

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

PRIMER TRIMESTRE 2022

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	2
DATOS Y FUENTES:	2
1. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA.....	2
1.1 Frecuencia de los medios de presentación de las peticiones	4
1.2 Traslados por no competencia	5
1.3 Requerimientos por dependencia subtema y tipo de petición.	5
1.4 Calidad en las respuestas	6
1.5 Oportunidad de respuesta	7
2 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	7
3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO.....	8
3.1 Ferias de servicio.....	8
3.2 Satisfacción ciudadana	9
3.3 Defensoría de la ciudadanía:	10
3.4 Socialización y formación	10
RECOMENDACIONES	12

INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Gestión Corporativa lidera la implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía en Bomberos Bogotá, a través del proceso de servicio a la ciudadanía, que tiene como objetivo “Establecer las directrices de interacción entre la entidad y la ciudadanía a través de canales efectivos de comunicación para prestar una atención oportuna en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y demás normas que regulan la atención ciudadana”, en este sentido se presentan las acciones y los resultados institucionales alcanzados durante el primer trimestre de 2022.

OBJETIVO

Socializar los resultados y avances alcanzados durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2022, desde servicio a la ciudadanía, como aporte al seguimiento institucional y toma de acciones por parte del comité institucional de gestión y desempeño.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Consolidar y analizar el trámite de los requerimientos de la ciudadanía, en relación con la recepción, registro y atención de los mismos por parte de las dependencias parametrizadas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, conforme al procedimiento interno y la directriz distrital.
2. Reportar y analizar los resultados de las actividades ejecutadas desde el servicio a la ciudadanía, identificando oportunidades que permitan mejorar la satisfacción ciudadana.

DATOS Y FUENTES

Los datos para la elaboración del informe son el resultado de las actividades y acciones realizadas desde Servicio a la Ciudadanía, registradas en las bases y sistemas de información destinados para tal fin:

- El sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te escucha”
- Plan de acción servicio a la ciudadanía
- Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2022
- Resultados de las encuestas de percepción
- Sistema de Información misional
- Bases de atención

1. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

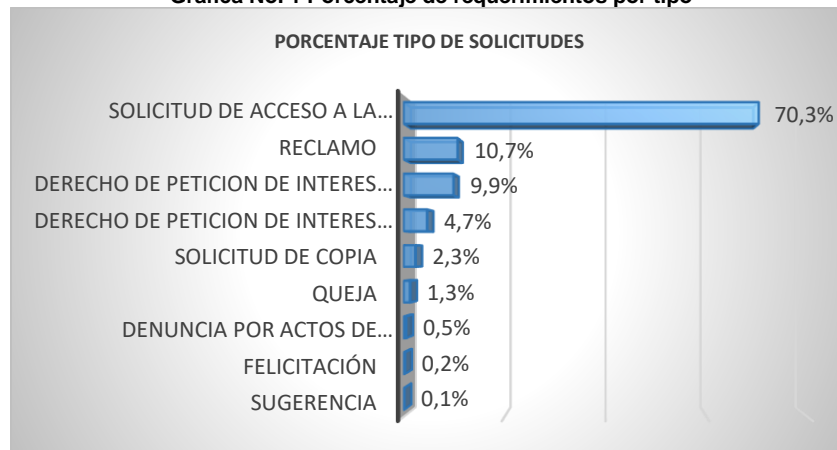
Durante el primer trimestre de 2022, en Bomberos Bogotá se recibieron y tramitaron ochocientos sesenta (860) peticiones ciudadanas, así:

Tabla No. 1 Total de requerimientos por tipo

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL PETICIONES
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	605
RECLAMO	92
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	85
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	40
SOLICITUD DE COPIA	20
QUEJA	11
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4
FELICITACIÓN	2
SUGERENCIA	1
TOTAL	860

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Gráfica No. 1 Porcentaje de requerimientos por tipo



Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Tres (3) de las denuncias por presuntos hechos de corrupción fueron cerradas por no competencia.

Es importante mencionar que este total no será coincidente con los valores reportados en los informes mensuales (enero, febrero y marzo) dirigidos a la Veeduría Distrital, como sea que, para el informe trimestral se toma el total tramitado por la entidad, mientras que para dichos reportes solo los requerimientos registrados por Bomberos Bogotá, conforme a lo establecido en la guía para elaboración de informes de dicha entidad.

Del total de requerimientos para el primer trimestre 2022, la solicitud de acceso a la información continúa presentando mayor participación en relación con los trimestres anteriores, para el periodo reportado se tramitaron seiscientos cinco solicitudes, es decir el 70.3% del total de las peticiones atendidas; así mismo, el asunto más recurrente continúa siendo información sobre el trámite y expedición de conceptos técnicos, en cuanto a los reclamos representados en un 10.7%, hacen referencia en su mayoría a la inconformidad por

la demora de la visita o expedición del concepto técnico, lo que responde, como se observará más adelante, a que la dependencia con mayor número de requerimientos, es la Subdirección de Gestión de Riesgo.

1.1 Frecuencia de los medios de presentación de las peticiones

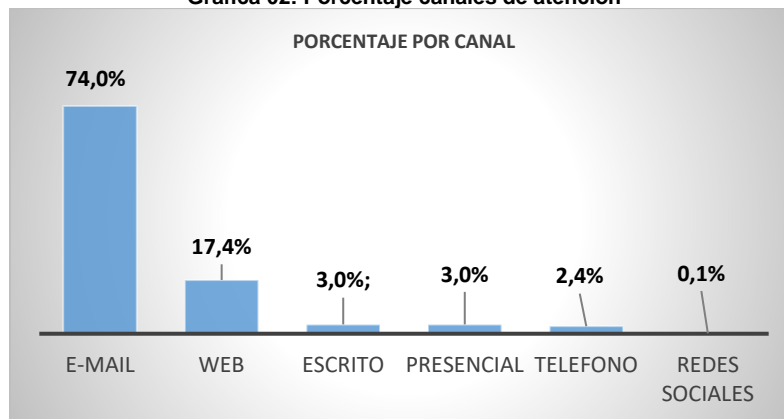
El medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos durante el trimestre reportado es el e-mail con un 74% que corresponde a seiscientos treinta y seis (636) peticiones, seguido por el canal web representan el 17.4% que corresponde a ciento cincuenta (150) peticiones, mientras que los canales escrito, presencial y telefónico presentan un estándar ya que se encuentran en un promedio del 3%, 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 PETICIONES
E-MAIL	636
WEB	150
ESCRITO	26
PRESENCIAL	26
TELEFONO	21
REDES SOCIALES	1
TOTAL	860

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 treinta y cinco (35) requerimientos por tratarse de temas que no eran competencia de Bomberos Bogotá; en este sentido, se informó a la ciudadanía sobre dichos traslados, de acuerdo a lo establecido legalmente:

Tabla 03: Traslados por no competencia

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADA	TOTAL PETICIONES
SECRETARIA DE GOBIERNO	16
SECRETARIA DE AMBIENTE	5
IDIGER	3
CODENSA	3
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	2
SECRETARIA DE SALUD	1
IDU	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1
UAESP	1
IDPYBA	1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1
TOTAL	35

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

De las peticiones remitidas por no competencia 46% se le dio traslado a la Secretaría de Gobierno, ya que hacían referencia a intervenciones a establecimientos comerciales que no cumplen con la documentación para su funcionamiento y normas de seguridad, seguido de Secretaría de Ambiente con un 14% y otras entidades distritales con porcentajes inferiores al 10%.

1.3 Requerimientos por dependencia subtema y tipo de petición.

Las dependencias que mayor número de requerimientos tramitados fueron de la Subdirección de Gestión del Riesgo con quinientos veintidós (522) peticiones que representa el 61% del total recibido en la entidad, el subtema reiterado fue la expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio o de servicio abiertos o cerrados al público, esto debido a la reactivación económica pos-cuarentena que ha generado la apertura de establecimientos nuevos y el trámite de concepto de aquellos que reanudaron sus actividades.

Tabla 04: Número de requerimientos por dependencias

DEPENDENCIA	TOTAL PETICIONES
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	522
SGC SERVICIO A LA CIUDADANIA	222
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	46
SUBDIRECCION OPERATIVA	37
OFICINA ASESORA JURIDICA	11
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	10
DIRECCION GENERAL	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1
TOTAL	860

Fuente: Sistema distrital de gestión de peticiones

Por su parte Subdirección de Gestión Corporativa a través del proceso de servicio a la ciudadanía atendió un total de doscientos veintidós (222) requerimientos, representado en el 26% asociados a las solicitudes de información o peticiones de interés particular para el trámite y expedición del concepto técnico de Bomberos.

Por su parte, la Subdirección de Gestión Humana atendió un total de cuarenta y seis (46) 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, conforme al ejercicio de análisis el porcentaje de cumplimiento por criterio es de:

Oportunidad: 100%
Coherencia: 96%
Claridad: 78%
Calidez: 96%

En relación con los resultados del cuarto trimestre de 2021, se encuentra una mejora en los atributos de oportunidad, coherencia y calidez, donde se había obtenido un resultado del 97%, 91% y 87% respectivamente, sin embargo, para el atributo de claridad se observa disminución en la tendencia ya que para el último trimestre reportado se había obtenido 87% y para esté 78%; en este orden de ideas, en el informe se relacionan las situaciones evidenciadas.

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

1.5 Oportunidad de respuesta

Una vez exportada la información de requerimientos del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “BOGOTÁ TE ESCUCHA”, con corte a 31 de marzo de 2022, se encuentra que ningún requerimiento fue contestado de manera extemporánea, es decir que se dio respuesta en términos al 100% de los requerimientos.

Se continúa desarrollando el sistema de alertas, la cual consiste en el envío semanal de correos, recordando a cada área los requerimientos que tienen a su cargo para el respectivo y oportuno trámite. *Es imperativo mencionar que 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.

ANEXO No. 3: INFORME RESPUESTAS EXTEMPORANEAS

2 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Bomberos Bogotá viene fortaleciendo los canales de interacción a la ciudadanía, para brindar información y gestionar sus requerimientos y garantizar un adecuado servicio, para el primer trimestre de 2022 se atendieron diez y siete mil doscientos sesenta y nueve (17.269) ciudadanos, así:

Tabla 05: Atención por canal

CANAL	No. ATENCIONES
CORREO tramiteconceptos@bomberosbogota.gov.co	10.800
PRESENCIAL	4.991
WHATSAPP	1.200
TELEFÓNICA	221
AGENDAMIENTO - PREFERENCIAL	57
TOTAL	17269

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

De estas atenciones realizadas resultan doce mil doscientos treinta y cuatro (12.234) procesos, así:

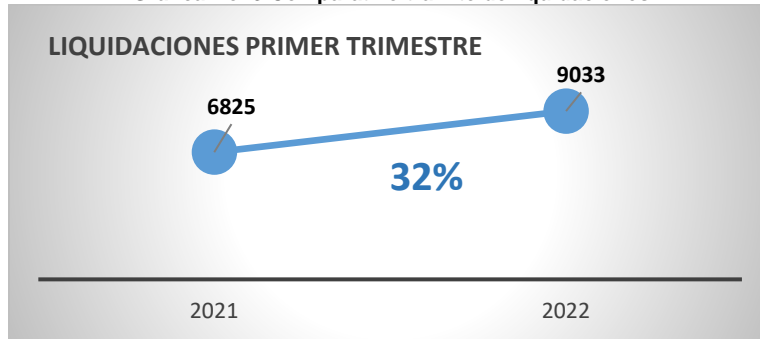
Tabla 06: Tramite correo electrónico

PROCESOS	F
Liquidaciones	9.033
Radicaciones conceptos Técnicos	3.048
Recibos de caja manual	153
TOTAL	12.234

Fuente: Sistema de información misional y SAP

En comparación con el mismo período del año 2021 se observa un aumento en el trámite de liquidaciones del 32% representado en dos mil doscientos ocho (2.208) procesos:

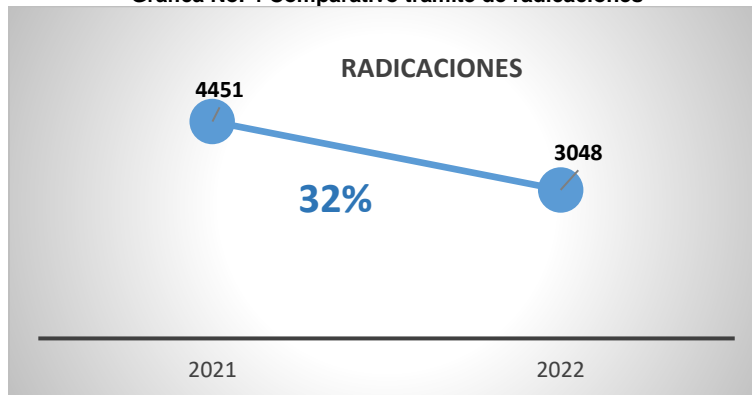
Gráfica No. 3 Comparativo trámite de liquidaciones



Fuente: SAP

Mientras que de las raditaciones hay una disminución de 140 procesos.

Gráfica No. 4 Comparativo trámite de raditaciones



Fuente: Sistema de información misional

3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO

3.1 Ferias de servicio

Se participó en ocho (8) ferias móviles de servicio en las localidades: Ciudad Bolívar, Bosa, Fontibón, Engativá, Chapinero (2), Barrios Unidos y Usaquén, espacios en los que se ha brindado acompañamiento sobre el trámite para obtener el concepto técnico, es de precisar que no se cuenta con red de internet que permita brindar una atención efectiva a la ciudadanía.



3.2 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.

A partir del primer trimestre de la vigencia 2022, se adelanta un proceso de medición de satisfacción ciudadana por servicio, para el período reportado la muestra de aplicación es del 15% tomado del total de ciudadanos atendidos por cinco (5) de los servicios de la entidad, de esta muestra mil cientos dos (1.102) personas respondieron la encuesta, obteniendo el siguiente porcentaje de satisfacción, por servicio:

- AGLOMERACIONES 100%
- IMER: (Incendios, MATPEL, Explosiones y rescates) 93%
- CAPACITACION Y FORMACION 64%
- TRÁMITE DE CONCEPTOS TÉCNICOS (SC) 99%
- TRÁMITE PQRSD 64%

Una vez realizada la ponderación de acuerdo a la participación de la ciudadanía en la aplicación de la encuesta para cada servicio, para el primer trimestre de 2022 se alcanzó un promedio de satisfacción general del 96%.

Es de agregar que la encuesta para trámite conceptos técnicos (SC) fue contestada por 855 personas y para IMER (Incendios, MATPEL, Explosiones y rescates) 174 ciudadanos de los 1,102, siendo estos dos servicios los de mayor participación, y a la vez, dos de los servicios que alcanzaron mayor porcentaje de satisfacción, 99% y 93% respectivamente.

ANEXO No. 4: INFORME SATISFACCIÓN CIUDADANA

3.3 Defensoría de la ciudadanía:

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, Bomberos Bogotá expidió la resolución 1358 de 2020: “Por la cual se actualiza la figura del Defensor de la Ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos y se dictan otras disposiciones”.

Por otra parte, a través del canal dispuesto para que la ciudadanía se comunique con la Defensora, para el trimestre reportado se recibieron un total de doscientos noventa y seis (296) correos, de los cuales doscientos sesenta y un (261) corresponden a comunicaciones informativas, adicionalmente se tramitaron a través del sistema de gestión de peticiones un equivalente a treinta y cinco (35) requerimientos y se escalaron a la defensora un total de ocho (8) peticiones, teniendo en cuenta que manifestaron inconformidad en la respuesta emitida.

Tabla 11: Gestión correo: defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co

MES	GESTION TOTAL DE CORREOS	GESTION DIRECTA DEFENSOR	TRAMITADAS POR PQRS	INFORMATIVAS
ENERO	46	0	10	36
FEBRERO	103	3	8	92
MARZO	147	5	9	133
Total, peticiones recibidas correo defensoralciudadano@bomberosbogota.gov.co	296	8	27	261

Fuente: Matriz de registro “Defensor al ciudadano”

3.4 Socialización y formación

Con el propósito de Brindar elementos para fortalecer el servicio en Bomberos Bogotá a través de una atención confiable, amable, digna y efectiva; a través de charlas y procesos de sensibilización dirigido a colaboradores de la entidad, se elabora y aprueba una estrategia de entrenamiento en el puesto de trabajo y socialización en temas de servicio a la ciudadanía.

Durante el primer trimestre de 2022 se avanzó en la estrategia, así:

* 28 de febrero de 2022 los colaboradores de servicio a la ciudadanía participan en la Charla atención de personas con identidad de género y orientación sexual diversa.

* 11 de marzo de 2022 entrenamiento en el puesto de trabajo a colaboradores de servicio a la ciudadanía

* Desde marzo se realizó el curso reconocimiento de los pueblos negros, afrocolombianos, raizales y palanqueros.

ANEXO No. 5: ESTRATEGIA DE ENTRENAMIENTO EN EL PUESTO DE TRABAJO Y SOCIALIZACIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

3.5 Divulgación

A fin de fortalecer la divulgación del proceso de servicio a la ciudadanía de cara a al ciudadanía y colaboradores de Bomberos Bogotá, a través de una articulación con la oficina de prensa, que facilite la socialización de procedimientos, manuales, protocolos, medios de interacción y demás información que fortalezca la relación de la entidad con la ciudadanía, se diseña y aprueba un documento de necesidades comunicativas y divulgativas de servicio a la ciudadanía.

ANEXO No. 6 NECESIDADES COMUNICATIVAS Y DIVULGATIVAS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

3.6 Otras actividades

- a. Se elabora diagnóstico del proceso de servicio a la ciudadanía, el cual es aprobado por la Subdirectora de Gestión Corporativa.
- b. En el marco del plan de participación de Bomberos Bogotá se lleva a cabo el reto virtual, a fin de conocer la preferencia de la ciudadanía en cuanto a posibles puntos de atención de Bomberos Bogotá en la ciudad, y medio de pago del proceso de expedición de concepto técnico.
- c. Se inicia la elaboración de propuesta de Fortalecimiento de atención canal telefónico, para lo cual se gestionó el insumo de información (propuesta de cotización).
- d. Con el fin de implementar señalización accesible de servicio a la ciudadanía en el edificio comando, Se ha gestionado la señalización con SGH (SST), se está en espera de respuesta de la ARL.
- e. Se adelantan visitas de acompañamiento a la gestión de los Realizar visitas de acompañamiento a la atención ciudadana, Instrumento diseñado y aplicado a veintitrés (23) contratitas de servicio a la ciudadanía
- f. Se realizó una mesa de trabajo con mejora continua (planeación) y se inició la revisión del procedimiento de liquidación y registro de pago para concepto técnico a establecimientos comerciales y otros servicios
- g. Se elaboró y publicó en la página web el informe de acceso a la información correspondiente al cuarto trimestre de 2021
- h. Se elaboran y publican en la página web de Bomberos Bogotá los informes de PQRSD correspondientes a los meses de diciembre 2021 y enero, febrero y marzo de 2022
- i. Se elabora y socializa propuesta de Resolución de conformación del equipo de servicio a la ciudadanía.
- j. Se realiza mantenimiento al sistema de turnos, habilitando el audio de llamado para

personas con discapacidad visual.

- k. Se realizó el apoyo a la supervisión del convenio interadministrativo 422000013562020 suscrito con la Alcaldía Mayor de Bogotá con el objetivo de brindar atención ciudadana en los puntos de atención de los SUPERCADE:
- Suba
 - CAD 30
 - Manitas
 - Américas

RECOMENDACIONES

- 1) Seguimiento al funcionamiento al digiturno con el fin de monitorear la prestación del servicio y adicionalmente tener información histórica de los trámites de la entidad, lo que contribuye con la efectividad en la toma de decisiones.
- 2) Continuar con la gestión que permitan retomar e implementar la señalética de personas en condición de discapacidad al interior de la entidad.
- 3) Realizar seguimiento a las dependencias que tenga dificultades con el cierre de las peticiones ciudadanas en el sistema Bogotá Te Escucha.
- 4) Seguir implementando el mecanismo de agendamiento de citas prioritarias de atención presencial.
- 5) Continuar con la aplicación de encuestas de satisfacción para lograr mejorar la atención y tiempos de respuesta.

Aprobado:

SUBDIRECTORA DE GESTION CORPORATIVA

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



Elaborado y revisado: Adriana Patricia Correa- Contratista SGC servicio a la ciudadanía

