar el trámite de forma virtual. En un 10.58%, la ciudadanía solicitó información sobre el tiempo de respuesta del concepto técnico, en un 1.09%, solicitaron el envío del concepto técnico.

Adicionalmente se realizó atención por medio de WhatsApp teléfono número 3174043709, medio por el cual se entregó información para iniciar trámite de concepto técnico, donde se brindó información a 207 ciudadanos.

CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA	
Presencial	3229
Telefónico	737
WhatsApp	207
<b>TOTAL</b>	<b>4173</b>

Fuente: base de datos Atención ciudadana

Por medio de los canales de interacción ciudadana, se atendió un total de cuatro mil ciento setenta y tres (4.173) ciudadanos en el periodo en mención.

#### 2.4 Capacitación virtual – Riesgo bajo

A través de la gestión de capacitación virtual (Riesgo Bajo) se realizó la creación de tres mil seiscientos veintinueve (3629) usuarios para el acceso a la capacitación virtual a través de la plataforma de autogestión DOCEBO y un total de mil novecientos ochenta y ocho (1988) establecimientos de comercio certificados a través de esta:

MES	USUARIOS CREADOS	ESTABLECIMIENTOS CERTIFICADOS
Enero	932	463
Febrero	1330	811
Marzo	1367	714
<b>TOTAL, TRIMESTRE</b>	<b>3629</b>	<b>1988</b>

Fuente: Matriz de seguimiento GSC

La gestión con mayor proporción de solicitudes dirigidas a la SGR para la creación de usuarios corresponde a los meses de febrero y marzo, puesto que para estos meses la dinámica de realización de esta actividad dependió del volumen de radicaciones realizadas y remitidas por la OAC al correo electrónico [riesgobajo@ombomberosbogota.gov.co](mailto:riesgobajo@ombomberosbogota.gov.co), mientras que para el mes de enero los ciudadanos eran quienes realizaban directamente la solicitud de capacitación a través de la cuenta de correo electrónico en mención.

MES	ESTABLECIMIENTOS CERTIFICADOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
Enero	463	23%
Febrero	811	41%
Marzo	714	36%
<b>TOTAL TRIMESTRE</b>	<b>1988</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de seguimiento GSC

La gestión con mayor proporción de certificación de establecimientos de comercio corresponde al mes de febrero, puesto que el resultado de esta actividad depende de la a cantidad de ciudadanos que ingresan a la plataforma de autogestión y realizan el proceso de capacitación virtual (Riesgo Bajo), lo que indica que para febrero hubo una mayor cantidad de personas que ingresaron y gestionaron la capacitación y para el mes de enero un menor número.

## FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO

3.1 Figura del defensor al ciudadano a través del correo institucional:  
[defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co](mailto:defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co)

Conforme a lo reglamentado en el Decreto Distrital 847 de 2019: “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos expidió la Resolución 1358 DE 2020: “Por la cual se actualiza la figura del Defensor de la Ciudadanía de la Unidad Administrativa y se dictan otras disposiciones” Se elabora propuesta Plan de Acción Defensora de la Ciudadanía: A partir de las funciones establecidas para el Defensor de la Ciudadanía en la Resolución 1358 de 2020, se plantea Plan de Acción con las siguientes actividades:

En su calidad de Defensora de la ciudadanía la Doctora Diana Mireya Parra, solicita al equipo presentación del informe de Gestión de Servicio a la Ciudadanía del primer trimestre de 2021.

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando

PBX: 382 25 00

[www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co) - Línea de emergencia 123

NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931

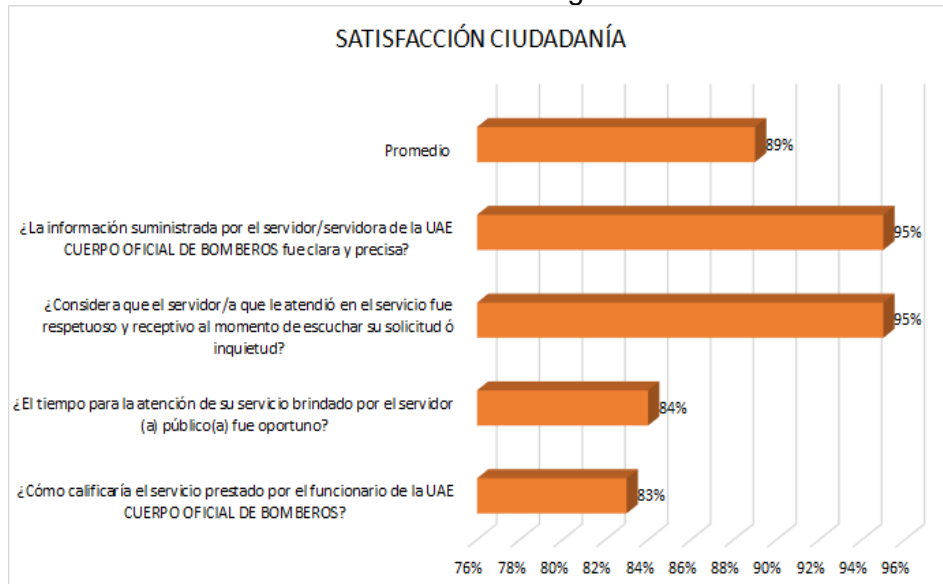
El equipo de Atención a la ciudadanía hace presentación del informe en sus tres componentes:

1. Tramite de requerimientos de la ciudadanía: En este punto además de las estadísticas se destaca que para el período reportado se tuvo una oportunidad del 99% en las respuestas a la ciudadanía, en este sentido, el 1% equivale a aquellas peticiones que se subieron fuera de términos en la plataforma proceso que se llevará a cabo ante la oficina de control interno disciplinario para su respectivo trámite interno, para un total de 905 requerimientos.
2. Atención a la ciudadanía: Conforme al plan de choque se continúa recibiendo liquidaciones y radicaciones a través del correo electrónico [tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co](mailto:tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co), así mismo la gestión para las capacitaciones virtuales concepto técnico de riesgo bajo a través de [riesgobajo@bomberosbogota.gov.co](mailto:riesgobajo@bomberosbogota.gov.co) y de manera presencial, telefónica virtual WhatsApp, se brinda información a la ciudadanía
3. Fortalecimiento institucional: se realizó el diagnostico de servicio a la ciudadanía donde se adelantó revisión de las normas que dan directrices para garantizar un adecuado servicio a la ciudadanía, posteriormente a través de las matrices existentes (archivo anexo en Excel) se tomaron los formularios FOGEDI, FURAG, Política pública distrital de servicio a la ciudadanía y Ley 1712 de 2014, verificando cada uno de los criterios competencia de la Subdirección de Gestión Corporativa (servicio a la ciudadanía), estableciendo cuál de ellos son cumplidos por la UAECOB, cuales son susceptibles de mejorar y para cuales se deben tomar acciones ya que no tienen avance significativo ni desarrollo.
4. Cumplimiento de las actividades dentro del Pan anticorrupción y atención a la ciudadanía, durante el trimestre se avanzó en la estrategia de divulgación de la defensoría del ciudadano con el primer diseño para la respectiva divulgación a través de la WEB, generación del autodiagnóstico de servicio a la ciudadanía documento revisado y firmado, se generó la presentación del 4to trimestre de 2020 ante comité de desempeño, en cuanto a la definición de divulgación del protocolo de atención se inició con solicitud de diseño a la persona encargada en la Subdirección, por otra parte se propuso la ruta de denuncias por corrupción que se encuentra en estudio, en cuanto a la integración control doc y SDQS Bogotá te escucha en marzo se aprobó por la alcaldía dicha integración, faltando revisión de varios acciones antes de su salida a producción, se definió imagen de la carta del trato digno la ciudadanía para publicación en la web de la entidad, de igual manera se mantiene el seguimiento a la elaboración de los informes para la debida publicación en la web.

En este sentido y conforme a los comentarios de la Defensora la ciudadanía, se preciso que para el próximo periodo de informe se continúe con el seguimiento y ejecución de actividades para determinar el grado de avance y posterior análisis para tomar decisiones frente al cumplimiento de dichas actividades

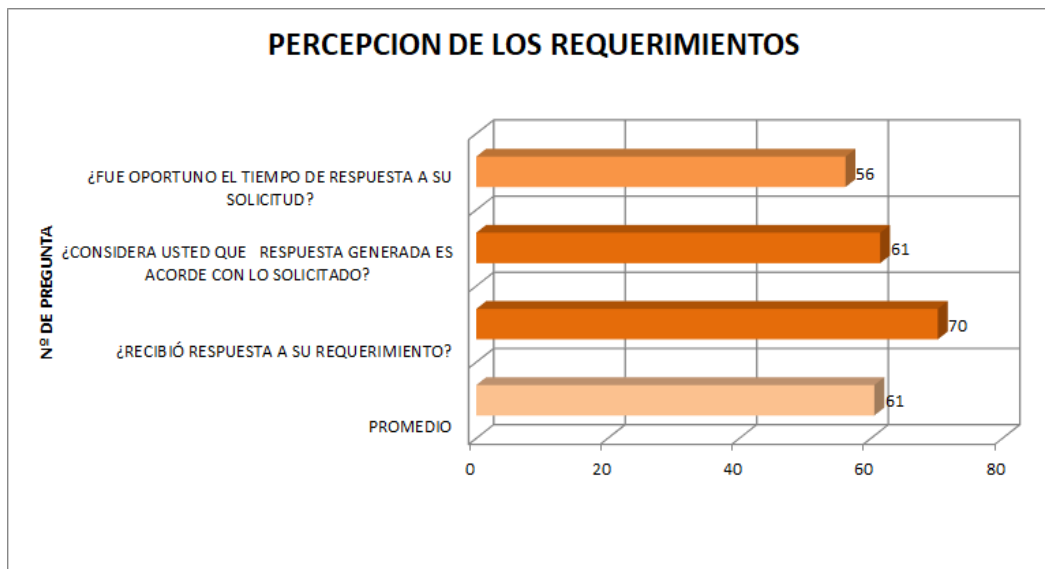
### 3.2 Medición de percepción y satisfacción ciudadana

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



Fuente: Servicio a la ciudadanía

Se evidencia que la satisfacción ciudadana en cuanto a los momentos de verdad con la ciudadanía se encuentra en un 89% promedio, sin embargo, los puntajes más descendentes son los tiempos de atención y el servicio prestado por el funcionario o colaborador en los puntos presenciales, en este sentido, se debe analizar con el equipo de trabajo cuales vienen siendo las debilidades en la trazabilidad de la atención y la inconformidad ciudadana.



Fuente: Servicio a la ciudadanía

Se puede analizar que la satisfacción de la ciudadanía frente al Sistema de Gestión de Peticiones “Bogotá te Escucha” es favorable en un 61%, lo cual indica, que las respuestas generadas por la UAECOB, tiende a tener una baja percepción en la oportunidad, claridad y calidez, ahora para mejorar las respuestas se viene verificando en cada trimestre un informe de calidad de las respuestas para generar recomendaciones frente a las respuestas de fondo.

### 3.3 Divulgación y Capacitación

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

El 2 de febrero de 2021, se participa en una reunión con profesionales de la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá, quienes socializan la oferta de capacitación en temas de servicio a la ciudadanía. Para el 18 de febrero de 2021 se remite correo a la Alcaldía Mayor de Bogotá confirmando los datos de las personas de la UAECOB que realizaran el proceso de E CUALIFICACIÓN, el cual contiene cinco (5) módulos: Concepto de servicios, Escuchando nuestro lenguaje, creando confianza, Resolución de conflictos, ética y transparencia, en este sentido, se adelanta reunión de seguimiento el 24 de febrero 2021 para revisar y confirmar cronograma.

Se amplía plazo para el desarrollo de la capacitación debido a situaciones técnicas, dando cierre el curso 08042021.

Para el 22 de abril de 2021 se recibe por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá resultados del proceso de E CUALIFICACIÓN dónde se ve el progreso y realización de los cinco módulos por parte del equipo de servicio a la ciudadanía.

### 3.4 Seguimiento a la Gestión

1. En cuanto al plan de mejoramiento existe el **Hallazgo N° 10.1** Solicitud a planeación nuevamente requiriendo apoyo técnico para la puesta en marcha del sistema digital de turnos para la atención de la ciudadanía con radicado I-00643-2021005343 del 5 de marzo de 2021, en este sentido, se recibe respuesta Radicado I-00643-2021006760-UAECOB Id: 75621, indicando que con la aprobación por parte del Comité Directivo y teniendo en cuenta los tiempos de contratación, se estima para el mes de junio del presente año contar con el sistema de atención de turnos en funcionamiento.
2. **Hallazgo 10.4**, se remitió correo electrónico del 5 de marzo de 2021 desde la Subdirección de Gestión Corporativa al equipo de infraestructura solicitando los avances sobre el Sistema Contra Incendio, edificio Comando, desde infraestructura se informa que ya se suscribió contrato 736 de diciembre de 2020, en donde se contempla la revisión y mantenimiento de la red del edificio Comando, y en ejecución del contrato se espera obtener las pruebas pitométricas y certificación respectiva cuando finalice la ejecución del mismo.

i. En cuanto al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadana se tienen actividades

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando

PBX: 382 25 00

[www.bomberosbogota.gov.co](http://www.bomberosbogota.gov.co) - Línea de emergencia 123

NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931

programadas en cuatro (4) de los componentes, se destacan las actividades en cuanto a: documento diagnóstico relacionado con el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ

- ✓ Se elabora un documento diagnóstico, con los antecedentes de las matrices existentes (archivo anexo en Excel) se tomaron los formularios FOGEDI, FURAG, Política pública distrital de servicio a la ciudadanía y Ley 1712 de 2014,
  - ii. Socializar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los resultados de la gestión de servicio a la ciudadanía
- ✓ Se elabora informe de gestión de servicio a la ciudadanía correspondiente al primer trimestre de 2021.
- ✓ Se elabora presentación con los aspectos más relevantes de la gestión del período a reportar
- ✓ Se participa y socializa el informe en el comité de gestión de desempeño del 19 de febrero de 2021
  - iii. Definir una estrategia de divulgación del Protocolo de servicio a la ciudadanía de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ:
    - ✓ Se remite un correo electrónico solicitando al diseñador de la Subdirección de Gestión Corporativa la estrategia comunicativa de servicio a la ciudadanía dentro de la cual se encuentra el diseño de una cartilla para socializar de manera más amigable el Protocolo de servicio a la ciudadanía de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ
  - iv. Establecer una ruta de denuncias por corrupción en la página web de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ
    - ✓ Se elabora propuesta de un documento de ruta denuncia de hechos de corrupción.
    - ✓ Se remitió mediante correo electrónico la propuesta a: la jefe de la oficina de disciplinarios, profesional jurídico de la Subdirección de Gestión Corporativa y a la profesional Natalia Trujillo, de quienes se recibió comentarios y sugerencias.
    - ✓ Se recibe la directiva 001 de 3 de marzo de 2021, la cual establece: Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de interés y protección de identidad del denunciante, por lo cual se realizaron ajustes a la ruta propuesta.
    - ✓ Teniendo en cuenta la necesidad de actualizar el documento de acuerdo con la directriz distrital y diferentes revisiones se solicita a OAP modificar la fecha de entrega de este producto para el 30 de mayo de 2021.
  - v. Integrar el sistema de atención de peticiones del distrito con el sistema de información de gestión documental de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ
    - ✓ Se participa en mesas de trabajo para la integración del sistema de atención de peticiones del distrito con el sistema de información de gestión documental de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ
    - ✓ En reunión del 11 de marzo la Alcaldía Mayor de Bogotá da el visto bueno de integración del sistema.
    - ✓ Teniendo en cuenta que los sistemas fueron integrados, pero se identificaron aspectos a solucionar para salir a producción, se solicita a OAP modificar la fecha de entrega de este producto para el 30 de mayo de 2021, garantizando no solo la integración, sino



también el funcionamiento de la misma.

- vi. Articular con la Alcaldía Mayor de Bogotá espacios de capacitación, dirigidos al equipo de servicio a la ciudadanía de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ
  - ✓ Los resultados de las capacitaciones se encuentran detallados en el numeral 3.4
- vii. Revisión y ajustes al procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ.
  - ✓ Se realizan actualización del procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía de la UAECOB, el documento con el ajuste se remite a la profesional Natalia Trujillo de la Subdirección de Gestión Corporativa y así mismo al equipo de mejora continua de la OAP, recibiendo comentarios y sugerencias.
  - ✓ Se realiza el ajuste del documento de acuerdo a las recomendaciones realizadas.
  - ✓ Se gestiona la aprobación y publicación del procedimiento en la ruta de la calidad de la UAECOB
- viii. Definir un mecanismo de divulgación de la carta de trato digno de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ
  - ✓ Se solicitando al diseñador de la Subdirección de Gestión Corporativa una pieza para difundir la Carta de trato digno de la UAECOB
  - ✓ Se solicita publicación de la pieza en la página web de la UAECOB



- ix. Realizar la medición de satisfacción de la ciudadanía en la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ
  - ✓ El detalle de la información está contemplado en el presente informe en el numeral 3.2
- x. Implementar una estrategia de divulgación para que la ciudadanía conozca la figura de la defensoría de la UAE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ
  - ✓ Se adelanta reunión con la Dra. Diana Mireya Parra, quien en calidad de defensora de

la ciudadanía establece los criterios de estrategia de divulgación de esta figura para la vigencia 2021.

- ✓ Se remite un correo electrónico solicitando al diseñador de la Subdirección de Gestión Corporativa la estrategia comunicativa de servicio a la ciudadanía dentro de la cual se encuentra difundir la figura del defensor de la ciudadanía de la UAECOB a través de las redes sociales y de más canales comunicativos
  - ✓ Se solicita actualización de la información de la defensoría de la ciudadanía en la página web de la UQECOB
- xi. Elaborar y publicar mensualmente en la página WEB de la Entidad los informes de PQRS relacionados con los requerimientos allegados a la Entidad a través de los anales oficiales de servicio a la ciudadanía
- ✓ Se elaboran y publican los informes mensuales de PQRS correspondientes a: enero, febrero y marzo de 2021.
- xii. Elaborar reporte de acceso de la información pública en el que se especifique: Número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información pública y Publicación en la página web de la Entidad.
- ✓ Se elabora y publica el reporte de acceso de la información pública correspondiente al primer trimestre de 2021.
- b. Gestión administrativa
- i. Se lleva a cabo mensualmente el control y seguimiento a la presentación y radicación de cuentas de los veintitrés (23) contratistas que hacen parte del equipo, con el propósito de estar al día con los pagos y supervisión de los mismos, tanto en el área de financiera, jurídica y plataforma SECOP II.

## RECOMENDACIONES

- 1) Realizar seguimiento al diagnóstico de servicio a la ciudadanía de acuerdo a los temas que se socialicen ante comité institucional de gestión y desempeño
- 2) Realizar seguimiento a las dependencias que tenga dificultades con el cierre de las peticiones ciudadanas en el sistema Bogotá Te Escucha
- 3) Seguir implementando el mecanismo de agendamiento de citas prioritarias de atención presencial
- 4) Continuar con las actividades del plan de anticorrupción y atención a la ciudadanía de acuerdo al cumplimiento de las mismas en cada trimestre de 2021

**APROBADO:**

  
**DIANA MIREYA PARRA CARDONA**  
SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA  
Defensora de la Ciudadanía UAECOB

**REVISADO:**

  
**Jasbleidi Mojica Cardona**  
Líder Gestión de Servicio a la Ciudadanía

**ELABORADO POR:**

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



**CAROLINA AGUILAR ROMERO**  
SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

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